



BAHAN AJAR (HANJAR) ETIKA DAN BUDAYA POLRI

untuk

PENDIDIKAN PEMBENTUKAN BINTARA POLRI

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI

2021

IDENTITAS BUKU

ETIKA DAN BUDAYA POLRI

Penyusun :

Tim Pokja Lemdiklat Polri

Editor :

1. KOMBES POL Drs. AGUS SALIM.
2. AKBP BUDI EKA TAKARIAWAN, S.H.
3. AKBP HENNY WURYANDARI, S.H.
4. AKBP Edi Purnawan, S.Pd., M.M.
5. IPDA Wagiran
6. PENDA I Haryati, S.E.

Tahun 2021

Bahan Ajar (Hanjar Pendidikan Polri)
Sekolah Pendidikan Pembentukan Bintara Polri

Diterbitkan oleh :

Bagian Kurhanjar Pendidikan dan Pembentukan
Biro Kurikulum
Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Polri

Hak cipta dilindungi Undang-undang

Dilarang menggandakan sebagian atau seluruh isi Bahan Ajar (Hanjar) Pendidikan Polri ini, tanpa ijin tertulis dari Kalemduktat Polri.

DAFTAR ISI

Cover	i
Sambutan Kalemndiklat Polri	ii
Keputusan Kalemndiklat Polri	iv
Lembar Identitas	vi
Daftar Isi	vii
Pendahuluan	1
Standar Kompetensi	1


MODUL 1 HAKIKAT ETIKA DAN BUDAYA POLRI


Pengantar	2
Kompetensi Dasar	2
Materi Pelajaran	2
Metode Pembelajaran	3
Alat/Media Bahan, dan Sumber Belajar	3
Kegiatan Pembelajaran	4
Tagihan/Tugas	5
Lembar Kegiatan	5
Bahan Bacaan	6
1. Etika.....	6
2. Budaya	7
3. Budaya Polri	10
Rangkuman	14
Latihan	16

MODUL	2	MAKNA TRIBRATA DAN HAKIKAT CATUR PRASETYA.....	17
		Pengantar	17
		Kompetensi Dasar	17
		Materi Pelajaran	17
		Metode Pembelajaran	18
		Alat/Media Bahan, dan Sumber Belajar	18
		Kegiatan Pembelajaran	19
		Tagihan/Tugas	20
		Lembar Kegiatan	20
		Bahan Bacaan	21
		1. Tribrata	21
		2. Catur Prasetya.....	27
		Rangkuman	34
		Latihan	36
MODUL	3	POLA HIDUP SESUAI KODE ETIK PROFESI POLRI.....	37
		Pengantar	37
		Kompetensi Dasar	37
		Materi Pelajaran	37
		Metode Pembelajaran	38
		Alat/Media Bahan, dan Sumber Belajar	38
		Kegiatan Pembelajaran	39
		Tagihan/Tugas	40
		Lembar Kegiatan	40
		Bahan Bacaan	41

1. Pengertian-Pengertian Dalam Kode Etik Profesi Polri	41
2. Tujuan kode etik profesi Polri	43
3. Prinsip-Prinsip Kode Etik Profesi Polri	44
4. Ruang Lingkup Kode Etik Profesi Polri	44
5. Penegakan Kode Etik Profesi Polri	58
Rangkuman	66
Latihan	70
MODUL 4 PELAYANAN PRIMA	71
Pengantar	71
Kompetensi Dasar	71
Materi Pelajaran	71
Metode Pembelajaran	72
Alat/Media Bahan, dan Sumber Belajar	72
Kegiatan Pembelajaran	73
Tagihan/Tugas	74
Lembar Kegiatan	74
Bahan Bacaan	75
1. Hakikat Pelayanan Prima	75
2. Psikologi Pelayanan Dalam Pelayanan Prima	88
3. Standar Mutu Pelayanan	113
Rangkuman	125
Latihan	128

HANJAR**ETIKA DAN BUDAYA POLRI****20 JP (900 menit)**

	PENDAHULUAN
	<p>Etika pada dasarnya menganalisa tingkah laku, moral, adat, kebiasaan, cara berpikir, yang kemudian mendorong seseorang bersikap dan bertindak etis adalah merupakan hal yang penting untuk dipelajari dan diinternalisasikan. Khususnya bagi anggota Polri hal itu sangat penting karena setiap tindakannya harus selalu bersifat etis. Bagi masyarakat tuntutan untuk memahami dan menginternalisasikan etika itu menjadi lebih penting, karena dari masyarakat diharapkan melahirkan manusia-manusia yang berkualitas etis, karena dari masyarakat itu tersaring sumber daya yang akan menggeluti dunia kepolisian. Lebih dari itu, masyarakat yang merupakan suatu sistem dimana kepolisian merupakan sub sistemnya harus merupakan paduan yang bersifat symbiosis mutualisme, saling menghidupi dan saling membutuhkan.</p> <p>Sebagaimana etika merupakan hal penting untuk dipelajari begitu pula dengan budaya. Budaya organisasi sangat erat kaitannya dengan perilaku para anggota Kepolisian ditempat kerja. Budaya organisasi adalah sebuah sistem makna bersama yang dianut oleh para anggota organisasi yang dijadikan pembeda 4 antara organisasi tersebut dengan yang lain (Robbins dan Judge, 2008). Dengan adanya budaya organisasi, suatu kegiatan dalam organisasi dapat terarah dan lebih fokus kesasaran yang telah ditetapkan. Berubahnya perilaku setiap individu secara luas menjadi faktor yang dapat mempengaruhi budaya organisasi dan tata nilai yang dianut.</p> <p>Berkaitan dengan hal tersebut di atas untuk meningkatkan kemampuan dan profesionalisme peserta didik maka perlu diberikan materi tentang Hakikat etika dan budaya Polri, Makna Tribrata dan hakikat Catur Prasetya, Pola hidup sesuai kode etik profesi Polri dan Pelayanan prima.</p>


	STANDAR KOMPETENSI
	Mampu menerapkan etika dan budaya Polri dalam pelaksanaan tugas.


MODUL 01


HAKIKAT ETIKA DAN BUDAYA POLRI





4 JP (180 menit)


	<p>PENGANTAR</p> <p>Dalam modul ini dibahas tentang etika, budaya dan budaya Polri . Tujuan diberikannya materi ini adalah agar peserta didik dapat memahami hakikat etika dan budaya Polri.</p>
---	---


	<p>KOMPETENSI DASAR</p> <p>Memahami hakikat etika dan budaya Polri.</p> <p>Indikator Hasil Belajar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan etika; 2. Menjelaskan budaya; 3. Menjelaskan budaya Polri.
--	---


	<p>MATERI PELAJARAN</p> <p>Pokok Bahasan: Hakikat Etika dan Budaya Polri.</p> <p>Subpokok Bahasan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Etika; 2. Budaya; 3. Budaya Polri.
---	---


	METODE PEMBELAJARAN
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metode Ceramah Metode ini digunakan untuk menyampaikan materi tentang hakikat etika dan budaya polri. 2. Metode <i>Brainstorming</i> (curah pendapat) Metode ini digunakan pendidik untuk mengeksplor pendapat peserta didik tentang materi yang akan disampaikan. 3. Metode Tanya Jawab Metode ini digunakan untuk tanya jawab tentang materi yang telah disampaikan. 4. Metode Penugasan Metode ini digunakan pendidik untuk menugaskan peserta didik meressume materi yang telah diberikan.

	ALAT /MEDIA , BAHAN DAN SUMBER BELAJAR
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat/media: <ol style="list-style-type: none"> a. <i>white board</i>; b. Laptop/Komputer; c. Papan <i>Flipchart</i>; d. LCD/<i>Projector</i>; e. <i>Laser pointer</i>; 2. Bahan: <ol style="list-style-type: none"> a. Alat tulis; b. Kertas. 3. Sumber belajar : <ol style="list-style-type: none"> a. Undang-undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. b. Peraturan Kapolri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Kode Etik Profesi Kepolisian Republik Indonesia; c. K.Bertens.1997.Etika.Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.

	KEGIATAN PEMBELAJARAN
	<p>1. Tahapa awal : 10 menit</p> <p>Pendidik melaksanakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Membuka kelas dan memberikan salam; Perkenalan; Pendidik menyampaikan tujuan dan materi yang akan disampaikan dalam proses pembelajaran. <p>2. Tahap inti : 160 menit.</p> <ol style="list-style-type: none"> Pendidik menyampaikan materi tentang hakikat etika dan budaya Polri; Peserta didik memperhatikan dan mencatat hal-hal yang penting; Peserta didik melaksanakan curah pendapat tentang materi yang disampaikan oleh pendidik; Pendidik dan peserta didik melakukan tanya jawab tentang materi yang telah disampaikan; Peserta didik merespon secara aktif proses pembelajaran; Pendidik menyimpulkan materi yang telah disampaikan <p>3. Tahap akhir : 10 menit.</p> <ol style="list-style-type: none"> Cek penguatan materi. Pendidik memberikan ulasan dan penguatan materi secara umum; Cek penguasaan materi. Pendidik mengecek penguasaan materi pendidik dengan bertanya secara lisan dan acak kepada peserta didik Keterkaitan mata pelajaran dengan pelaksanaan tugas. Pendidik menggali manfaat yang bisa diambil dari materi yang disampaikan. Pendidik menugaskan peserta didik untuk meresume materi yang telah diberikan

	<p>TAGIHAN/TUGAS</p> <p>Peserta didik mengumpulkan hasil resume materi yang telah disampaikan.</p>
---	---

	<p>LEMBAR KEGIATAN</p> <p>Pendidik menugaskan kepada peserta didik untuk meresume materi yang telah disampaikan.</p>
---	---

	BAHAN BACAAN
	<p style="text-align: center;">HAKIKAT ETIKA DAN BUDAYA POLRI</p> <p>1. Etika</p> <p>a. Pengertian etika</p> <p>Etika adalah ilmu pengetahuan tentang perilaku manusia yang terkait dengan norma dan nilai-nilai atau ukuran baik, yang berlaku pada masyarakat.</p> <p>Etika berasal dari Yunani kuno yakni dari kata “<i>ethos</i>” yang bermakna tempat tinggal yang biasa, adat, kebiasaan, watak, cara berfikir dan perasaan. Etika dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang lama (Poerwadarminta, sejak 1935) etika dijelaskan sebagai “ilmu pengetahuan tentang asas-asas akhlak (moral)”. Jadi etika menurut istilah merupakan ilmu tentang apa yang biasa dilakukan atau ilmu tentang adat kebiasaan. Etika dalam KBBI yang baru memiliki tiga makna yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk serta memuat hak dan kewajiban moral (akhlak). 2) Kumpulan asas atau nilai yang berhubungan dengan akhlak. 3) Nilai mengenai benar atau salah yang diamalkan oleh suatu golongan. <p>Sedang pengertian kepolisian pada intinya adalah aparat penegak hukum yang bertanggung jawab atas ketertiban umum, keselamatan dan keamanan masyarakat. Jadi Etika Kepolisian adalah norma tentang perilaku polisi untuk dijadikan pedoman dalam mewujudkan pelaksanaan tugas yang baik bagi penegak hukum, ketertiban umum dan keamanan masyarakat.</p> <p>b. Ruang lingkup etika</p> <p>Adapun ruang lingkup etika antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menyelidiki sejarah etika dan teori lama serta baru tentang tingkah laku manusia; 2) Membahas cara cara menilai baik dan buruknya suatu perbuatan; 3) Menyelidiki faktor-faktor penting yang mempengaruhi lahirnya tingkah laku manusia (naluri, adat, tingkah

	<p>laku, lingkungan);</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) Menerangkan macam-macam akhlak yang baik (akhlak mahmudah) dan khlak yang buruk (akhlak madzmumah) untuk menuju kemuliaan sesuai alquran dan hadits; 5) Menyelidiki faktor-faktor penting yang mencetak, mempengaruhi dan mendorong lahirnya tingkah laku manusia yang meliputi faktor manusia itu sendiri, fitrahnya (nalurinya), adat kebiasaannya, lingkungannya, kehendak dan cita cita, suara hatinya motif yang mendorong berbuat dan masalah pendidikan akhlak. <p>c. Fungsi etika</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tempat untuk mendapatkan orientasi kritis yang berhadapan dengan berbagai suatu moralitas yang membingungkan; 2) Untuk menunjukan suatu keterampilan intelektual yakni suatu keterampilan untuk berargumentasi secara rasional dan kritis; 3) Untuk orientasi etis ini diperlukan dalam mengambil suatu sikap yang wajar dalam suasana pluralisme. <p>2. Budaya</p> <p>a. Pengertian budaya</p> <p>Pengertian budaya menurut para ahli:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Koentjaraningrat Budaya diartikan sebagai segala daya dan kegiatan manusia untuk mengolah dan mengubah alam. 2) Linton Budaya adalah keseluruhan sikap dan pola perilaku serta pengetahuan yang merupakan suatu kebiasaan yang diwariskan dan dimiliki oleh suatu anggota masyarakat tertentu 3) Parsudi Suparian Budaya adalah seluruh pengetahuan manusia yang dimanfaatkan untuk mengetahui serta memahami pengalaman dan lingkungan yang mereka alami. <p>b. Unsur-unsur budaya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bahasa Bahasa merupakan sarana bagi manusia untuk
--	--

	<p>memenuhi kebutuhan sosialnya untuk berinteraksi atau berhubungan dengan sesamanya. Kemampuan manusia dalam membangun tradisi budaya menciptakan pemahaman tentang fenomena sosial yang diungkapkan secara simbolik dan mewariskannya kepada generasi penerus sangat tergantung pada bahasa. Dengan demikian bahasa menduduki porsi yang penting dalam analisa kebudayaan manusia.</p> <p>2) Sistem pengetahuan</p> <p>Dalam kebudayaan universal berkaitan dengan sistem peralatan hidup dan teknologi karena sistem pengetahuan bersifat abstrak dan berwujud dalam ide manusia.</p> <p>3) Sistem teknologi dan peralatan</p> <p>Manusia selalu berusaha untuk mempertahankan hidupnya sehingga mereka akan selalu membuat peralatan atau benda-benda untuk menunjang kehidupannya, berdasarkan unsur teknologi yang dipakai seluruh masyarakat berupa benda-benda yang dijadikan sebagai peralatan hidup dengan bentuk dan teknologi yang sederhana.</p> <p>4) Sistem kesenian</p> <p>Kesenian adalah unsur kebudayaan yang berkaitan dengan estetika atau keindahan yang dimiliki oleh setiap manusia. Estetika ini melahirkan beragam karya seni yang berbeda antara satu kebudayaan dengan kebudayaan lain.</p> <p>5) Sistem mata pencaharian hidup</p> <p>Arti Sistem mata pencaharian itu sendiri, berdasarkan Kamus Umum Bahasa Indonesia edisi ketiga karangan Poerwadarminta, sistem mata pencaharian terdiri dari dua unsur kata yaitu:</p> <p>a) Sistem adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Sekelompok bagian (alat, dsb) yang bekerja bersama-sama untuk melakukan sesuatu urat saraf dalam tubuh pemerintahan; (2) Sekelompok dari pendapatan, peristiwa, kepercayaan, dsb. Yang disusun dan diatur baik-baik filsafat; (3) Cara (metode) yang teratur untuk melakukan sesuatu pengajaran bahasa.
--	--

	<p>b) Sedangkan mata pencaharian hidup</p> <p>Mata pencaharian merupakan aktivitas manusia untuk memperoleh taraf hidup yang layak dimana antara daerah yang satu dengan daerah yang lainnya berbeda sesuai dengan taraf kemampuan penduduk dan keadaan demografinya (Daldjoeni,1987). Mata pencaharian dibedakan menjadi dua yaitu mata pencaharian pokok dan mata pencaharian sampingan. Mata pencaharian pokok adalah keseluruhan kegiatan untuk memanfaatkan sumber daya yang ada yang dilakukan sehari hari dan merupakan mata pencaharian utama untuk memenuhi kebutuhan hidup. Sedangkan mata pencaharian sampingan adalah mata pencaharian diluar mata pencaharian pokok (Susanto, 1993).</p> <p>Mata pencaharian adalah keseluruhan kegiatan untuk mengeksploitasi dan memanfaatkan sumber-sumber daya yang ada pada lingkungan fisik, sosial dan budaya yang terwujud sebagai kegiatan produksi, distribusi dan konsumsi (Mulyadi, 1993).</p> <p>Mata pencaharian hidup selanjutnya adalah pekerjaan yang menjadi pokok penghidupan (sumbu atau pokok), pekerjaan atau pencaharian utama yang dikerjakan untuk biaya sehari-hari. Misalnya pencaharian penduduk desa itu nelayan. sistem mata pencaharian adalah cara yang dilakukan oleh sekelompok orang sebagai kegiatan sehari-hari guna usaha pemenuhan kehidupan dan menjadi pokok penghidupan.</p> <p>6) Sistem religi</p> <p>Sistem religi atau kepercayaan adalah sistem yang berkaitan dengan kekuatan di luar diri manusia. Misalnya kepercayaan terhadap dewa, animisme, dinamisme, dan percaya kepada Tuhan YME.</p> <p>Dalam unsur kebudayaan ini, terdapat tiga hal yang harus dipahami, yaitu sistem keyakinan, sistem upacara keagamaan, dan umat yang menganut religi.</p> <p>7) Sistem kekerabatan dan organisasi kemasyarakatan.</p> <p>Merupakan usaha antropologi untuk memahami bagaimana manusia membentuk masyarakat melalui berbagai kelompok sosial. Tiap kelompok masyarakat kehidupannya diatur oleh adat istiadat dan aturan-</p>
--	---


	<p>aturan mengenai berbagai macam satuan didalam lingkungannya.</p> <p>c. Fungsi budaya</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Batas Budaya berperan sebagai penentu batas-batas, yang artinya budaya menciptakan perbedaan atau yang membuat unik suatu organisasi dan membedakannya dengan organisasi lainnya. 2) Identitas Budaya memberikan rasa identitas kepada anggota organisasi. 3) Komitmen Budaya memfasilitasi lahirnya komitmen terhadap sesuatu yang lebih besar dari pada kepentingan individu. 4) Stabilitas Budaya meningkatkan kemantapan sistem sosial. 5) Pembentuk sikap dan perilaku Budaya bertindak sebagai mekanisme pembuat makna serta kendali yang menuntun dan membentuk sikap serta perilaku individu. <p>3. Budaya Polri</p> <p>a. Pengertian budaya Polri</p> <p>Pada dasarnya budaya merupakan kekuatan yang menentukan sikap dan perilaku manusia bahkan dapat dikatakan budaya berperan “sebagai ibu” sedangkan lembaga adalah “anak-anaknya”. Tanpa pengembangan budaya secara terarah dan mengakar pada kehidupan organisasi, maka manusia seperti anggota Polisi tidak dapat diharapkan bersikap dan berperilaku yang konsisten atau menunjang visi, misi, kode etik atau cita-cita yang dibangun oleh Polri.</p> <p>Budaya adalah pola perilaku yang integrative dalam diri setiap orang baik yang muncul pada pikiran, perkataan, perbuatan dan artipak orang, dimana kesemuanya tergantung pada program sosialisasi budaya dan kemampuan tiap orang untuk belajar, meninternalisasi memperoleh insentif dan disinsentif dan menyebarkan pengetahuan tersebut pada sesamanya atau generasi berikutnya.</p>
--	---

	<p>Dalam konteks organisasi, budaya organisasi terdapat pada nilai-nilai, keyakinan dan perilaku kunci penting dari organisasi, yang memanifestasikan baik dalam lingkungan kerja internal dalam organisasi maupun diluar organisasi yang menjadi keharusan bagi semua anggota Polisi.</p> <p>b. Unsur-unsur budaya Polri</p> <p>1) Visi dan misi Polri:</p> <p>a) Visi</p> <p>Terwujudnya pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat yang prima, tegaknya hukum dan keamanan dalam negeri yang mantap serta terjalinnya sinergi polisional yang proaktif.</p> <p>b) Misi</p> <ol style="list-style-type: none"> Melaksanakan deteksi dini dan peringatan dini melalui kegiatan/operasi penyelidikan, pengamanan dan penggalangan; Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, responsif dan tidak diskriminatif; Menjaga keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas untuk menjamin keselamatan dan kelancaran arus orang dan barang; Menjamin keberhasilan penanggulangan gangguan keamanan dalam negeri; Mengembangkan perpolisian masyarakat yang berbasis pada masyarakat patuh hukum; Menegakkan hukum secara profesional, objektif, proporsional, transparan dan akuntabel untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan; Mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya Polri guna mendukung operasional tugas Polri; Membangun sistem sinergi Polisional interdepartemen dan lembaga internasional maupun komponen masyarakat dalam rangka membangun kemitraan dan jejaring kerja (<i>partnership building/networking</i>).
--	---

	<p>2) Tradisi/kebiasaan Polri</p> <p>a) Kedisiplinan</p> <p>Disiplin adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban. Disiplin akan membuat seseorang tahu dan dapat membedakan hal-hal apa yang seharusnya dilakukan, yang wajib dilakukan, yang boleh dilakukan, yang tak sepatutnya dilakukan (karena merupakan hal-hal yang dilarang). Bagi seorang yang berdisiplin, karena sudah menyatu dalam dirinya, maka sikap atau perbuatan yang dilakukan bukan lagi dirasakan sebagai beban, namun sebaliknya akan membebani dirinya apabila ia tidak berbuat disiplin. Nilai-nilai kepatuhan telah menjadi bagian dari perilaku dalam kehidupannya. Disiplin yang mantap pada hakikatnya akan tumbuh dan terpancar dari hasil kesadaran manusia. Sebaliknya, disiplin yang tidak bersumber dari kesadaran hati nurani akan menghasilkan disiplin yang lemah dan tidak akan bertahan lama, atau disiplin yang statis, tidak hidup (Djojonegoro dalam Soemarmo, 1998: 20-21). Suratman memberikan pengertian disiplin sebagai suatu ketaatan yang sungguh-sungguh dan didukung oleh kesadaran untuk menunaikan tugas dan kewajiban serta sikap dan perilaku sesuai dengan aturan atau tata kelakuan yang semestinya di dalam suatu lingkungan tertentu (Suratman, 1999: 32). Perilaku disiplin seperti tepat waktu, tertib, jujur, tepat janji dapat diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari (Muhamad, 2003: 13).</p> <p>Kedisiplinan adalah hal mentaati tata tertib di segala aspek kehidupan, baik agama, budaya, pergaulan, sekolah, dan lain-lain. Dengan kata lain, kedisiplinan merupakan kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku individu yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban.</p> <p>Hal ini berdasarkan pada pengertian dalam Kamus besar Bahasa Indonesia (1988: 208), yang berasal dari kata “disiplin” berarti ketaatan atau kepatuhan kepada peraturan tata tertib dan sebagainya. Ki Hajar Dewantoro (1967: 453)</p>
--	---


	<p>menyebutkan bahwa disiplin tak lain adalah peraturan tata tertib yang dilakukan secara tegas dan ketat. Dari pengertian dasar tersebut, kemudian berlanjut dengan istilah kedisiplinan yang dapat diartikan sebagai keadaan yang taat kepada peraturan tata tertib.</p> <p>b) Loyalitas</p> <p>Loyalitas adalah salah satu hal yang tidak dapat dibeli dengan uang. Loyalitas hanya bisa didapatkan, namun tidak bisa dibeli. Mendapatkan loyalitas dari seseorang bukanlah sesuatu pekerjaan yang mudah untuk dilakukan. Berbanding terbalik dengan kesulitan mendapatkannya, menghilangkan loyalitas seseorang justru menjadi hal yang sangat mudah untuk dilakukan.</p> <p>Sebelum kita berbicara lebih jauh mengenai loyalitas, terlebih dahulu kita harus tahu apa pengertian loyalitas. Loyalitas memiliki kata dasar loyal yang berasal dari bahasa Prancis kuno loial. Menurut Oxford Dictionary, pengertian loyalitas adalah the quality of being loyal dimana loyal didefinisikan sebagai giving or showing firm and constant support or allegiance to a person or institution. Jika diartikan secara bebas, pengertian loyalitas menurut Oxford Dictionary adalah mutu dari sikap setia (loyal), sedangkan loyal didefinisikan sebagai tindakan memberi atau menunjukkan dukungan dan kepatuhan yang teguh dan konstan kepada seseorang atau institusi. Sementara itu, Kamus Besar Bahasa Indonesia menerangkan pengertian loyalitas sebagai kepatuhan atau kesetiaan.</p> <p>Loyalitas merupakan suatu hal yang bersifat emosional. Untuk bisa mendapatkan sikap loyal seseorang, terdapat banyak faktor yang akan memengaruhinya. Sikap loyal dapat diterapkan oleh setiap orang dalam berbagai hal.</p> <p>3) Nilai-nilai luhur Polri</p> <p>UU No. 2 Tahun 2002 Tentang Polri mengamanatkan secara eksplisit tugas pokok Polri sebagai aparat kamtibmas, penegak hukum, pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat:</p> <p>a) Selaku Pelindung adalah anggota Polri memiliki</p>
--	---

	<p>kemampuan memberikan perlindungan bagi warga masyarakat, sehingga terbebas dari rasa takut, bebas dari ancaman atau bahaya serta merasa tentram dan damai;</p> <p>b) Selaku pengayom adalah anggota Polri yang memiliki kemampuan memberikan bimbingan, petunjuk, arahan, dorongan, ajakan, pesan dan nasehat yang dirasakan bermanfaat bagi warga masyarakat guna terciptanya rasa aman dan tenteram;</p> <p>c) Selaku pelayan adalah anggota Polri yang setiap langkah pengabdianya dilakukan secara bermoral, beretika, sopan, santun, ramah dan proporsional.</p>
--	--

	<p>RANGKUMAN</p>
	<ol style="list-style-type: none"> Pengertian etika adalah ilmu pengetahuan tentang perilaku manusia yang terkait dengan norma dan nilai-nilai atau ukuran baik, yang berlaku pada masyarakat Adapun ruang lingkup etika antara lain: <ol style="list-style-type: none"> Menyelidiki sejarah etika dan teori lama serta baru tentang tingkah laku manusia; Membahas cara cara menilai baik dan buruknya suatu perbuatan Menyelidiki faktor- faktor penting yang mempengaruhi lahirnya tingkah laku manusia(naluri,adat,tingkah laku,lingkungan); Menerangkan macam-macam akhlak yang baik (akhlak mahmudah) dan khlak yang buruk (akhlak madzmumah) untuk menuju kemuliaan sesuai alquran dan hadits; Menyelidiki faktor-faktor penting yang mencetus, mempengaruhi dan mendorong lahirnya tingkah laku manusia . Fungsi etika <ol style="list-style-type: none"> Tempat untuk mendapatkan orientasi kritis yang berhadapan dengan berbagai suatu moralitas yang membingungkan. Untuk menunjukan suatu keterampilan intelektual yakni suatu keterampilan untuk berargumentasi secara rasional dan kritis. Untuk Orientasi etis ini diperlukan dalam mengambil suatu

	<p>sikap yang wajar dalam suasana pluralisme.</p> <p>4. Pengertian budaya pengertian budaya menurut para ahli</p> <p>a) Koentjaraningrat</p> <p>Budaya diartikan sebagai segala daya dan kegiatan manusia untuk mengolah dan mengubah alam.</p> <p>b) Linton</p> <p>Budaya adalah keseluruhan sikap dan pola perilaku serta pengetahuan yang merupakan suatu kebiasaan yang diwariskan dan dimiliki oleh suatu anggota masyarakat tertentu</p> <p>c) Parsudi Suparian</p> <p>Budaya adalah seluruh pengetahuan manusia yang dimanfaatkan untuk mengetahui serta memahami pengalaman dan lingkungan yang mereka alami.</p> <p>5. Unsur-unsur budaya :</p> <p>a) Bahasa;</p> <p>b) Sistem pengetahuan;</p> <p>c) Sistem teknologi dan peralatan;</p> <p>d) Sistem kesenian;</p> <p>e) Sistem mata pencaharian hidup;</p> <p>f) Sistem religi;</p> <p>g) Sistem kekerabatan dan organisasi kemasyarakatan;</p> <p>6. Fungsi budaya</p> <p>a) Batas;</p> <p>b) Identitas;</p> <p>c) Komitmen;</p> <p>d) Stabilitas;</p> <p>e) Pembentuk Sikap dan Perilaku.</p> <p>7. Dalam kontek organisasi, budaya organisasi terdapat pada nilai-nilai, keyakinan dan perilaku kunci penting dari organisasi, yang memanifestasi baik dalam lingkungan kerja internal dalam organisasi maupun diluar organisasi yang menjadi keharusan bagi semua anggota Polisi.</p> <p>8. Visi Polri</p> <p>Terwujudnya pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat yang prima, tegaknya hukum dan keamanan dalam negeri yang mantap serta terjalinnya sinergi polisional yang proaktif.</p>
--	---

	<p>9. Misi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Melaksanakan deteksi dini dan peringatan dini; b. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, responsif dan tidak diskriminatif; c. Menjaga keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas ; d. Menjamin keberhasilan penanggulangan gangguan keamanan dalam negeri; e. Mengembangkan perpolisian masyarakat yang berbasis pada masyarakat patuh hukum; f. Menegakkan hukum secara profesional, objektif, proporsional, transparan dan akuntabel untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan; g. Mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya Polri guna mendukung operasional tugas Polri; h. Membangun sistem sinergi polisional interdepartemen dan lembaga internasional maupun komponen masyarakat. <p>10. Tradisi/kebiasaan Polri</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kedisiplinan b. Loyalitas
--	---

	<p>LATIHAN</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 1. Jelaskan etika! 2. Jelaskan budaya! 3. Jelaskan budaya Polri!


MODUL
02
**MAKNA TRIBRATA DAN HAKIKAT
CATUR PRASETYA**


4 JP (180 menit)


	PENGANTAR
	<p>Dalam modul ini dibahas tentang Tribrata dan catur Prasetya.</p> <p>Tujuan diberikannya materi ini adalah agar peserta didik dapat memahami makna Tribrata dan hakikat Catur Prasetya.</p>


	KOMPETENSI DASAR
	<p>Memahami dan menerapkan makna Tribrata dan hakikat Catur Prasetya.</p> <p>Indikator Hasil Belajar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan Tribrata; 2. Menjelaskan Catur Prasetya; 3. mempraktikkan pengucapan Tribrata; 4. mempraktikkan pengucapan Catur Prasetya.


	MATERI PELAJARAN
	<p>Pokok Bahasan:</p> <p>Makna Tribrata dan Hakikat Catur Prasetya</p> <p>Subpokok bahasan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tribrata; 2. Catur Prasetya.

	METODE PEMBELAJARAN
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metode ceramah Metode ini digunakan untuk menyampaikan materi tentang makna Tribrata dan hakikat Catur Prasetya. 2. Metode <i>brainstorming</i> (curah pendapat) Metode ini digunakan pendidik untuk mengeksplor pendapat peserta didik tentang materi yang akan disampaikan. 3. Metode tanya jawab Metode ini digunakan untuk tanya jawab tentang materi yang telah disampaikan. 4. Metode penugasan Metode ini digunakan pendidik untuk menugaskan peserta didik meresume materi yang telah diberikan. 5. Metode praktik/drill Metode ini digunakan untuk mempraktikkan pengucapan Tribrata dan Catur Prasetya.

	ALAT/MEDIA, BAHAN DAN SUMBER BELAJAR
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat / media : <ol style="list-style-type: none"> a. <i>white board</i>; b. Laptop/Komputer; c. <i>Papan Flipchart</i>; d. <i>LCD/Projector</i>; e. <i>Laser pointer</i> 2. Bahan : <ol style="list-style-type: none"> a. Alat tulis; b. Kertas. 3. Sumber belajar : <ol style="list-style-type: none"> a. Undang-undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; b. Keputusan Kapolri No. Pol.: Kep /17/ VI/2002, tanggal 24 Juni 2002, tentang pengesahan pemaknaan baru Tribrata; c. Keputusan Kapolri No.Pol.: Kep/39/IX/2004, tanggal 9 September 2004 tentang pengesahan pemaknaan baru Catur Prasetya.

	KEGIATAN PEMBELAJARAN
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tahapa awal : 10 menit. Pendidik melaksanakan apersepsi: <ol style="list-style-type: none"> a. Pendidik melakukan <i>overview</i> materi sebelumnya; b. Pendidik menyampaikan tujuan dan materi yang akan disampaikan dalam proses pembelajaran. 2. Tahap inti : 160 menit. <ol style="list-style-type: none"> a. Tahap Inti I: Penyampaian materi tentang makna Tribrata dan hakikat Catur Prasetya: 45 menit. <ol style="list-style-type: none"> 1) Pendidik menyampaikan materi tentang makna Tribrata dan hakikat Catur Prasetya; 2) Peserta didik memperhatikan dan mencatat hal-hal yang penting; 3) Peserta didik melaksanakan curah pendapat tentang materi yang disampaikan oleh pendidik; 4) Pendidik dan peserta didik melakukan tanya jawab tentang materi yang telah disampaikan; 5) Peserta didik merespon secara aktif proses pembelajaran. b. Tahap Inti II: Praktik pengucapan Tribrata: 25 menit <ol style="list-style-type: none"> 1) Pendidik memberi contoh pengucapan Tribrata; 2) Peserta didik mempraktikkan pengucapan Tribrata 3) Pendidik menyimpulkan materi yang telah disampaikan. 3. Tahap akhir : 10 menit. <ol style="list-style-type: none"> a. Cek penguatan materi. Pendidik memberikan ulasan dan penguatan materi secara umum. b. Cek penguasaan materi. Pendidik mengecek penguasaan materi pendidik dengan bertanya secara lisan dan acak kepada peserta didik. c. Keterkaitan mata pelajaran dengan pelaksanaan tugas. Pendidik menggali manfaat yang bisa diambil dari materi yang disampaikan. d. Pendidik menugaskan peserta didik untuk meresume materi yang telah diberikan.

	TAGIHAN/TUGAS
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta didik mengumpulkan hasil resume materi yang telah disampaikan. 2. Peserta didik melakukan pengucapan Tribrata dan Catur Prasetya.

	LEMBAR KEGIATAN
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidik menugaskan kepada peserta didik untuk meresume materi yang telah disampaikan. 2. Pendidik menugaskan peserta didik untuk melakukan pengucapan Tribrata dan Catur Prasetya.



BAHAN BACAAN

MAKNA TRIBRATA DAN HAKIKAT CATUR PRASETYA

1. Tribrata

a. Pengertian Tribrata

Tribrata berasal dari bahasa sansekerta yang berarti Tri = Tiga, Brata = kaul (nadar).

Kaul (nadar) adalah pernyataan seseorang/kelompok atas dasar kemurnian/keikhlasan hati sanubarinya (tidak dipakai oleh pihak manapun juga).

Jadi, Tribrata adalah 3 (tiga) kaul (nadar) yang telah diikrarkan Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk selanjutnya diamankan dan diamalkan oleh setiap anggotanya secara sungguh-sungguh.

Istilah Tribrata pada mulanya diambil dari istilah Hastabrata yang merupakan ajaran Sri Rama mengenai sifat dan kepribadian raja yang dikeluarkan oleh beliau ketika Sri Rama hendak menyerahkan tahta kerajaan pada saudaranya.

Sebagaimana diketahui, bahwa istilah TRI BRATA lama ditulis secara terpisah sedangkan TRIBRATA makna baru ditulis tidak terpisah, telah diadopsi kedalam kamus besar bahasa Indonesia yang artinya “tiga asas kewajiban Kepolisian Negara Republik Indonesia yang dilambangkan dengan Bintang”.

Dengan demikian, rumusan TRIBRATA baru seluruhnya telah menggunakan bahasa Indonesia. Demikian pula hakekat, makna yang menggambarkan dimensi hubungan Polri yang semula hanya 3 (tiga) dimensi menjadi 4 (empat) dimensi.

b. Sejarah singkat Tribrata

Tribrata sebagai pedoman hidup Polri ditetapkan dalam upacara Bhayangkara ke-9 tanggal 1 Juli 1955 oleh Kepala Kepolisian Negara (KKN) Jenderal Polisi R.S. Soekanto Tjokro Diatmodjo.

Sebelumnya Tribrata merupakan kaul/pengikat disiplin Universitas bagi mahasiswa PTIK angkatan II yang diikrarkan pertama kali oleh Kopol Drs. Soeparno Suriatmaja pada tanggal 3 Mei 1954, dimana konsep Tribrata disusun oleh Prof. Dr.Joko Soetono SH adalah guru besar PTIK.

Rumusan Tribrata, yang awal sebagai berikut :

- 1) Rastra Sewakottama, abdi utama dari pada nusa dan

	<p>bangsa;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) Nagara Janottama, warga negara utama dari pada negara; 3) Yana Anucasana Darma, wajib menjaga ketertiban pribadi daripada rakyat. <p>Akibat adanya perubahan dalam masyarakat, berdasarkan Skep Kapolri No. Pol. : Skep/136/VI/1985 tanggal 30 Juni 1985, Tribrata rumusannya menjadi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Rastra Sewakottama, abdi utama dari pada nusa dan bangsa; 2) Nagara Janottama, warga negara tauladan dari pada negara; 3) Yana Anucasana Dharma, wajib menjaga ketertiban pribadi daripada rakyat. <p>Berdasarkan Keputusan Kapolri No. Pol. : Kep /17/ VI/2002, tanggal 24 Juni 2002, rumusan Tribrata sudah dirubah menggunakan bahasa Indonesia, yang artinya 3 (tiga) asas kewajiban Kepolisian Negara Republik Indonesia yang dilambangkan dengan Bintang.</p> <p>Kami Polisi Indonesia :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Berbakti kepada nusa dan bangsa dengan penuh ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa. 2) Menjunjung tinggi kebenaran, keadilan dan kemanusiaan dalam menegakan Hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan UUD 45. 3) Senantiasa melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat dengan keikhlasan untuk mewujudkan keamanan dan ketertiban. <p>c. Pemaknaan Baru Tribrata</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tujuan perubahan penggunaan bahasa. <ol style="list-style-type: none"> a) Lebih meningkatkan kecintaan, kebangsaan terhadap tanah air, bangsa dan bahasa Indonesia; b) Cepat dimengerti dan dipahami, sehingga tidak menimbulkan berbagai keragu-raguan dan salah penafsiran; c) Disesuaikan dengan paradigma Polri yang mengedepankan unsur perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat; d) Mengakomodir amanat Undang-undang dan dapat menampung/memenuhi kehendak rakyat Indonesia;
--	--

	<p>e) Setiap butirnya dengan tegas, jelas mengandung nilai dan sendi dalam Pancasila, supremasi hukum serta Tugas Pokok Kepolisian Republik Indonesia.</p> <p>2) Rumusan Tribrata yang baru, mengandung 4 (empat) dimensi hubungan, yaitu :</p> <p>a) Dimensi hubungan dengan Tuhan;</p> <p>b) Dimensi hubungan dengan Nusa dan Bangsa;</p> <p>c) Dimensi hubungan dengan Negara;</p> <p>d) Dimensi hubungan dengan Masyarakat.</p> <p>3) Adapun rincian masing-masing makna dalam Tribrata sebagai berikut :</p> <p>a) KAMI POLISI INDONESIA, mengandung makna :</p> <p>(1) Menggambarkan 4 (empat) dimensi hubungan yaitu : hubungan dengan Tuhan YME, Nusa, Bangsa, Negara dan Masyarakat;</p> <p>(2) Menunjuk Polisi sebagai lembaga maupun sebagai individu anggota Polri;</p> <p>(3) Merupakan pernyataan ikatan jiwa korsa yang kuat antara sesama anggota Polri;</p> <p>(4) Merupakan pernyataan netralitas Polri baik institusi maupun pribadi sepanjang hayat;</p> <p>(5) Tribrata adalah nilai dasar yang merupakan pedoman moral dan penuntun nilai nurani bagi setiap anggota Polri serta dapat pula berlaku bagi pengemban fungsi Kepolisian lainnya (Kepolisian Khusus, PPNS, bentuk-bentuk Pam Swakarsa).</p> <p>b) Makna Brata I.</p> <p>(1) Pernyataan setiap individu Polri sebagai insan hamba Tuhan;</p> <p>(2) Pernyataan nasionalisme kebangsaan, ke-Indonesian sepanjang hayat;</p> <p>(3) Mengandung nilai-nilai kerohanian, satu nusa, satu bangsa, dan satu bahasa sebagai perekat bangsa yang harus dibela dan dipertahankan keutuhannya;</p> <p>(4) Nusa dan Bangsa Indonesia adalah yang dinyatakan secara politis pada tanggal 28 Oktober 1928;</p> <p>(5) Polisi bukan alat politik/pemerintahan.</p>
--	---

	<p>c) Makna Brata II.</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Pernyataan setiap anggota Polri sebagai alat negara yang bertugas menegakan hukum; (2) Negara adalah negara yang berdasarkan hukum (<i>Rechtstaat</i>) bukan kekuasaan belaka (<i>Machtstaat</i>); (3) Merupakan kesanggupan anggota Polri untuk menunjukkan kebenaran, keadilan dan HAM yang merupakan ciri masyarakat madani; (4) Kesanggupan Polri untuk bertanggung jawab pelaksanaan tugasnya kepada masyarakat sebagai wujud akuntabilitas publik; (5) Merupakan pernyataan sikap politik Polri yang secara tegas mengakui NKRI yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. <p>d) Makna Brata III.</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Pernyataan setiap anggota Polri untuk melindungi dan mengayomi masyarakat dengan ikhlas tanpa paksaan dari luar dirinya; (2) Menggambarkan tugas Polri secara universal yaitu melindungi dan melayani masyarakat (<i>To protect And To Serve</i>); (3) Masyarakat menjadi sentrum/pusat pengabdian Polri; (4) Polri menempatkan diri sejajar dengan masyarakat yang dilayani. <p>d. Pengamalan Tribrata</p> <p>1) Kedudukan Tribrata.</p> <p>Sejak 1 Juli 1955 Tribrata dijadikan sebagai pedoman hidup anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia yang berupa kaul, niat asas yang keluar dari pribadi.</p> <p>Sejak 1 Juli 2002 berdasarkan Keputusan Kapolri No. Pol: Kep/17/VI/2002 tanggal 24 Juni 2002, Tribrata merupakan pernyataan-pernyataan yang menggambarkan secara konkrit “Nilai Dasar” dari filosofi setiap anggota Polri.</p> <p>Adapun nilai-nilai dasar yang dimaksud adalah nilai paham kebangsaan dan ketuhanan, nilai paham negara hukum dan nilai paham sosial.</p> <p>Ke-3 (tiga) nilai paham tersebut di atas merupakan jati diri Polri dan pedoman moral, setiap anggota Polri dalam mengemban tugas dan wewenangnya serta memelihara</p>
--	--

	<p>kemampuan profesinya.</p> <p>2) Pelembagaan Tribrata.</p> <p>Pemahaman Tribrata dimulai dari tingkat pendidikan pembentukan Polri sampai dengan tingkat satuan kerja secara terus menerus.</p> <p>Proses pelembagaan suatu nilai dasar dimulai dengan pengisian kognisi yang bersangkutan agar memperoleh ketetapan persepsi, kemudian ditanamkan nilai melalui usaha yang berulang-ulang, sehingga timbul pemahaman dan kemauan untuk pengalamannya.</p> <p>Metode yang digunakan dalam pelembagaan Tribrata, yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sebagai bahan ajaran; b) Pengucapan teks Tribrata pada pelaksanaan upacara; c) Materi test/ujian dalam pembinaan karir. <p>e. Implementasi nilai-nilai Tribrata.</p> <p>1) Implementasi Brata I.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Berbhakti kepada nusa dan bangsa merupakan dorongan hati nurani yang berasal dari kesadarannya sendiri untuk memberikan pengabdian tertinggi dalam upaya melindungi seluruh tumpah darah Indonesia dari Sabang sampai Merauke dengan kesiapan/kerelaan mengorbankan jiwa dan raga; b) Ketaqwaan kepada Tuhan YME, merupakan pernyataan kesadaran sebagai insan hamba Tuhan yang wajib melaksanakan syariat agama masing-masing dalam kegiatan sehari-hari dan lingkungan tugasnya. <p>2) Implementasi Brata II.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Menjunjung tinggi kebenaran dalam menegakkan hukum dengan tetap berpijak pada fakta yang ada, serta proses penyidikan yang profesional berdasarkan ketentuan Perundang-undangan yang ada; b) Menjunjung tinggi keadilan dalam penegakan hukum, dengan tidak membedakan perlakuan bagi pencari keadilan, sehingga tercapai jaminan kepastian hukum; c) Menjunjung tinggi kemanusiaan dalam menegakkan hukum dengan tetap memperhatikan hak asasi seseorang secara langsung/tidak langsung dalam
--	---

	<p>proses penegakkan hukum;</p> <p>d) Berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, merupakan identitas bangsa yang telah berdaulat dan bernegara dan bukan bangsa Indonesia yang beridentitas lain atau akan diubah dengan identitas lain yang bukan berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.</p> <p>3) Implementasi Brata III.</p> <p>a) Sebagai pelindung, memberikan bantuan kepada masyarakat yang merasa terancam dari gangguan fisik atau psikis tanpa perbedaan perlakuan;</p> <p>b) Sebagai pengayom, dalam setiap kiprahnya mengutamakan tindakan yang bersifat persuasif dan edukatif;</p> <p>c) Sebagai pelayan, melayani masyarakat dan kemudahan, cermat, simpatik, ramah dan sopan tanpa perbedaan biaya yang semestinya.</p> <p>4) Kristalisasi nilai-nilai Tribrata dalam Kode Etik Profesi Polri.</p> <p>Nilai-nilai yang terkandung dalam Tribrata merupakan satu kesatuan yang utuh yang tersusun secara hierarkhis dan saling mengontrol, agar setiap nilai tidak membias dari makna yang sesungguhnya.</p> <p>Adapun tata nilai tersebut, adalah sebagai berikut :</p> <p>a) Berbhakti.</p> <p>Mengandung makna :</p> <p>Setia menghormati, mengabdikan diri memberikan seluruh atau segenap tenaga bahkan apabila perlu mengorbankan jiwa raganya dalam tugasnya sebagai anggota Polri.</p> <p>b) Bertaqwa.</p> <p>Mengandung makna :</p> <p>Ketaatan, kepatuhan, menampilkan sikap saleh dan pantang berbuat jahat, menjauhi perbuatan tercela dalam melaksanakan bhaktinya sebagai anggota Polri.</p> <p>c) Menjunjung tinggi kebenaran.</p> <p>Mengandung makna :</p> <p>Sesuatu yang benar sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya, menggambarkan kejujuran yang harus menyatu dalam perilaku setiap anggota Polri sehari-hari.</p>
--	---

	<p>d) Menjunjung tinggi keadilan. Mengandung makna : Tidak berat sebelah, tidak memihak sesuai dengan proporsinya, mendudukan sesuatu sesuai pada tempatnya, sifat ini harus tercermin dalam kepribadian anggota Polri.</p> <p>e) Menjunjung tinggi kemanusiaan. Mengandung makna : Menghayati, menghargai dan melindungi hak-hak asasi seseorang. Pemaknaan peran sebagai pelindung, pengayom dan pelayanan masyarakat,</p> <p>f) Keikhlasan. Mengandung makna : Ketulusan hati, kerelaan dalam melakukan suatu perbuatan untuk mewujudkan keamanan dan ketertiban.</p> <p>2. Catur Prasetya</p> <p>a. Pengertian Catur Prasetya CATUR PRASETYA: Terdiri dari kata CATUR dan PRASETYA, CATUR artinya empat dan PRASETYA artinya janji (kesanggupan, tekad dan kesetiaan). Jadi setiap anggota Polri dalam bekerja harus berpedoman kepada janji yang empat tersebut.</p> <p>1) Sejarah singkat Catur Prasetya</p> <p>a) Catur Prasetya bersumber pada amanat maha patih gajah mada yang merupakan empat tekad yang ditujukan kepada pasukan pengawal/bhayangkara yang membawa kerajaan Majapahit menuju kejayaannya.</p> <p>b) Dipaparkan oleh Presiden Republik Indonesia pada hari Kepolisian Negara Republik Indonesia pada tanggal 1 Juli 1960 di Yogyakarta kepada Korp Kepolisian Republik Indonesia untuk dijadikan janji, tekad pengabdian dalam mengabdikan dirinya pada nusa, bangsa dan tanah air.</p> <p>c) Pada tanggal 4 April 1961 diikrarkan sebagai pedoman kerja oleh Sarjana PTIK angkatan VI dihadapan Presiden Republik Indonesia di Istana Negara.</p>
--	--

	<p>d) Perumusan Catur Prasetya yang lama ditulis dalam bahasa Sansekerta dan bahasa Indonesia yang bunyinya sebagai berikut:</p> <p>SATYA HAPRABU.</p> <p>Setia kepada negara dan pimpinannya.</p> <p>HANYAKEN MUSUH.</p> <p>Mengeyahkan musuh-musuh negara dan masyarakat.</p> <p>GINEUNG PRATIDINA.</p> <p>Mengagungkan negara.</p> <p>TANSA TRISNA.</p> <p>Tidak terikat trisna pada sesuatu.</p> <p>Jadi “JANJI EMPAT” yang diamankan Sang Maha Patih Gajah Mada kepada pasukan bhayangkara Majapahit.</p> <p>e) Dalam perintah harian Kepala Kepolisian Republik Indonesia Negara No: 2/PH/KKN/1961 pada hari Kepolisian Negara Republik Indonesia tanggal 1 Juli 1961 Menteri/Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia, supaya :</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Memenuhi harapan seluruh rakyat Indonesia yang memerlukan Polisi negara sebagai pelindungnya. (2) Memenuhi harapan Kepala Negara Republik Indonesia sebagaimana tercantum dalam Catur Prasetya. (3) Memenuhi harapan yang tersimpul dalam kaul kita yaitu tribrata. <p>Dalam pidato radio menjelang 1 Juli 1961 : Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia menyatakan bahwa hendaknya dalam kehidupan sehari-hari, segenap langkah, tindak tanduk dan sikap hidup segenap warga Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam pelaksanaan tugas tersimpul dalam Catur Prasetya.</p> <p>f) Rumusan baru Catur Prasetya berdasarkan Kep Kapolri No.Pol. : Kep/39/IX/2004, tanggal 9 September 2004 :</p> <p>CATUR PRASETYA</p> <p>SEBAGAI INSAN BHAYANGKARA KEHORMATAN SAYA ADALAH BERKORBAN DEMI MASYARAKAT, BANGSA DAN NEGARA,</p>
--	--

	<p>UNTUK :</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) MENIADAKAN SEGALA BENTUK GANGGUAN KEAMANAN. (2) MENJAGA KESELAMATAN JIWA RAGA, HARTA BENDA DAN HAK ASASI MANUSIA. (3) MENJAMIN KEPASTIAN BERDASARKAN HUKUM. (4) MEMELIHARA PERASAAN TENTRAM DAN DAMAI. <ol style="list-style-type: none"> 2) Peran dan kedudukan Catur Prasetya <ol style="list-style-type: none"> a) Sebagai pedoman kerja atau pedoman pelaksanaan tugas Polri sehari-hari; b) Sebagai kode kehormatan dan kode moral pengabdian; c) Sebagai sendi disiplin; d) Sebagai sistem nilai pelaksanaan tugas sehari-hari. 3) Pengertian istilah dalam pemaknaan Catur Prasetya <ol style="list-style-type: none"> a) Insan. Berarti manusia sebagai makhluk tertinggi yang secara moral memiliki kesempurnaan dan bersih dari cela. b) Bhayangkara. Berarti Kepolisian Negara Republik Indonesia yang bertugas mengawal dan mengamankan masyarakat, Bangsa dan Negara. c) Insan Bhayangkara. Berarti setiap anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia (yang juga disebut bhayangkara) yang secara ikhlas mengawal dan mengamankan Negara serta rela berkorban demi mengabdikan demi kepentingan masyarakat dan Bangsa seumur hidupnya. d) Kehormatan. Berarti wujud sikap moral tertinggi. e) Berkorban. Berarti secara rela dan ikhlas mendahulukan kepentingan masyarakat Bangsa dan Negara diatas kepentingan pribadi.
--	---


	<p>f) Masyarakat. Berarti sekelompok orang yang hidup bersama dalam norma/aturan yang disepakati.</p> <p>g) Bangsa. Berarti kelompok masyarakat yang tinggal disuatu wilayah tertentu yang memiliki kedaulatan kedalam dan keluar.</p> <p>h) Negara. Berarti organisasi disuatu wilayah yang mempunyai kekuasaan yang sah secara konstitusional dan ditaati oleh rakyat.</p> <p>i) Meniadakan. Berarti tindakan untuk membuat sesuatu menjadi tidak ada.</p> <p>j) Gangguan keamanan. Berarti suatu keadaan yang menimbulkan takut, khawatir, resah, cemas tidak nyaman dan tidak damai, serta ketidak pastian berdasarkan hukum.</p> <p>k) Hak asasi manusia. Berarti hak-hak dasar yang dimiliki setiap manusia sejak lahir.</p> <p>l) Kepastian berdasarkan hukum. Berarti terwujudnya Penegakan Hukum demi kesetaraan hak dan kewajiban warga Negara.</p> <p>4) Pemaknaan Catur Prasetya</p> <p>a) MENIADAKAN SEGALA BENTUK GANGGUAN KEAMANAN</p> <p>Bermakna : Setiap insan bhayangkara terpanggil untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI); (2) Bersama-sama dengan masyarakat meningkatkan daya cegah dan daya penanggulangan gangguan kamtibmas; (3) Senantiasa berperan secara aktif dalam menanggulangi setiap permasalahan yang timbul dalam kehidupan masyarakat; (4) Membangun kemitraan dengan pengemban fungsi keamanan lainnya dalam rangka menjaga dan memelihara kewibawaan Pemerintah Republik Indonesia.
--	--

	<p>b) MENJAGA KESELAMATAN JIWA RAGA, HARTA BENDA DAN HAK ASASI MANUSIA.</p> <p>Bermakna : Setiap insan bhayangkara terpanggil untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Melindungi masyarakat dari setiap gangguan dan ancaman; (2) Menjamin kelancaran aktivitas masyarakat sehari-hari; (3) Memberikan pengayoman, perlindungan dan pelayanan secara optimal kepada masyarakat; (4) Menghormati dan menjunjung tinggi hak-hak masyarakat dalam berbagai bidang kehidupan. <p>c) MENJAMIN KEPASTIAN BERDASARKAN HUKUM</p> <p>Bermakna : Setiap insan bhayangkara terpanggil untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Menjunjung tinggi dan menjamin tegaknya supremasi hukum mematuhi dan mentaati hukum; (2) Memberikan ketauladanan kepada masyarakat. (3) Memahami dan menghormati norma-norma dan nilai-nilai yang berlaku dan dijunjung tinggi dalam kehidupan masyarakat; (4) Melaksanakan asas-asas pertanggung jawaban publik dan keterbukaan, serta menghormati hak asasi manusia dan persamaan dihadapan hukum bagi setiap warga masyarakat. <p>d) MEMELIHARA PERASAAN TENTRAM DAN DAMAI</p> <p>Bermakna : Setiap insan bhayangkara terpanggil untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Meniadakan segala bentuk kekhawatiran, keresahan, ketakutan dan ketidaknyamanan dalam kehidupan masyarakat; (2) Bekerja sama dengan masyarakat dalam upaya menjaga lingkungan masing-masing dari segala bentuk gangguan; (3) Membangun kerjasama dengan mitra kamtibmas dalam rangka terciptanya
--	---

	<p>perasaan tentram dan damai;</p> <p>(4) Berperan sebagai pemelihara kedamaian dalam kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara</p> <p>5) Pengamalan Catur Prasetya</p> <p>Sebagai paradigma moral pemaknaan baru Catur Prasetya diimplementasikan dalam bentuk kegiatan sebagai berikut :</p> <p>Pelembagaan.</p> <p>Dalam upaya menanamkan dan melembagakan nilai-nilai profesi Kepolisian yang terkandung didalam Catur Prasetya kepada setiap anggota Polri maka proses pemahamannya pada :</p> <p>a) Lembaga pendidikan</p> <p>(1) Bahan ajaran</p> <p>Proses pembelajaran, penghayatan dan pengamalan, pemaknaan baru Catur Prasetya kepada para siswa ditingkat pendidikan pembentukan Polri dimasukan kedalam bahan ajaran, sedangkan untuk tingkat Pendidikan Pengembangan, kursus-kursus dan Pendidikan Kejuruan diberikan dalam bentuk pendalaman pada saat orientasi Pendidikan.</p> <p>(2) Pengucapan</p> <p>Proses pengenalan pemaknaan baru Catur Prasetya kepada para siswa pendidikan pembentukan diucapkan setiap kesempatan apel dan secara resmi diucapkan pada upacara pelantikan/penutupan pendidikan, sedangkan pada pendidikan pengembangan, kursus-kursus dan pendidikan kejuruan dilingkungan Polri diucapkan pada setiap pelaksanaan apel pagi.</p> <p>b) Satuan kerja</p> <p>Proses pemahaman, penghayatan dan pengamalan pemaknaan baru Catur Prasetya kepada setiap anggota Polri disatuan kerja baik tingkat pusat maupun kewilayahan diberikan melalui penataran, diskusi, simulasi dan arahan baik pada kesempatan jam pimpinan maupun kesempatan-kesempatan lainnya.</p>
--	--


	<p>c) Ketauladanan</p> <p>(1) Penugasan</p> <p>Setiap pimpinan/atasan secara berjenjang dengan penuh kesadaran terpanggil untuk lebih mengetahui perkembangan sejarah Catur Prasetya, mampu menjelaskan makna dan terampil melafalkan dengan baik Catur Prasetya.</p> <p>(2) Pengamalan</p> <p>Setiap pimpinan/atasan disetiap tingkat penugasan dengan penuh kesadaran terpanggil untuk mengamalkan Catur Prasetya dalam kedinasan maupun diluar kedinasan dengan baik dan benar sehingga diteladani oleh seluruh anggota.</p> <p>d) Penggunaan</p> <p>(1) Umum</p> <p>Catur Prasetya diucapkan pada setiap hari kerja dimasing-masing satuan tingkat pusat sampai dengan kewilayahan minimal satu kali dalam satu minggu pada saat pelaksanaan apel pagi.</p> <p>(2) Khusus</p> <p>Catur Prasetya diucapkan secara khusus pada setiap upacara pemberangkatan satuan tugas operasi Kepolisian dalam rangka operasi penegakan hukum.</p> <p>e) Penegakan</p> <p>Pemaknaan baru Catur Prasetya hendaknya dapat dilaksanakan dengan baik dan benar baik pada waktu proses pelembagaan maupun penggunaannya. Selanjutnya bilamana seorang anggota Polri dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya tidak memenuhi klausul sebagaimana yang terkandung didalam nilai-nilai Catur Prasetya, maka kepada yang bersangkutan akan mendapatkan sanksi yang diselenggarakan melalui sidang komisi kode etik polri.</p> <p>f) Pelestarian</p> <p>(1) Sosialisasi</p> <p>Pemaknaan baru Catur Prasetya disosialisasikan meluas kepada seluruh anggota Polri dan para purnawirawan Polri untuk dapat dipahami, dihayati dan diamalkan</p>
--	---

	<p>dengan baik dan benar dalam kehidupan sehari-hari.</p> <p>(2) Prasasti</p> <p>Pembuatan prasasti/diorama pemaknaan baru Catur Prasetya pada museum, tempat bersejarah, dan kantor-kantor Polri, baik tingkat pusat maupun kewilayahan</p> <p>(3) Lomba</p> <p>Pemaknaan baru Catur Prasetya dilombakan pada setiap peringatan Hari Bhayangkara 1 Juli, meliputi:</p> <p>(a) Pengucapan;</p> <p>(b) Pemahaman makna melalui kuis, cerdas cermat, simulasi dan sebagainya;</p> <p>(c) Karya Tulis.</p>
--	---

	<p>RANGKUMAN</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tribrata berasal dari bahasa sansekerta yang berarti Tri = Tiga, Brata = kaul (nadar). 2. Kaul (nadar) adalah pernyataan seseorang/kelompok atas dasar kemurnian/keikhlasan hati sanubarinya (tidak dipakai oleh pihak manapun juga). 3. Tujuan perubahan penggunaan bahasa. <ol style="list-style-type: none"> a. Lebih meningkatkan kecintaan, kebangsaan terhadap tanah air, bangsa dan bahasa Indonesia; b. Cepat dimengerti, dipahami, sehingga tidak menimbulkan berbagai keragu-raguan dan salah penafsiran; c. Disesuaikan dengan paradigma Polri yang mengedepankan unsur perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat; d. Mengakomodir amanat Undang-Undang dan dapat menampung/memenuhi kehendak rakyat Indonesia. 4. Rumusan Tribrata yang baru mengandung 4 (empat) dimensi hubungan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> a. Dimensi hubungan dengan Tuhan; b. Dimensi hubungan dengan Nusa dan Bangsa; c. Dimensi hubungan dengan Negara;

	<p>d. Dimensi hubungan dengan Masyarakat.</p> <p>5. Pengertian Catur Prasetya</p> <p>CATUR PRASETYA :Terdiri dari kata CATUR dan PRASETYA, CATUR artinya empat dan PRASETYA artinya janji (kesanggupan, tekad dan kesetiaan). Jadi setiap anggota Polri dalam bekerja harus berpedoman kepada janji yang empat tersebut.</p> <p>6. Sejarah singkat Catur Prasetya.</p> <p>Catur Prasetya bersumber pada amanat maha patih gajah mada yang merupakan empat tekad yang ditujukan kepada pasukan pengawal/bhayangkara yang membawa kerajaan Majapahit menuju kejayaannya.</p> <p>7. Peran dan kedudukan Catur Prasetya.</p> <p>e. Sebagai pedoman kerja atau pedoman pelaksanaan tugas Polri sehari-hari;</p> <p>f. Sebagai kode kehormatan dan kode moral pengabdian;</p> <p>a. Sebagai sendi disiplin;</p> <p>b. Sebagai sistem nilai pelaksanaan tugas sehari-hari.</p> <p>8. Pengertian istilah dalam Catur Prasetya.</p> <p>a. Insan;</p> <p>b. Bhayangkara;</p> <p>c. Insan bhayangkara;</p> <p>d. Kehormatan;</p> <p>e. Berkorban;</p> <p>f. Masyarakat;</p> <p>g. Bangsa;</p> <p>h. Negara;</p> <p>i. Meniadakan;</p> <p>j. Gangguan keamanan;</p> <p>k. Hak asasi manusia;</p> <p>l. Kepastian berdasarkan hukum.</p> <p>9. Pemaknaan Catur Prasetya.</p> <p>a. Meniadakan segala bentuk gangguan keamanan;</p> <p>b. Menjaga keselamatan, jiwa raga, harta benda dan hak asasi manusia;</p> <p>c. Menjamin kepastian berdasarkan hukum;</p> <p>d. Memelihara perasaan tentram dan damai.</p> <p>e. Implementasi Catur Prasetya.</p>
--	--

	<p>10. Sebagai paradigma moral pemaknaan baru Catur Prasetya diimplementasikan dalam bentuk kegiatan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pelebagaan; Satuan kerja; Ketauladanan; Penggunaan; Penegakkan.
--	--

	<p>LATIHAN</p>
	<ol style="list-style-type: none"> Jelaskan Tribrata! Jelaskan Catur Prasetya!

MODUL 03

POLA HIDUP SESUAI KODE ETIK PROFESI POLRI



4 JP (180 Menit)



PENGANTAR

Dalam modul ini dibahas tentang pengertian-pengertian dalam kode etik profesi Polri, tujuan kode etik profesi Polri, prinsip-prinsip kode etik profesi Polri, ruang lingkup kode etik profesi Polri dan penegakan kode etik profesi Polri.

Tujuan diberikannya materi ini agar peserta didik memahami sikap pola hidup sesuai dengan kode etik profesi Polri.



KOMPETENSI DASAR

Memahami sikap pola hidup sesuai kode etik profesi Polri.

Indikator hasil belajar:

1. Menjelaskan pengertian-pengertian dalam kode etik profesi Polri;
2. Menjelaskan tujuan kode etik profesi Polri;
3. Menjelaskan prinsip-prinsip kode etik profesi Polri;
4. Menjelaskan ruang lingkup kode etik profesi Polri;
5. Menjelaskan penegakan kode etik profesi Polri.




MATERI PELAJARAN


Pokok bahasan:

Pola hidup sesuai kode etik profesi Polri.

Subpokok bahasan:

1. Pengertian-pengertian dalam kode etik profesi Polri;
2. Tujuan kode etik profesi Polri;
3. Prinsip-prinsip kode etik profesi Polri;
4. Ruang lingkup kode etik profesi Polri;
5. Penegakan kode etik profesi Polri.

	METODE PEMBELAJARAN
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metode Ceramah Metode ini digunakan untuk menjelaskan materi tentang pola hidup sesuai kode etik profesi Polri 2. Metode <i>Brainstorming</i> (curah pendapat) Metode ini digunakan pendidik untuk mengeksplor pendapat peserta didik tentang materi yang akan disampaikan. 3. Metode Tanya Jawab Metode ini digunakan untuk tanya jawab tentang materi yang telah disampaikan. 4. Metode Penugasan Metode ini digunakan pendidik untuk menugaskan peserta didik meresmikan materi yang telah diberikan.

	ALAT/MEDIA, BAHAN DAN SUMBER BELAJAR
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat/media: <ol style="list-style-type: none"> a. <i>white board</i>; b. Laptop/Komputer; c. Papan <i>Flipchart</i>; d. LCD/<i>Projector</i>; e. <i>Laser pointer</i>; 2. Bahan: <ol style="list-style-type: none"> a. Alat tulis; b. Kertas. 3. Sumber Belajar: <ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; b. Peraturan Kapolri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Kode Etik Profesi Kepolisian Republik Indonesia.



KEGIATAN PEMBELAJARAN

1. Tahap awal: 10 menit

Pendidik melaksanakan apersepsi:


- a. Pendidik melakukan *overview* materi sebelumnya;
- b. Pendidik menyampaikan tujuan dan materi yang akan disampaikan dalam proses pembelajaran.


2. Tahap inti : 160 menit

- a. Pendidik menyampaikan materi tentang sikap pola hidup sesuai kode etik profesi Polri;
- b. Peserta didik memperhatikan dan mencatat hal-hal yang penting;
- c. Peserta didik melaksanakan curah pendapat tentang materi yang disampaikan oleh pendidik;
- d. Pendidik dan peserta didik melakukan tanya jawab tentang materi yang telah disampaikan;
- e. Peserta didik merespon secara aktif proses pembelajaran.

3. Tahap Akhir : 10 menit

- a. Cek penguatan materi.
Pendidik memberikan ulasan dan penguatan materi secara umum.
- b. Cek penguasaan materi.
Pendidik mengecek penguasaan materi pendidikan dengan bertanya lisan dan acak kepada peserta didik.
- c. Keterkaitan mata pelajaran dengan pelaksanaan tugas.
Pendidik merumuskan *Learning Point*/relevansi yang dikaitkan dengan pelaksanaan tugas lapangan.
- d. Pendidik menugaskan peserta didik untuk meresume materi yang telah diberikan.

	<p>TAGIHAN/TUGAS</p> <p>Peserta didik mengumpulkan hasil resume materi yang telah disampaikan.</p>
---	---

	<p>LEMBAR KEGIATAN</p> <p>Pendidik menugaskan kepada peserta didik untuk meresume materi yang telah disampaikan.</p>
---	---

**BAHAN BACAAN****POLA HIDUP SESUAI KODE ETIK PROFESI POLRI****1. Pengertian-Pengertian Dalam Kode Etik Profesi Polri**

- a. Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat Polri adalah alat Negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya Keamanan dalam negeri.
- b. Anggota Polri adalah pegawai negeri pada Polri dari pangkat terendah sampai dengan pangkat tertinggi yang berdasarkan undang-undang memiliki tugas, fungsi dan wewenang Kepolisian.
- c. Profesi Polri adalah profesi yang berkaitan dengan tugas Polri baik di bidang operasional maupun di bidang pembinaan.
- d. Etika profesi Polri adalah kristalisasi nilai-nilai Tribrata dan Catur Prasetya yang dilandasi dan dijiwai oleh Pancasila serta mencerminkan jati diri setiap anggota Polri dalam wujud komitmen moral yang meliputi etika kenegaraan, kelembagaan, kemasyarakatan dan kepribadian.
- e. Kode etik profesi Polri yang selanjutnya disebut kode etik profesi Polri adalah norma-norma atau aturan-aturan yang merupakan kesatuan landasan etik atau filosofis dengan peraturan perilaku maupun ucapan mengenai hal-hal yang diwajibkan, dilarang, atau tidak patut dilakukan oleh anggota Polri dalam melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggung jawab jabatan.
- f. Komisi kode etik Polri yang selanjutnya disingkat komisi kode etik profesi Polri adalah suatu wadah yang dibentuk di lingkungan Polri yang bertugas memeriksa dan memutus perkara dalam persidangan pelanggaran kode etik profesi Polri sesuai dengan jenjang kepangkatan.
- g. Sidang komisi kode etik profesi Polri adalah sidang untuk memeriksa dan memutus perkara pelanggaran kode etik profesi Polri yang dilakukan oleh anggota Polri.
- h. Pelanggaran adalah setiap perbuatan yang dilakukan oleh anggota Polri yang bertentangan dengan kode etik profesi

	<p>Polri.</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Terduga pelanggar adalah setiap anggota Polri yang karena perbuatannya atau keadaannya patut diduga telah melakukan pelanggaran kode etik profesi Polri. j. Pelanggar adalah setiap anggota Polri yang karena kesalahannya telah dinyatakan terbukti melakukan pelanggaran melalui sidang komisi kode etik profesi Polri. k. Penegakkan kode etik profesi Polri adalah serangkaian tindakan pejabat Polri yang diberi kewenangan menurut peraturan ini, untuk melakukan pemeriksaan pendahuluan, pemeriksaan di sidang Komisi kode etik profesi Polri, pemeriksaan sidang komisi banding kode etik Polri terhadap anggota Polri yang diduga melakukan pelanggaran kode etik profesi Polri dan rehabilitasi anggota Polri yang dinyatakan sebagai pelanggar atau tidak terbukti sebagai pelanggar. l. Pemeriksaan pendahuluan kode etik profesi Polri adalah serangkaian tindakan pemeriksa untuk melakukan audit investigasi, pemeriksaan, dan pemberkasan perkara guna mencari serta mengumpulkan fakta dan atau bukti yang dengan fakta dan atau bukti itu membuat terang tentang terjadinya pelanggaran kode etik profesi Polri dan menemukan pelanggarnya. m. Audit investigasi adalah serangkaian kegiatan penyelidikan dengan melakukan pencatatan, perekaman fakta, dan peninjauan dengan tujuan untuk memperoleh kebenaran tentang peristiwa yang diduga pelanggaran kode etik profesi Polri guna mencari dan menemukan Terduga pelanggar. n. Banding adalah upaya yang dilakukan oleh pelanggar atau istri/suami, anak atau orang tua pelanggar, atau pendamping pelanggar yang keberatan atas putusan sidang komisi kode etik profesi Polri dengan mengajukan permohonan kepada komisi banding kode etik Polri melalui atasan ankurum. o. Komisi banding kode etik Polri yang selanjutnya disebut komisi banding adalah perangkat yang dibentuk di lingkungan Polri yang bertugas melaksanakan pemeriksaan pada tingkat banding. p. Sidang komisi banding adalah sidang pada tingkat banding untuk memeriksa, memutus, menguatkan, mengubah atau membatalkan putusan komisi kode etik profesi Polri. q. Pemberhentian tidak dengan hormat yang selanjutnya disingkat PTDH adalah pengakhiran masa dinas Kepolisian oleh pejabat yang berwenang terhadap seorang anggota Polri karena telah terbukti melakukan pelanggaran kode etik profesi Polri, disiplin, dan atau tindak pidana.
--	---

	<p>r. Atasan adalah setiap anggota Polri yang karena pangkat dan atau jabatannya berkedudukan lebih tinggi dari anggota yang dipimpin.</p> <p>s. Bawahan adalah setiap anggota Polri yang karena pangkat dan atau jabatannya berkedudukan lebih rendah dari atasan.</p> <p>t. Atasan yang berhak menghukum yang selanjutnya disingkat Ankum adalah atasan yang karena jabatannya diberi kewenangannya menjatuhkan hukuman disiplin kepada bawahan yang dipimpinnya.</p> <p>u. Atasan ankum adalah atasan langsung ankum.</p> <p>v. Etika kenegaraan adalah sikap moral anggota Polri terhadap Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), Pancasila, Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dan kebhinekaantungalika.</p> <p>w. Etika kelembagaan adalah 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 sesuai dengan nilai-nilai yang terkandung dalam tribrata dan catur prasetya.</p> <p>x. Etika kemasyarakatan adalah sikap moral anggota Polri yang senantiasa memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat dengan mengindahkan kearifan lokal dalam budaya Indonesia.</p> <p>y. Etika kepribadian adalah sikap perilaku perseorangan anggota Polri dalam kehidupan beragama, kepatuhan, ketaatan, dan sopan santun dalam kehidupan berkeluarga, bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.</p> <p>z. Demosi adalah mutasi yang bersifat hukuman berupa pelepasan jabatan dan penurunan eselon serta pemindahtugasan ke jabatan, fungsi, atau wilayah yang berbeda.</p> <p>aa. Perintah kedinasan adalah perintah dari pejabat berwenang yang disertai dengan surat perintah tugas untuk melaksanakan tugas-tugas Kepolisian.</p> <p>2. Tujuan kode etik profesi Polri</p> <p>Menerapkan nilai-nilai tribrata dan catur prasetya dalam pelaksanaan tugas dan wewenang umum Kepolisian.</p> <p>a. Memantapkan profesionalisme, integritas, dan akuntabilitas anggota Polri;</p>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> b. Menyamakan pola pikir, sikap, dan tindak anggota Polri; c. Menerapkan standar profesi Polri dalam pelaksanaan tugas Polri dan; d. Memuliakan profesi Polri dengan penegakkan kode etik profesi Polri. <p>3. Prinsip-Prinsip Kode Etik Profesi Polri</p> <p>Kepatuhan, yaitu standar dan atau nilai moral dari kode etik anggota Polri yang dapat diwujudkan ke dalam sikap, ucapan, dan perbuatan.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kepastian hukum, yaitu adanya kejelasan pedoman bagi anggota Polri dalam melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggung jawab dalam pelaksanaan penegakkan kode etik profesi Polri; b. Sederhana, yaitu pelaksanaan penegakkan kode etik profesi Polri dilakukan dengan cara mudah, cepat, serta akuntabel dengan tetap menjunjung tinggi kebenaran dan keadilan; c. Kesamaan hak, yaitu setiap anggota Polri yang diperiksa atau dijadikan saksi dalam penegakkan kode etik profesi Polri diberikan perlakuan yang sama tanpa membedakan pangkat, jabatan, status sosial, ekonomi, ras, golongan, dan agama; d. Aplikatif, yaitu setiap putusan sidang komisi kode etik profesi Polri dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan; e. Akuntabel, yaitu pelaksanaan penegakkan kode etik profesi Polri dapat dipertanggungjawabkan secara administratif, moral, dan hukum berdasarkan fakta. <p>4. Ruang Lingkup Kode Etik Profesi Polri</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Etika kenegaraan <ul style="list-style-type: none"> 1) Etika kenegaraan memuat pedoman berperilaku anggota Polri dalam hubungan: <ul style="list-style-type: none"> a) Tegaknya Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI); b) Pancasila; c) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan; d) Bhinneka Tunggal Ika. 2) Kewajiban anggota Polri dalam etika kenegaraan. <ul style="list-style-type: none"> a) Setia kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia
--	--

	<p>Tahun 1945;</p> <ul style="list-style-type: none"> b) Menjaga keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia; c) Menjaga terpeliharanya keutuhan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; d) Menjaga terpeliharanya persatuan dan kesatuan bangsa dalam kebhinekatunggalikaan dengan menjunjung tinggi kedaulatan rakyat; e) Mengutamakan kepentingan bangsa dan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dari pada kepentingan sendiri, seseorang, dan atau golongan; f) Memelihara dan menjaga kehormatan bendera negara sang merah putih, bahasa Indonesia, lambang negara Garuda Pancasila, dan lagu kebangsaan Indonesia Raya sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan; g) Membangun kerja sama dengan sesama pejabat penyelenggara negara dan pejabat Negara dalam pelaksanaan tugas dan; h) Bersikap netral dalam kehidupan politik. <p>3) Larangan anggota Polri dalam etika kenegaraan.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Terlibat dalam gerakan-gerakan yang nyata-nyata bertujuan untuk mengganti atau menentang Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; b) Terlibat dalam gerakan menentang pemerintah yang sah; c) Menjadi anggota atau pengurus partai politik; d) Menggunakan hak memilih dan dipilih dan; e) Melibatkan diri pada kegiatan politik praktis. <p>4) Penerapan etika kenegaraan.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Setia kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> b) Bersikap netral atau tidak berpihak pada kegiatan-kegiatan politik serta dengan menjaga keamanan politik dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban kegiatan politik di lingkungan masyarakat; c) Menjaga tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia menjaga terpeliharanya keutuhan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI); d) Menjaga ideologi negara agar tetap menjadi satu-satunya ideologi yang berlaku di lingkungan masyarakat; e) Menjaga terpeliharanya persatuan dan kesatuan bangsa dalam kebhinekaantungalika dengan menjunjung tinggi kedaulatan rakyat; mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dari pada kepentingan sendiri, seseorang, dan atau golongan; f) Memelihara dan menjaga kehormatan bendera negara sang merah putih bahasa Indonesia, lambang negara Garuda Pancasila, dan lagu kebangsaan Indonesia Raya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; g) Membangun kerja sama dengan sesama pejabat penyelenggara negara dan pejabat negara dalam pelaksanaan tugas; dan bersikap netral dalam kehidupan berpolitik; h) Memiliki sikap nasionalisme kebangsaan dan cinta tanah air; i) Saling menghormati adanya perbedaan agama, suku, ras dan budaya dalam rangka menjaga kebhinekaantungalika bangsa Indonesia. <p>b. Etika kelembagaan</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Etika Kelembagaan memuat pedoman berperilaku anggota Polri dalam hubungan : <ul style="list-style-type: none"> a) Tribrata sebagai pedoman hidup; b) Catur Prasetya sebagai pedoman kerja; c) Sumpah/janji anggota Polri; d) Sumpah/janji jabatan dan;
--	---

	<p>e) Sepuluh komitmen moral dan perubahan pola pikir (<i>Mindset</i>).</p> <p>2) Kewajiban anggota Polri dalam etika kelembagaan.</p> <p>a) Setiap anggota Polri wajib :</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Setia kepada Polri sebagai bidang pengabdian kepada masyarakat, bangsa dan negara dengan memedomani dan menjunjung tinggi Tribrata dan Catur Prasetya; (2) Menjaga dan meningkatkan citra, soliditas, kredibilitas, reputasi, dan kehormatan Polri; (3) Menjalankan tugas secara professional, proporsional dan prosedural; (4) Melaksanakan perintah dinas untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan dalam rangka pembinaan karier dan peningkatan kemampuan profesionalisme Kepolisian; (5) Menjalankan perintah dinas untuk melaksanakan mutasi dalam rangka pembinaan personel, profesi, karier, dan penegakkan kode etik profesi Polri; (6) Mematuhi hierarki dalam pelaksanaan tugas; (7) Menyelesaikan tugas dengan seksama dan penuh rasa tanggung jawab; (8) Memegang teguh rahasia yang menurut sifatnya atau menurut perintah kedinasan harus dirahasiakan; (9) Menampilkan sikap kepemimpinan melalui keteladanan, ketaatan pada hukum, kejujuran, keadilan, serta menghormati dan menjunjung tinggi hak asasi manusia dalam melaksanakan tugas; (10) Melaksanakan perintah kedinasan dalam rangka penegakkan disiplin dan kode etik profesi Polri berdasarkan laporan atau pengaduan masyarakat tentang adanya dugaan pelanggaran disiplin dan atau Pelanggaran kode etik profesi Polri sesuai dengan kewenangan; (11) Melaksanakan perintah kedinasan yang berkaitan dengan pengawasan internal di lingkungan Polri dalam rangka penguatan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah
--	---

	<p>(SPIP);</p> <ul style="list-style-type: none"> (12) Menghargai perbedaan pendapat yang disampaikan dengan cara sopan dan santun pada saat pelaksanaan rapat, sidang, atau pertemuan yang bersifat kedinasan; (13) Mematuhi dan mentaati hasil keputusan yang telah disepakati dalam rapat, sidang, atau pertemuan yang bersifat kedinasan; (14) Mengutamakan kesetaraan dan keadilan gender dalam melaksanakan tugas dan; (15) Mendahulukan pengajuan laporan keberatan atau komplain kepada atasan atau atasan atasan berkenaan dengan keputusan yang dinilai bertentangan dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan sebelum mengajukan gugatan ke Peradilan Tata Usaha Negara (PTUN). <p>b) Setiap anggota Polri yang berkedudukan sebagai atasan wajib:</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) Menunjukkan kepemimpinan yang melayani (<i>Servant Leadership</i>), keteladanan, menjadi konsultan (2) yang dapat menyelesaikan masalah (solutif), serta menjamin kualitas kinerja bawahan dan kesatuan (<i>Quality Assurance</i>); (3) Menindaklanjuti dan menyelesaikan hambatan tugas yang dilaporkan oleh bawahan sesuai tingkat kewenangannya dan; (4) Segera menyelesaikan dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh bawahan. <p>c) Setiap anggota Polri yang berkedudukan sebagai bawahan wajib:</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) Melaporkan kepada atasan apabila mendapat hambatan dalam pelaksanaan tugas; (2) Melaksanakan perintah atasan terkait dengan pelaksanaan tugas, fungsi, dan kewenangannya; (3) Menolak perintah atasan yang bertentangan dengan norma hukum norma agama, dan
--	---

	<p>norma kesusilaan dan;</p> <p>(4) Melaporkan kepada atasan pemberi perintah atas penolakan perintah yang dilakukannya untuk mendapatkan perlindungan hukum dari atasan pemberi perintah.</p> <p>d) Sesama anggota Polri wajib :</p> <p>(1) Saling menghargai dan menghormati dalam melaksanakan tugas;</p> <p>(2) Bekerja sama dalam rangka meningkatkan kinerja;</p> <p>(3) Melaporkan setiap pelanggaran kode etik profesi Polri atau disiplin atau tindak pidana yang dilakukan oleh anggota Polri, yang dilihat atau diketahui secara langsung kepada pejabat yang berwenang;</p> <p>(4) Menunjukkan rasa kesetiakawanan dengan menjunjung tinggi prinsip-prinsip saling menghormati dan;</p> <p>(5) Saling melindungi dan memberikan pertolongan kepada yang terluka dan atau meninggal dunia dalam melaksanakan tugas.</p> <p>e) Pejabat Polri yang berwenang sebagaimana dimaksud pada poin (4) huruf c, wajib memberikan perlindungan.</p> <p>(1) Setiap anggota Polri wajib mendahulukan peran, tugas, wewenang dan tanggung jawab berdasarkan ketentuan peraturan Perundang-undangan daripada status dan hak, dengan mengindahkan norma agama, norma kesusilaan, dan nilai-nilai kearifan lokal;</p> <p>(2) Setiap anggota Polri yang melaksanakan tugas penegakkan hukum sebagai penyelidik, penyidik pembantu, dan penyidik wajib melakukan penyelidikan, penyidikan perkara pidana, dan menyelesaikannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada atasan penyidik.</p> <p>3) Larangan anggota Polri dalam etika kelembagaan.</p> <p>a) Setiap anggota Polri dilarang :</p> <p>(1) Melakukan, menyuruh melakukan, atau turut serta melakukan korupsi, kolusi, nepotisme,</p>
--	--

	<p>dan atau gratifikasi;</p> <p>(2) Mengambil keputusan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan karena pengaruh keluarga, sesama anggota Polri, atau pihak ketiga;</p> <p>(3) Menyampaikan dan menyebarluaskan informasi yang tidak dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya tentang institusi Polri dan atau pribadi anggota Polri kepada pihak lain;</p> <p>(4) Menghindar dan atau menolak perintah kedinasan dalam rangka pemeriksaan internal yang dilakukan oleh fungsi pengawasan terkait dengan laporan pengaduan masyarakat;</p> <p>(5) Menyalahgunakan kewenangan dalam melaksanakan tugas kedinasan;</p> <p>(6) Mengeluarkan tahanan tanpa perintah tertulis dari penyidik, atasan penyidik atau penuntut umum, atau hakim yang berwenang dan;</p> <p>(7) Melaksanakan tugas tanpa perintah kedinasan dari pejabat yang berwenang, kecuali ditentukan lain dalam ketentuan peraturan Perundang-undangan.</p> <p>b) Setiap anggota Polri yang berkedudukan sebagai atasan dilarang :</p> <p>(1) Memberi perintah yang bertentangan dengan norma hukum, norma agama, dan norma kesusilaan dan;</p> <p>(2) Menggunakan kewenangannya secara tidak bertanggung jawab.</p> <p>c) Setiap anggota Polri yang berkedudukan sebagai bawahan dilarang :</p> <p>(1) Melawan atau menentang atasan dengan kata-kata atau tindakan yang tidak sopan dan;</p> <p>(2) Menyampaikan laporan yang tidak benar kepada atasan.</p> <p>d) Sesama anggota Polri dilarang :</p> <p>(1) Saling menista dan atau menghina;</p> <p>(2) Meninggalkan anggota Polri lain yang</p>
--	---

	<p>sedang bersama melaksanakan tugas;</p> <p>(3) Melakukan tindakan yang diskriminatif;</p> <p>(4) Melakukan permufakatan pelanggaran kepp atau disiplin atau tindak pidana dan;</p> <p>(5) Berperilaku kasar dan tidak patut.</p> <p>e) Setiap anggota Polri dalam melaksanakan tugas penegakkan hukum sebagai penyelidik, penyidik pembantu, dan penyidik dilarang :</p> <p>(1) Mengabaikan kepentingan pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait dalam perkara yang bertentangan dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan;</p> <p>(2) Menempatkan tersangka di tempat bukan rumah tahanan negara, Polri dan tidak memberitahukan kepada keluarga atau kuasa hukum tersangka;</p> <p>(3) Merekayasa dan memanipulasi perkara yang menjadi tanggung jawabnya dalam rangka penegakkan hukum;</p> <p>(4) Merekayasa isi keterangan dalam berita acara pemeriksaan;</p> <p>(5) Melakukan pemeriksaan terhadap seseorang dengan cara memaksa untuk mendapatkan pengakuan;</p> <p>(6) Melakukan penyidikan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan karena adanya campur tangan pihak lain;</p> <p>(7) Menghambat kepentingan pelapor, terlapor, dan pihak lainnya yang sedang berperkara untuk memperoleh haknya dan atau melaksanakan kewajibannya;</p> <p>(8) Merekayasa status barang bukti sebagai barang temuan atau barang tak bertuan;</p> <p>(9) Menghambat dan menunda-nunda waktu penyerahan barang bukti yang disita kepada pihak yang berhak sebagai akibat dihentikannya penyidikan tindak pidana;</p> <p>(10) Melakukan penghentian atau membuka kembali penyidikan tindak pidana yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;</p>
--	---

	<p>(11) Melakukan hubungan atau pertemuan secara langsung atau tidak langsung di luar kepentingan dinas dengan pihak-pihak terkait dengan perkara yang sedang ditangani;</p> <p>(12) Melakukan pemeriksaan diluar kantor penyidik kecuali ditentukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan;</p> <p>(13) Menangani perkara yang berpotensi menimbulkan konflik kepentingan.</p> <p>4) Penerapan etika kelembagaan.</p> <p>a) Setia kepada Polri sebagai bidang pengabdian kepada masyarakat, bangsa, dan negara dengan mempedomani dan menjunjung tinggi Tribrata dan Catur Prasetya;</p> <p>b) Menjaga dan meningkatkan citra, soliditas, kredibilitas, reputasi, citra dan kehormatan Polri;</p> <p>c) Menjalankan tugas secara profesional, proporsional, dan prosedural;</p> <p>d) Melaksanakan perintah dinas untuk mengikuti pendidikan dan Tutoran dalam rangka pembinaan karier dan peningkatan kemampuan profesionalisme Kepolisian;</p> <p>e) Menjalankan perintah dinas untuk melaksanakan mutasi dalam rangka pembinaan personel, profesi, karier, dan penegakan kode etik profesi Polri;</p> <p>f) Mematuhi hierarki dan etika Kepolisian dalam pelaksanaan tugas;</p> <p>g) Menyelesaikan tugas dengan seksama dan penuh rasa tanggung jawab;</p> <p>h) Memegang teguh rahasia yang menurut sifatnya atau menurut perintah kedinasan harus dirahasiakan;</p> <p>i) Menampilkan sikap kepemimpinan melalui keteladanan, ketaatan pada hukum, kejujuran, keadilan, serta menghormati dan menjunjung tinggi hak asasi manusia dalam melaksanakan tugas;</p> <p>j) Melaksanakan perintah kedinasan dalam rangka penegakan disiplin dan kode etik profesi Polri berdasarkan laporan atau pengaduan masyarakat tentang adanya dugaan pelanggaran disiplin dan atau pelanggaran kode etik profesi Polri sesuai</p>
--	--

	<p>dengan kewenangan;</p> <ul style="list-style-type: none"> k) Melaksanakan perintah kedinasan yang berkaitan dengan pengawasan internal di lingkungan Polri dalam rangka penguatan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP); l) Menghargai perbedaan pendapat yang disampaikan dengan cara sopan dan santun pada saat pelaksanaan rapat, sidang, atau pertemuan yang bersifat kedinasan; m) Mematuhi dan menaati hasil keputusan yang telah disepakati dalam rapat, sidang, atau pertemuan yang bersifat kedinasan; n) Mengutamakan kesetaraan dan keadilan gender dalam melaksanakan tugas dan mendahulukan pengajuan laporan keberatan atau komplain kepada atasan atau atasan atasan berkeadilan dengan keputusan yang dinilai bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sebelum mengajukan gugatan ke Peradilan Tata Usaha Negara (PTUN); o) Untuk menjaga soliditas di tubuh Polri tidak memberikan komentar negatif berkaitan dengan kebijakan pimpinan Polri di ruang publik; p) Menjaga atau memiliki ikatan jiwa korsa yang kuat antara sesama anggota Polri. <p>c. Etika kemasyarakatan</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Etika kemasyarakatan memuat pedoman berperilaku anggota Polri dalam hubungan : <ul style="list-style-type: none"> a) Pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas); b) Penegakkan hukum; c) Pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat dan; d) Kearifan lokal, antara lain gotong royong, kesetiakawanan, dan toleransi. 2) Kewajiban anggota Polri dalam etika kemasyarakatan. Setiap anggota Polri wajib : <ul style="list-style-type: none"> a) Menghormati harkat dan martabat manusia berdasarkan prinsip dasar hak asasi manusia; b) Menjunjung tinggi prinsip kesetaraan bagi setiap warga negara di hadapan hukum;
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> c) Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, dan akuntabel berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan; d) Melakukan tindakan pertama Kepolisian sebagaimana yang diwajibkan dalam tugas Kepolisian, baik sedang bertugas maupun di luar tugas; e) Memberikan pelayanan informasi publik kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan; f) Menjunjung tinggi kejujuran, kebenaran, keadilan, dan menjaga kehormatan dalam berhubungan dengan masyarakat. <p>3) Larangan anggota Polri dalam etika kemasyarakatan.</p> <p>Setiap anggota Polri dilarang :</p> <p>Menolak atau mengabaikan permintaan pertolongan, bantuan, atau laporan dan pengaduan dari masyarakat yang menjadi lingkup tugas, fungsi dan kewenangannya;</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mencari-cari kesalahan masyarakat yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Menyebarkan berita bohong dan atau menyampaikan ketidakpatutan berita yang dapat meresahkan masyarakat; c) Mengeluarkan ucapan, isyarat, dan atau tindakan dengan maksud untuk mendapatkan imbalan atau keuntungan pribadi dalam membarikana pelayanan masyarakat; d) Bersikap, berucap, dan bertindak sewenang-wenang; e) Mempersulit masyarakat yang membutuhkan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan; f) Melakukan perbuatan yang dapat merendahkan kehormatan perempuan pada saat melakukan tindakan kepolisian dan atau; g) Membebankan biaya tambahan dalam memberikan pelayanan di luar ketentuan peraturan Perundang-undangan. <p>4) Penerapan etika kemasyarakatan.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Menghormati harkat dan martabat manusia
--	--

	<p>berdasarkan prinsip dasar hak asasi manusia.</p> <ul style="list-style-type: none"> b) Menjunjung tinggi prinsip kesetaraan bagi setiap warga negara di hadapan hukum. c) Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, dan akuntabel berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. d) Melakukan tindakan pertama Kepolisian sebagaimana yang diwajibkan dalam tugas Kepolisian, baik sedang bertugas maupun di luar tugas. e) Memberikan pelayanan informasi publik kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan. f) Menjunjung tinggi kejujuran, kebenaran, keadilan, dan menjaga kehormatan dalam berhubungan dengan masyarakat. <p>d. Etika kepribadian</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Etika kepribadian memuat pedoman berperilaku anggota Polri dalam hubungan : <ul style="list-style-type: none"> a) Kehidupan beragama; b) Kepatuhan dan ketaatan terhadap hukum dan; c) Sopan santun dalam kehidupan berkeluarga, bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. 2) Kewajiban anggota Polri dalam etika kepribadian. Setiap anggota Polri wajib : <ul style="list-style-type: none"> a) Beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa; b) Bersikap jujur, terpercaya, bertanggung jawab, disiplin, bekerja sama, adil, peduli, responsif, tegas, dan humanis; c) Menaati dan menghormati norma kesusilaan, norma agama, nilai-nilai kearifan lokal, dan norma hukum; d) Menjaga dan memelihara kehidupan berkeluarga, bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara secara santun dan; e) Melaksanakan tugas kenegaraan, kelembagaan, dan kemasyarakatan dengan niat tulus atau ikhlas dan benar, sebagai wujud nyata amal ibadahnya. 3) Larangan anggota Polri dalam etika kepribadian.
--	---

	<p>Setiap anggota Polri dilarang:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Menganut dan menyebarkan agama dan kepercayaan yang dilarang oleh pemerintah; b) Mempengaruhi atau memaksa sesama anggota Polri untuk mengikuti cara-cara beribadah di luar keyakinannya; c) Menampilkan sikap dan perilaku menghujat, serta menista kesatuan, atasan dan atau sesama anggota Polri dan atau; d) Menjadi pengurus dan atau anggota lembaga swadaya masyarakat dan organisasi kemasyarakatan tanpa persetujuan dari pimpinan Polri. <p>4) Penerapan etika kepribadian.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa; b) Bersikap jujur, terpercaya, bertanggung jawab, disiplin, bekerja sama, adil, peduli, responsif, tegas, dan humanis; c) Menaati dan menghormati norma kesusilaan, norma agama, nilai-nilai kearifan lokal, dan norma hukum; d) Menjaga dan memelihara kehidupan berkeluarga, bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara secara santun dan; e) Melaksanakan tugas kenegaraan, kelembagaan, dan kemasyarakatan dengan niat tulus ikhlas dan benar, sebagai wujud nyata amal ibadahnya. <p>5. Penegakan Kode Etik Profesi Polri</p> <p>a. Penegakan komisi kode etik profesi Polri</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Penegakan dilaksanakan oleh: <ul style="list-style-type: none"> a) Propam Polri bidang pertanggungjawaban profesi; b) Komisi Kode Etik Profesi Polri; c) Komisi banding; d) Pengemban fungsi hukum Polri; e) SDM Polri dan; f) Propam Polri bidang rehabilitasi personel. 2) Kegiatan dilaksanakan melalui:
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> a) Pemeriksaan pendahuluan. Dilaksanakan dengan cara audit investigasi, pemeriksaan, dan pemberkasan oleh fungsi Propam Polri bidang pertanggungjawaban profesi. b) Sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri. c) Dilaksanakan oleh Komisi Kode Etik Profesi Polri guna memeriksa dan memutus perkara pelanggaran yang dilakukan oleh terduga pelanggar. d) Sidang komisi banding. e) Dilaksanakan oleh komisi banding guna memeriksa dan memutus keberatan yang diajukan oleh pelanggar, suami atau istri, anak, orang tua atau pendamping. f) Penetapan administrasi penjatuan hukuman. g) Penetapan administrasi penjatuan hukuman dilaksanakan oleh fungsi SDM Polri. h) Pengawasan pelaksanaan putusan dan rehabilitasi personel. i) Dilaksanakan oleh fungsi Propam Polri yang mengemban bidang rehabilitasi personel. <p>b. Sidang komisi kode etik profesi polri dan sidang komisi banding.</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri dilakukan terhadap pelanggaran: <ul style="list-style-type: none"> a) Melakukan tindak pidana (pasal 12 PP Nomor 1 Tahun 2003); b) Melakukan pelanggaran (Pasal 13 PP Nomor 1 Tahun 2003); c) Meninggalkan tugas atau hal lain (Pasal 14 PP Nomor 1 Tahun 2003); d) Dijatuhi hukuman disiplin lebih dari 3 (tiga) kali dan dianggap tidak patut lagi dipertahankan statusnya sebagai anggota (Pasal 13 PP Nomor 2 Tahun 2003). 2) Sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri dapat dilaksanakan tanpa dihadiri oleh terduga pelanggar setelah dipanggil berturut-turut sebanyak 2 (dua) kali tidak hadir. 3) Sidang komisi banding dilakukan terhadap permohonan banding yang diajukan oleh pelanggar atau istri/suami,
--	--

	<p>anak atau orang tua pelanggar, atau pendampingnya atas putusan sanksi administratif berupa rekomendasi oleh sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri kepada komisi banding melalui atasan ankom.</p> <p>c. Sanksi pelanggaran komisi kode etik profesi Polri</p> <p>1) Anggota Polri yang dinyatakan sebagai Pelanggar dikenakan sanksi Pelanggaran Komisi Kode Etik Profesi Polri berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> Perilaku pelanggar dinyatakan sebagai perbuatan tercela; Kewajiban Pelanggar untuk meminta maaf secara lisan dihadapan sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri dan atau secara tertulis kepada pimpinan Polri dan pihak yang dirugikan; Kewajiban pelanggar untuk mengikuti pembinaan mental kepribadian, kejiwaan, keagamaan dan pengetahuan profesi, sekurang-kurangnya 1 (satu) minggu dan paling lama 1 (satu) bulan; Dipindah tugaskan ke jabatan berbeda yang bersifat Demosi, sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun; Dipindah tugaskan ke fungsi berbeda yang bersifat Demosi sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun; Dipindah tugaskan ke wilayah berbeda yang bersifat Demosi sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun dan atau Pemberhentian Tidak Dengan Hormat (PTDH) sebagai anggota Polri. <p>2) Sanksi administratif berupa rekomendasi Pemberhentian Tidak Dengan Hormat (PTDH) dikenakan kepada pelanggar Komisi Kode Etik Profesi Polri yang melakukan Pelanggaran meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; Diketahui kemudian memberikan keterangan palsu dan atau tidak benar pada saat mendaftarkan diri sebagai calon anggota Polri; Melakukan usaha atau perbuatan yang nyata-nyata bertujuan mengubah Pancasila, terlibat dalam gerakan, atau melakukan perbuatan yang
--	--

	<p>menentang negara dan atau pemerintah Republik Indonesia;</p> <p>d) Melanggar sumpah atau janji anggota Polri, sumpah atau janji jabatan dan atau Pemberhentian Tidak Dengan Hormat (PTDH);</p> <p>e) Meninggalkan tugasnya secara tidak sah dalam waktu lebih dari 30 (tiga puluh) hari kerja secara berturut-turut;</p> <p>f) Melakukan perbuatan dan berperilaku yang dapat merugikan dinas kepolisian, antara lain berupa:</p> <p>(1) 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;</p> <p>(2) Perbuatan yang berulang-ulang dan bertentangan dengan kesusilaan yang dilakukan di dalam atau di luar dinas dan;</p> <p>(3) Kelakuan atau perkataan dimuka khalayak ramai atau berupa tulisan yang melanggar disiplin.</p> <p>g) Melakukan bunuh diri dengan maksud menghindari penyidikan dan atau tuntutan hukum atau meninggal dunia sebagai akibat tindak pidana yang dilakukannya;</p> <p>h) Menjadi anggota dan atau pengurus partai politik yang diketahui kemudian telah menduduki jabatan atau menjadi anggota partai politik dan setelah diperingatkan atau ditegur masih tetap mempertahankan statusnya itu dan;</p> <p>Dijatuhi hukuman disiplin lebih dari 3 (tiga) kali dan dianggap tidak patut dipertahankan statusnya sebagai anggota polri.</p> <p>3) Sanksi administratif berupa rekomendasi Pemberhentian Tidak Dengan Hormat (PTDH) dikenakan melalui sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri terhadap:</p> <p>a) Pelanggar yang dengan sengaja melakukan tindak pidana dengan ancaman hukuman pidana penjara 4 (empat) tahun atau lebih dan telah diputus oleh pengadilan yang berkekuatan hukum</p>
--	---

	<p>tetap;</p> <p>b) Pelanggar yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam pasal 21 ayat (3) huruf e, huruf g, huruf h, dan huruf i.</p> <p>4) Terhadap Terduga Pelanggar kode etik profesi Polri yang diancam dengan sanksi administratif berupa rekomendasi putusan Pemberhentian Tidak Dengan Hormat (PTDH) diberikan kesempatan untuk mengajukan pengunduran diri dari dinas Polri atas dasar pertimbangan tertentu dari Atasan anikum sebelum pelaksanaan sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri. Dengan pertimbangan didasarkan pada terduga pelanggar:</p> <p>a) Memiliki masa dinas paling sedikit 20 (dua puluh) tahun;</p> <p>b) Memiliki prestasi, kinerja yang baik, dan berjasa kepada polri sebelum melakukan pelanggaran dan;</p> <p>c) Melakukan tindak pidana yang diancam dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun.</p> <p>5) Penjatuhan hukuman dapat digugurkan atau dibatalkan apabila:</p> <p>a) Penjatuhan sanksi Komisi Kode Etik Profesi Polri terhadap pelanggar dapat digugurkan atau dibatalkan atas pertimbangan sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri karena:</p> <p>(1) Pelanggar meninggal dunia atau;</p> <p>(2) Pelanggar dinyatakan sakit jiwa oleh panitia penguji kesehatan personel Polri.</p> <p>b) Pertimbangan berupa penilaian bahwa perbuatan pelanggar:</p> <p>(1) Benar-benar dilakukan untuk kepentingan tugas kepolisian;</p> <p>(2) Selaras dengan kewajiban hukum yang mengharuskan tindakan tersebut dilakukan;</p> <p>(3) Patut, masuk akal, dan termasuk dalam lingkungan jabatannya;</p> <p>(4) Layak berdasarkan keadaan yang memaksa dan atau;</p> <p>(5) Menghormati hak asasi manusia.</p> <p>6) Pelanggaran diputus bebas apabila:</p>
--	--

	<p>a) Dalam hal sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri tidak menemukan bukti-bukti adanya Pelanggaran Komisi Kode Etik Profesi Polri;</p> <p>b) Terduga pelanggar yang diputus bebas wajib direhabilitasi dan dikembalikan hak-haknya.</p>			
	d. Susunan keanggotaan komisi kode etik profesi Polri			
	NO	PELANGGAR	SUSUNAN KEANGGOTAAN	
			KETUA	WAKIL KETUA
	ANGGOTA			
	1	Pati dan Kombes menjabat Wakapolda dan Irwasda	Irwasum Polri/Pati Polri	As SDM Kapolri/Pati Polri
	2	Pamen Polri Tingkat Mabes	Kadiv Propam Polri/Pati Polri	Pati Polri/Kombes Pol
	3	Pama Polri dan Brigadir Polri ke bawah Tingkat Mabes	Karowabprof Divpropam Polri/Kombes Pol	Pamen SSDM Polri
	4	Pamen Polri Tingkat Polda	Irwasda/KBP	Karo SDM/KBP
	5	Pama Polri dan Brigadir Polri tingkat Polda	Kabid Propam Polda/Pamen Polda	Irbid pada Irwasda/pamen Polda
	6	Brigadir Polri Kebawah tingkat Polres	Wakapolres/pamen Polres	Kabag Sumda Polres/Pamen Polres
e. Tugas dan wewenang komisi kode etik Profesi Polri				
1) Tugas				
<p>a) Komisi Kode Etik Profesi Polri bertugas melaksanakan pemeriksaan dipersidangan, membuat pertimbangan hukum, dan memutus perkara pelanggaran Komisi Kode Etik Profesi Polri yang dilakukan oleh anggota Polri;</p> <p>b) Komisi Kode Etik Profesi Polri melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Pejabat pembentuk Komisi Kode Etik Profesi Polri.</p>				


	<p>2) Wewenang Komisi Kode Etik Profesi Polri</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memanggil terduga pelanggar untuk didengar keterangannya di persidangan; b) Menghadirkan pendamping yang ditunjuk oleh terduga pelanggar atau yang ditunjuk oleh Komisi Kode Etik Profesi Polri sebagai pendamping; c) Menghadirkan saksi dan ahli untuk didengar keterangannya guna kepentingan pemeriksaan di persidangan; d) Mendatangi tempat-tempat tertentu yang ada kaitannya dengan kepentingan persidangan; e) Meneliti berkas pemeriksaan pendahuluan sebelum pelaksanaan sidang dan menyiapkan rencana pemeriksaan dalam persidangan; f) Mengajukan pertanyaan secara langsung kepada terduga pelanggar, saksi dan ahli mengenai sesuatu yang diperlukan atau berkaitan dengan pelanggaran yang dilakukan oleh terduga pelanggar; g) Mengajukan pertanyaan secara langsung kepada pendamping terkait dengan kelengkapan administrasi sebagai pendamping; h) Membuat pertimbangan hukum untuk kepentingan pengambilan putusan; i) Membuat putusan dan atau rekomendasi hasil sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri dan; j) Mengajukan rekomendasi putusan Komisi Kode Etik Profesi Polri bersifat administratif kepada pejabat pembentuk Komisi Kode Etik Profesi Polri. <p>f. Pelaksanaan sidang komisi kode etik profesi Polri</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Waktu Dilaksanakan paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak diterbitkan keputusan pembentukan Komisi Kode Etik Profesi Polri. 2) Kelengkapan sidang <ul style="list-style-type: none"> a) Ruang atau tempat sidang, meja, alas warna hijau dengan susunan berbentuk U, kursi sidang, palu sidang, papan nama, bendera merah putih, dan lambang garuda; b) Tempat tunggu anggota komisi, pelanggar, pendamping dan saksi;
--	---

	<p>c) Denah ruang sidang.</p> <p>3) Pakaian yang digunakan dalam sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri:</p> <p>a) Perangkat Komisi Kode Etik Profesi Polri memakai PDU-IV/Toga;</p> <p>b) Sekretaris memakai PDH/pakaian sipil lengkap (PSL);</p> <p>c) Penuntut memakai PDU-IV/toga;</p> <p>d) Terduga pelanggar memakai PDH;</p> <p>e) Pendamping dari anggota Polri memakai PDU-IV/toga dan PNS Polri memakai PSL/Toga; dan</p> <p>f) Saksi dari anggota Polri memakai PDH, dan saksi yang bukan anggota Polri memakai pakaian bebas rapi.</p> <p>4) Tahapan sidang.</p> <p>Tahapan dalam pelaksanaan Sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri sebagai berikut:</p> <p>a) Penuntut, sekretaris, dan pendamping sudah berada di ruang sidang sebelum sidang dimulai;</p> <p>b) perangkat Komisi Kode Etik Profesi Polri mengambil tempat yang telah ditentukan di ruang sidang;</p> <p>c) Ketua Komisi Kode Etik Profesi Polri membuka sidang;</p> <p>d) Sekretaris membacakan tata tertib sidang;</p> <p>e) Ketua Komisi Kode Etik Profesi Polri memerintahkan penuntut untuk menghadapkan terduga pelanggar ke depan persidangan;</p> <p>f) Ketua sidang komisi menanyakan identitas terduga pelanggar, menanyakan kesehatan dan kesediaan Terduga Pelanggar untuk diperiksa;</p> <p>g) Ketua Komisi Kode Etik Profesi Polri memerintahkan penuntut membacakan persangkaan terhadap Terduga pelanggar;</p> <p>h) Ketua Komisi Kode Etik Profesi Polri menanyakan kepada Terduga Pelanggar atau pendamping apakah telah mengerti dan akan mengajukan eksepsi atau bantahan secara lisan atau tertulis;</p> <p>i) Ketua Komisi Kode Etik Profesi Polri memberikan kesempatan kepada terduga pelanggar atau pendamping untuk menyiapkan eksepsi/bantahan, apabila terduga pelanggar atau pendamping</p>
--	---

	<p>menggunakan hak eksepsi secara tertulis;</p> <p>j) Terduga pelanggar atau pendamping membaca eksepsi atau bantahan dan selanjutnya menyerahkan eksepsi atau bantahan kepada Ketua Komisi Kode Etik Profesi Polri dan penuntut;</p> <p>k) Ketua Komisi Kode Etik Profesi Polri membacakan putusan sela, apabila eksepsi atau bantahan diterima sidang ditunda, dan apabila ditolak Sidang dilanjutkan;</p> <p>l) Ketua Komisi Kode Etik Profesi Polri memerintahkan penuntut untuk menghadapkan saksi-saksi dan barang bukti guna dilakukan pemeriksaan;</p> <p>m) Ketua Komisi Kode Etik Profesi Polri memerintahkan Penuntut untuk menghadapkan Terduga Pelanggar guna dilakukan pemeriksaan;</p> <p>n) Ketua Komisi Kode Etik Profesi Polri menanyakan kepada terduga pelanggar atau pendamping, apakah akan menghadirkan saksi atau barang bukti yang menguntungkan;</p> <p>o) Penuntut membacakan tuntutan;</p> <p>p) Terduga pelanggar atau pendamping menyampaikan pembelaan dan;</p> <p>q) Ketua Komisi Kode Etik Profesi Polri membacakan putusan.</p> <p>5) Putusan sidang</p> <p>Putusan sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri sekurang-kurangnya memuat:</p> <p>a) Waktu dan tempat putusan;</p> <p>b) Identitas perangkat sidang dan pelanggar;</p> <p>c) Materi persangkaan;</p> <p>d) Fakta persidangan;</p> <p>e) Materi tuntutan atau petitum.</p> <p>g. Hak dan kewajiban terduga pelanggar dan pendamping</p> <p>1) Hak dan kewajiban terduga pelanggar</p> <p>a) Terduga pelanggar berhak:</p> <p>(1) Menerima turunan berita acara pemeriksaan pendahuluan;</p> <p>(2) Menunjuk pendamping;</p>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> (3) Mengajukan saksi yang meringankan; (4) Menerima salinan surat persangkaan; (5) Mengajukan eksepsi atau bantahan; (6) Menerima salinan tuntutan; (7) Mengajukan pembelaan; (8) Menerima salinan putusan sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri; (9) Mengajukan banding atas putusan sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri dan; (10) Menerima salinan putusan sidang banding. <p>b) Terduga pelanggar wajib:</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) Memenuhi panggilan pemeriksaan pendahuluan dan sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri; (2) Menghadiri sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri; (3) Mentaati tata tertib sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri; (4) Berperilaku sopan santun selama pemeriksaan pendahuluan dan sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri dan; (5) Memberikan keterangan yang dapat dipertanggungjawabkan. <p>2) Hak dan kewajiban pendamping</p> <p>a) Pendamping terduga pelanggar berhak:</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) Menerima turunan berita acara pemeriksaan terduga pelanggar; (2) Mendampingi terduga pelanggar pada saat pemeriksaan pendahuluan dan sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri; (3) Menerima jadwal pelaksanaan pemeriksaan pendahuluan dan sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri; (4) Mengajukan pertanyaan terhadap saksi, ahli, dan terduga pelanggar yang diajukan oleh penuntut dalam sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri; (5) Mengajukan saksi dan barang bukti dalam Sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri; (6) Mengajukan pembelaan dalam Sidang Komisi
--	--

	<p>Kode Etik Profesi Polri;</p> <p>(7) Mengajukan keberatan kepada Komisi Kode Etik Profesi Polri atas pertanyaan yang diajukan penuntut yang bersifat menyesatkan, menjebak, dan menyimpulkan;</p> <p>(8) Menerima salinan putusan sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri;</p> <p>(9) Mengajukan banding;</p> <p>(10) Menerima salinan putusan sidang banding; dan</p> <p>(11) Menerima hak atas jasa profesi.</p> <p>b) Pendamping terduga pelanggar wajib:</p> <p>(1) Memiliki surat kuasa dari terduga pelanggar atau surat perintah dari atasannya;</p> <p>(2) Memberikan saran dan pertimbangan hukum kepada terduga pelanggar;</p> <p>(3) Menyusun dan membacakan nota eksepsi atau bantahan dan nota pembelaan dalam sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri;</p> <p>(4) Membela hak-hak terduga pelanggar dan;</p> <p>(5) Menyusun dan menyampaikan memori banding.</p>
--	---


	<p>RANGKUMAN</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik profesi Polri yang selanjutnya disebut kode etik profesi Polri adalah norma-norma atau aturan-aturan yang merupakan kesatuan landasan etik atau filosofis dengan peraturan perilaku maupun ucapan mengenai hal-hal yang diwajibkan, dilarang atau tidak patut dilakukan oleh anggota Polri dalam melaksanakan tugas, wewenang dan tanggung jawab jabatan. 2. Komisi kode etik Polri yang selanjutnya disingkat kode etik profesi Polri adalah suatu wadah yang dibentuk di lingkungan Polri yang bertugas memeriksa dan memutus perkara dalam persidangan pelanggaran kode etik profesi Polri sesuai dengan jenjang kepangkatan. 3. Etika kenegaraan adalah sikap moral anggota Polri terhadap Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), Pancasila, Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan

	<p>kebhinekaantunggalika.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Etika kelembagaan adalah 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 sesuai dengan nilai-nilai yang terkandung dalam Tribrata dan Catur Prasetya. 5. Etika kemasyarakatan adalah sikap moral anggota Polri yang senantiasa memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat dengan mengindahkan kearifan lokal dalam budaya Indonesia. 6. Etika kepribadian adalah sikap perilaku perseorangan anggota Polri dalam kehidupan beragama, kepatuhan, ketaatan, dan sopan santun dalam kehidupan berkeluarga, bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. 7. Ruang Lingkup pengaturan kode etik profesi Polri, mencakup: <ol style="list-style-type: none"> a. Etika kenegaraan; b. Etika kelembagaan; c. Etika kemasyarakatan; d. Etika kepribadian. 8. Etika kenegaraan memuat pedoman berperilaku anggota Polri dalam hubungan : <ol style="list-style-type: none"> a. Tegaknya Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI); b. Pancasila; c. Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan d. Bhinneka Tunggal Ika. 9. Etika kelembagaan memuat pedoman berperilaku anggota Polri dalam hubungan : <ol style="list-style-type: none"> a. Tribrata sebagai pedoman hidup; b. Catur Prasetya sebagai pedoman kerja; c. Sumpah atau janji anggota Polri; d. Sumpah atau janji jabatan; dan e. Sepuluh komitmen moral dan perubahan pola pikir (<i>Mindset</i>). 10. Etika kemasyarakatan memuat pedoman berperilaku anggota Polri dalam hubungan : <ol style="list-style-type: none"> a. Pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas);
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> b. Penegakkan hukum; c. Pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat; dan d. Kearifan lokal, antara lain gotong royong, kesetiakawanan, dan toleransi. <p>11. Etika kepribadian memuat pedoman berperilaku anggota Polri dalam hubungan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kehidupan beragama; b. Kepatuhan dan ketaatan terhadap hukum dan; c. Sopan santun dalam kehidupan berkeluarga, bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara <p>12. Komisi kode etik polri yang selanjutnya disingkat KKEP adalah suatu wadah yang dibentuk di lingkungan Polri yang bertugas memeriksa dan memutus perkara dalam persidangan pelanggaran Komisi Kode Etik Profesi Polri sesuai dengan jenjang kepangkatan.</p> <p>13. Komisi banding kode etik Polri yang selanjutnya disebut Komisi Banding adalah perangkat yang dibentuk di lingkungan Polri yang bertugas melaksanakan pemeriksaan pada tingkat banding.</p> <p>14. Sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri adalah sidang untuk memeriksa dan memutus perkara pelanggaran Komisi Kode Etik Profesi Polri yang dilakukan oleh anggota Polri.</p> <p>15. Pelanggaran Komisi Kode Etik Profesi Polri adalah perbuatan anggota Polri yang bertentangan dengan Komisi Kode Etik Profesi Polri.</p> <p>16. Terduga pelanggar adalah setiap anggota Polri yang karena perbuatannya atau keadaannya patut diduga telah melakukan pelanggaran Komisi Kode Etik Profesi Polri.</p> <p>17. Pelanggar adalah setiap anggota Polri yang karena kesalahannya telah dinyatakan terbukti melakukan Pelanggaran melalui sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri.</p> <p>18. Pemeriksa adalah anggota Polri pengemban fungsi profesi dan pengamanan Polri (Propam Polri) bidang pertanggungjawaban profesi (Wabprof) untuk melakukan pemeriksaan berdasarkan surat perintah dari pejabat yang berwenang.</p> <p>19. Penuntut adalah personel yang melaksanakan pemeriksaan pendahuluan, atau anggota Polri pengemban fungsi Propam yang bertugas selaku penuntut dalam perkara pelanggaran Komisi Kode Etik Profesi Polri berdasarkan surat perintah.</p> <p>20. Pendamping adalah pegawai negeri pada Polri yang diminta oleh pelanggar atau atasan pelanggar atau akreditor untuk</p>
--	--

	<p>mendampingi terduga pelanggar dalam pemeriksaan pendahuluan pada tahap pemeriksaan dan sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri berdasarkan surat perintah.</p> <p>21. Banding adalah upaya pelanggar atau istri/suami/anak/orang tua kandung pelanggar, atau pendamping pelanggar untuk mengajukan keberatan atas putusan Sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri.</p> <p>22. Sidang komisi banding adalah sidang pada tingkat banding untuk memeriksa, memutus, menguatkan, atau membatalkan putusan Komisi Kode Etik Profesi Polri.</p> <p>23. Susunan keanggotaan Komisi Kode Etik Profesi Polri terdiri atas :</p> <ol style="list-style-type: none"> Ketua; Wakil ketua dan; Anggota. <p>24. Komisi kode etik Polri berwenang :</p> <ol style="list-style-type: none"> Persidangan; Menghadirkan pendamping yang ditunjuk oleh terduga pelanggar atau yang ditunjuk oleh kkep sebagai pendamping; Menghadirkan saksi dan ahli untuk didengar keterangannya guna kepentingan pemeriksaan di persidangan; Mendatangi tempat-tempat tertentu yang ada kaitannya dengan kepentingan persidangan; Meneliti berkas pemeriksaan pendahuluan sebelum pelaksanaan sidang dan menyiapkan rencana pemeriksaan dalam persidangan; Mengajukan pertanyaan secara langsung kepada terduga pelanggar, saksi, dan ahli mengenai sesuatu yang diperlukan atau berkaitan dengan pelanggaran yang dilakukan oleh terduga pelanggar; Mengajukan pertanyaan secara langsung kepada pendamping terkait dengan kelengkapan administrasi sebagai pendamping; Membuat pertimbangan hukum untuk kepentingan pengambilan putusan; Membuat putusan dan/atau rekomendasi hasil sidang kkep; dan; Mengajukan rekomendasi putusan kkep bersifat administratif kepada pejabat pembentuk Komisi Kode Etik Profesi Polri. <p>25. Terduga pelanggar berhak :</p> <ol style="list-style-type: none"> Menerima turunan berita acara pemeriksaan pendahuluan;
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> b. Menunjuk Pendamping; c. Mengajukan Saksi yang meringankan; d. Menerima salinan surat persangkaan; e. Mengajukan eksepsi/bantahan; f. Menerima salinan tuntutan; g. Mengajukan pembelaan; h. Menerima salinan putusan sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri; i. Mengajukan banding atas putusan sidang Komisi Kode Etik Profesi Polri dan; j. Menerima salinan putusan sidang banding.
--	--

	LATIHAN
	<ul style="list-style-type: none"> 1. Jelaskan pengertian-pengertian dalam kode etik profesi Polri! 2. Jelaskan tujuan kode etik profesi Polri! 3. Jelaskan prinsip-prinsip kode etik profesi Polri! 4. Jelaskan ruang lingkup kode etik profesi Polri! 5. Jelaskan penegakan kode etik profesi Polri!

MODUL

04

PELAYANAN PRIMA





8 JP (360 menit)


	PENGANTAR
	<p>Dalam modul ini dibahas tentang hakikat pelayanan prima, psikologi pelayanan dalam pelayanan prima dan standar mutu pelayanan.</p> <p>Tujuannya adalah agar peserta didik memahami dan menerapkan pelayanan prima dengan baik dan benar sesuai dengan bidang tugasnya.</p>


	KOMPETENSI DASAR
	<p>Memahami pelayanan prima dalam pelaksanaan tugas Polri.</p> <p>Indikator hasil belajar :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan hakikat pelayanan prima; 2. Menjelaskan psikologi pelayanan dalam pelayanan prima; 3. Menjelaskan standar mutu pelayanan.


	MATERI PELAJARAN
	<p>Pokok bahasan</p> <p>Pelayanan Prima.</p> <p>Subpokok bahasan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hakikat pelayanan prima; 2. Psikologi pelayanan dalam pelayanan prima; 3. Standar mutu pelayanan.


	METODE PEMBELAJARAN
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metode Ceramah Metode ini digunakan untuk menjelaskan materi tentang Pelayanan prima. 2. Metode <i>Brainstorming</i> (curah pendapat) Metode ini digunakan pendidik untuk mengeksplor pendapat peserta didik tentang materi yang akan disampaikan. 3. Metode Tanya Jawab Metode ini digunakan untuk tanya jawab tentang materi yang telah disampaikan. 4. Metode Penugasan Metode ini digunakan pendidik untuk menugaskan peserta didik yang berkaitan dengan materi yang telah diberikan.

	ALATMEDIA, BAHAN DAN SUMBER BELAJAR
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat <ol style="list-style-type: none"> a. <i>White Board</i>; b. Laptop; c. LCD/ Layar Proyektor; d. Papan <i>flip chart</i>. e. <i>Laser pointer</i>; 2. Bahan <ol style="list-style-type: none"> a. Alat tulis; b. Kertas 3. Sumber Belajar <ol style="list-style-type: none"> a. Keputusan Menpan Nomor 81 tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum; b. Materi bahan ajaran.

	KEGIATAN PEMBELAJARAN
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tahap awal: 10 menit Pendidik melaksanakan apersepsi: <ol style="list-style-type: none"> a. Pendidik melakukan <i>overview</i> materi sebelumnya; b. Pendidik menyampaikan tujuan dan materi yang akan disampaikan dalam proses pembelajaran. 2. Tahap inti: 250 menit <ol style="list-style-type: none"> a. Pendidik menyampaikan materi tentang pelayanan prima; b. Peserta didik memperhatikan dan mencatat hal-hal yang penting; c. Peserta didik melaksanakan curah pendapat tentang materi yang disampaikan oleh pendidik; d. Pendidik dan peserta didik melakukan tanya jawab tentang materi yang telah disampaikan; e. Peserta didik merespon secara aktif proses pembelajaran. 3. Tahap akhir: 10 menit <ol style="list-style-type: none"> a. Cek penguatan materi Pendidik memberikan ulasan dan penguatan materi secara umum. b. Cek penguasaan materi Pendidik mengecek penguasaan materi pendidikan dengan bertanya secara lisan dan acak kepada peserta didik. c. Keterkaitan mata pelajaran dengan pelaksanaan tugas Pendidik menggali manfaat yang bisa diambil dari materi pelajaran. d. Pendidik menugaskan peserta didik untuk meresume materi yang telah diberikan. 4. Ujian akhir (tes sumatif) : 90 Menit

	TAGIHAN/TUGAS
	Peserta didik mengumpulkan resume materi tentang pelayanan prima

	LEMBAR KEGIATAN
	Peserta didik membuat resume materi tentang pelayanan prima.

	BAHAN BACAAN
	<p style="text-align: center;">PELAYANAN PRIMA</p> <p>1. Hakikat Pelayanan Prima</p> <p>a. Pengertian-pengertian yang berkaitan dengan pelayanan prima</p> <p>1) Pengertian Pelayanan</p> <p>Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah "membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang". Sedangkan pengertian pelayanan adalah "usaha melayani kebutuhan orang lain" (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995) Contoh: menerima telepon dari pihak lain yang berhubungan dengan unit kerja kita adalah bentuk pelayanan yang rutin dilakukan.</p> <p>Adapun menurut Keputusan MENPAN Nomor 81 tahun 1993 yang dimaksud pelayanan umum (publik) adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, dilingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dapat berupa fisik, non fisik maupun administrasi.</p> <p>Pelayanan bersifat fisik, misalnya pemerintah membangun jembatan dan jalan untuk kepentingan masyarakat. Pelayanan non fisik, dapat dicontohkan dengan pemberian rasa aman kepada masyarakat. Pelayanan administratif dapat dicontohkan dengan pemberian surat ijin, akte kelahiran dan sebagainya.</p> <p>2) Pengertian Standar Pelayanan</p> <p>Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun pengertian mutu menurut Goetsch dan Davis (1994), merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.</p> <p>3) Pengertian Pelayanan Prima</p>

	<p>Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "<i>Excellent Services</i>" yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena telah sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki oleh instansi pemberi pelayanan. Apabila instansi pelayanan tersebut belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan yang dikatakan sangat baik atau terbaik (menjadi prima) manakala mereka mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan) sebagaimana tujuan dari pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan dengan tekad "pelayanan adalah pemberdayaan".</p> <p>Dalam hal memberdayakan masyarakat ini, pelayanan yang diberikan tidaklah bertujuan mencari untung atau menjadikan masyarakat terbebani/terperdayakan atas pelayanan yang diberikan. Sebagaimana dalam organisasi Polri masih terdengar adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dengan menggunakan pungutan biaya diluar ketentuan, atau berbelit-belitnya prosedur serta lamanya pelayanan yang diberikan. Belum lagi ditambah dengan petugas yang kurang ramah. Contoh: proses pembuatan SIM yang bertele-tele, memakan waktu yang lama dan biaya pembuatan yang tidak sesuai dengan ketentuan.</p> <p>Dari contoh kasus diatas sering kali munculnya sikap, anggapan dan penilaian negatif terhadap Institusi Polri yang pada akhirnya banyak muncul jargon-jargon negatif terhadap pelayanan publik yang dieberikan oleh Polri misalnya "kalau masih bisa dipersulit, kenapa dipermudah?" Atau kalau kita berurusan dengan pelayanan kepolisian, mungkin akan ada penawaran dari petugas pelayannya, "mau lewat jalan tol atau biasa?". Kondisi tersebut telah memberikan kesempatan berkembangnya praktek-praktek percaloan di lingkungan organisasi Polri pada tingkat pelayanan.</p> <p>Dengan demikian, perbaikan pelayanan kepada masyarakat merupakan kebutuhan yang mendesak terutama jika dihubungkan dengan tuntutan masyarakat dalam rangka reformasi Polri, perbaikan pelayanan publik merupakan kunci dari keberhasilan pelaksanaan reformasi tersebut.</p> <p>Dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan terhadap</p>
--	--

	<p>publik, setiap anggota Polri yang bertugas seyogyanya memiliki semboyan : “Good service is not smiling at the customer only but getting the customer to smile at you“. Apabila semboyan tersebut telah mengakar pada diri setiap petugas pelayanan, maka dapat dipastikan akan terjadi suatu proses pelayanan yang mengarah kepada pelayanan prima karena para petugas pelayanan akan senantiasa berupaya membuat pelanggannya tersenyum. Jika hal seperti itu dapat terwujud, maka pelayanan yang diberikan oleh Polri tidak saja telah membuat pelanggan puas tapi juga akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi Polri. Kepercayaan publik merupakan hal yang sangat penting sebagai modal kolaborasi dan partisipasi masyarakat dalam pemberhasilan Polri itu sendiri.</p> <p>4) Pengertian Proses Pelayanan</p> <p>Pelayanan merupakan suatu proses. Proses tersebut berarti suatu rangkaian tindakan, pembuatan atau pengolahan yang menghasilkan suatu produk (Kamus Besar Bahasa Indonesia ; Balai Pustaka ; 2005). Dengan demikian, yang dimaksud dengan proses pelayanan adalah suatu rangkaian, tindakan yang berurutan dari suatu pelayanan yang berujung kepada terciptanya suatu produk. Salah satu contoh proses pelayanan pada organisasi Polri adalah proses penyidikan tindak pidana yang diawali dengan pengaduan masyarakat pada unit SPK (Sentral Pelayanan Kepolisian) di tingkat Polres yang akan berujung pada terciptanya suatu produk yang disebut Berkas Perkara penyidikan. Proses pelayanan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas SPK (Sentra Pelayanan Kepolisian) menerima laporan dari masyarakat dan mendengarkan secara lisan tentang hal yang akan dilaporkan beserta permasalahan-permasalahannya. Laporan masyarakat tersebut kemudian dituangkan dalam format LP (Laporan Polisi) model B, kemudian ditandatangani oleh petugas yang menerima laporan. Petugas SPK memberi nomor LP dan mencatatnya pada buku register B1, setelah menerima LP petugas SPK memberikan STBL (Surat Tanda Bukti Lapor) kepada pelapor sebagai bukti bahwa pelapor telah mengadukan permasalahannya secara resmi kepada Polri untuk ditindak lanjuti.
--	--

	<p>d) Piket fungsi Reskrim membuat BAP (Berita Acara Pemeriksaan) terhadap pelapor.</p> <p>e) LP yang sudah diberi nomor, ditandatangani, dan dicatat dalam buku register selanjutnya diajukan kepada pimpinan untuk mendapatkan petunjuk atau disposisi.</p> <p>f) Pimpinan memberi petunjuk kepada Penyidik untuk melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap masalah yang dilaporkan.</p> <p>g) Satuan Reskrim melakukan penyelidikan dan penyidikan atas kasus tersebut dan hasilnya dituangkan dalam suatu produk yang disebut Berkas Perkara (BP).</p> <p>Terdapat tiga kelompok pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gonroos (1990) yaitu :</p> <p>a) <i>Core service</i> Adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan, yang merupakan produk utamanya. Misalnya untuk pelayanan pembuatan SIM, maka penyediaan SIM merupakan layanan utamanya.</p> <p>b) <i>Facilitating service</i> Adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan, misalnya terkait dengan pelayanan STNK dan BPKB, maka pemerintah menyediakan layanan satu atap atau satu pintu dengan menggunakan teknologi yang canggih (Samsat).</p> <p>c) <i>Supporting service</i> Seperti pada <i>facilitating service</i>, <i>supporting service</i> merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan, Misalnya dalam membuat pelanggan atau masyarakat merasa nyaman, maka disediakan ruang tunggu yang memadai bahkan bisa saja diberi AC. Demikian juga dengan penyediaan tempat parkir kendaraan.</p> <p>5) Pengertian Pelanggan <i>Customer</i> (pelanggan) adalah siapa saja yang berkepentingan dengan produk layanan yang diberikan oleh institusi/organisasi pemberi layanan. Karena itu, pelanggan dapat berupa individu (perorangan), kolektif (organisasi), maupun masyarakat dalam arti luas. Pelanggan juga bisa diartikan siapa saja yang terkena dampak dari produk atau proses pelayanan tersebut.</p>
--	---

	<p>6) Pengertian Pelanggan Internal</p> <p>Pelanggan Internal adalah orang-orang/pegawai yang ada di suatu institusi dari organisasi yang bersangkutan baik dari tingkat bawahan sampai tingkat pimpinan. Pelanggan internal dapat dibagi kedalam dua bagian yaitu :</p> <p>a) Pelanggan internal organisasi</p> <p>Pelanggan internal dapat dilihat dari dalam lingkungan organisasi sehingga meskipun bagian/unit kerja kita berbeda, namun masih dalam lingkungan organisasi, maka pelanggan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelanggan internal.</p> <p>b) Pelanggan internal pemerintah</p> <p>adalah pelanggan yang walaupun instansi kita berbeda, namun instansi pelanggan itu adalah instansi pemerintah, pelanggan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelanggan internal pemerintah (pelanggan internal dalam skala makro).</p> <p>7) Pengertian Pelanggan Eksternal</p> <p>Pelanggan Eksternal adalah orang-orang yang menggunakan atau menerima jasa layanan tetapi bukan anggota dari institusi/organisasi yang memberikan pelayanan (pelanggan eksternal adalah masyarakat)</p> <p>b. Prinsip-prinsip pelayanan prima</p> <p>1) Prinsip pelayanan publik</p> <p>Dalam memberikan pelayanan terhadap publik, setiap instansi atau organisasi yang memberikan pelayanan harus mengacu kepada prinsip-prinsip sebagai berikut :</p> <p>a) <i>Standards</i> : Setiap pelayanan harus ditetapkan, dipublikasikan dan dimonitor pelaksanaan standar kinerja pelayanannya sesuai dengan harapan pengguna pelayanan (pelanggan).</p> <p>b) <i>Information and openness</i> : harus disediakan informasi yang lengkap, akurat dan mudah difahami tentang bagaimana proses pelayanan yang akan dijalankan, berapa biayanya, sejauhmana mutu kinerjanya, dan siapa yang bertugas serta yang bertanggung jawab dalam proses pelayanan tersebut.</p> <p>c) <i>Choice and Consultation</i> : harus tersedia pilihan</p>
--	---

	<p>pelayanan yang cukup bagi para pelanggan dan peluang konsultasi mengenai persepsi mereka tentang pelayanan yang ada, mutu pelayanan, serta standar keberhasilan pelayanan.</p> <p>d) <i>Courtesy</i> : kewajiban untuk memberikan pelayanan dengan penuh kesopanan oleh petugas pelayanan secara adil dan merata bagi siapa saja yang membutuhkan pelayanan sesuai dengan keinginan mereka.</p> <p>e) <i>Putting things right</i> : bila terjadi kesalahan dalam proses pelayanan, petugas pelayanan tidak segan-segan meminta maaf, memberikan penjelasan yang memuaskan, dan mempublikasikan prosedur komplain yang mudah diikuti oleh pelanggan.</p> <p>f) <i>Value for money</i> : pemberian pelayanan yang efisien dan ekonomis sesuai dengan sumber-sumber yang tersedia dan peluang untuk melakukan validasi kinerja sesuai dengan standar kinerja.</p> <p>2) Sendi – Sendi Pelayanan</p> <p>Perhatian pemerintah terhadap perbaikan pelayanan kepada masyarakat, sebenarnya sudah diatur dalam beberapa pedoman, antara lain adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993 yang mengetengahkan sendi - sendi pelayanan seperti :</p> <p>a) Kesederhanaan</p> <p>Mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.</p> <p>b) Kejelasan dan kepastian</p> <p>Dalam melaksanakan pelayanan harus ada kejelasan dan kepastian mengenai :</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Prosedur/tatacara pelayanan umum. (2) Persyaratan-persyaratan umum, baik teknis maupun administratif. (3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum. (4) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya. (5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
--	--

	<p>(6) Hak dan kewajiban baik dan pemberi maupun penerima layanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan mulai dari proses pelayanan umum hingga ke penyelesaiannya.</p> <p>c) Keamanan</p> <p>Dalam arti bahwa proses pelayanan umum dan hasilnya dapat memberikan keamanan, kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.</p> <p>d) Keterbukaan</p> <p>Dalam melaksanakan pelayanan harus ada keterbukaan dalam hal prosedur / tatacara, persyaratan, satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif dan hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan. Hal-hal tersebut wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.</p> <p>e) Efisien</p> <p>Yang dimaksud efisien dalam konteks ini adalah</p> <p>(1) Persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.</p> <p>(2) Dicegah adanya pengulangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama, dalam hal proses pelayanannya, kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.</p> <p>f) Ekonomis</p> <p>Biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :</p> <p>(1) Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum/tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran.</p> <p>(2) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.</p> <p>(3) Ketentuan perundang-undangan yang berlaku.</p>
--	---

	<p>g) Keadilan yang merata</p> <p>Cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.</p> <p>h) Ketepatan waktu</p> <p>Pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.</p> <p>3) Komitmen Pelayanan</p> <p>Setiap organisasi pemerintahan yang melaksanakan tugas pelayanan publik (termasuk Polri), dalam pelaksanaannya memerlukan komitmen dari semua komponen yang ada dalam organisasi, tidak saja para petugas pelayanan yang berhubungan langsung dengan pelanggan, tetapi juga para petugas/komponen organisasi yang berada dibelakang (tidak berhubungan langsung kepada masyarakat).</p> <p>Dalam mengimplementasikan pelayanan prima, komitmen yang kuat merupakan hal yang penting. Komitmen sangat dibutuhkan mulai dari pengambil keputusan sampai kepada pelaksana keputusan sehingga pelayanan prima kepada masyarakat dapat berjalan secara sinergis dan dilihat seperti sebuah orkes simphoni yang sedang memainkan musik. Dalam orkes simphoni semua pemain mempunyai komitmen yang kuat mulai dari tampilan pemainnya sampai pada nada dan iramanya, sehingga hasil yang ditunjukkan dapat menyenangkan semua orang. Yang dimaksudkan dengan komitmen dalam konteks ini adalah :</p> <p>a) Konsistensi</p> <p>Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut agar konsisten dalam menerapkan/melaksanakan aturan (pelayanan), sehingga kesan negatif yang selama ini berkembang di masyarakat mengenai birokrasi yang rumit, berbelit-belit, biaya mahal dan waktu lama dapat ditepis. Munculnya anekdot "lapor hilang kambing malah hilang sapi" diharapkan perlahan-lahan dapat hilang jika program pelayanan prima yang diberikan dapat berlangsung secara konsisten sehingga pada gilirannya akan merebut hati masyarakat. Untuk itu, janganlah menunjukkan atau memperkenalkan ketidak konsistenan antara sistem dan prosedur pelayanan yang berlaku dengan kenyataan dan pandangan pelanggan.</p>
--	--

	<p>b) Komunikasi</p> <p>Perlu adanya komunikasi yang jelas antara petugas pelayanan dengan seluruh pelanggan mengenai sistem dan prosedur pelayanan yang berlaku sehingga masyarakat yang dilayani dapat memahami bahwa sistem dan prosedur tersebut memang merupakan peraturan yang diberlakukan dan telah merujuk kepada perundang-undangan. Dengan adanya komunikasi yang jelas, maka masyarakat tidak akan berpersepsi atau berpretensi negatif terhadap petugas pelayanan yang memberikan pelayanan. Petugas pelayanan harus memperhatikan aspek-aspek psikologis yang dialami oleh pelanggan, sehingga tercipta suasana yang harmonis antara pelanggan dan pelayan (lihat Bab III tentang psikologi pelayanan).</p> <p>c. Hal – hal utama dalam pelayanan prima</p> <p>Untuk mewujudkan pelayanan prima, ada beberapa hal utama yang harus diperhatikan oleh petugas pelayanan yaitu:</p> <p>1) Konsep mendahulukan kepentingan pelanggan.</p> <p>Pelayanan Prima adalah pelayanan yang memuaskan pelanggan. Salah satu indikator adanya kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan dari pelanggan. Akan tetapi, di dalam praktek keluhan-keluhan pelanggan ini akan selalu ada, oleh sebab itu organisasi pemberi pelayanan wajib menanggapi dan menghadapi seluruh keluhan pelanggan untuk kepentingan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, petugas pelayanan harus mengetahui sumber-sumber keluhan pelanggan dan harus mengetahui pula cara-cara mengatasi keluhan tersebut.</p> <p>a) Kategori keluhan pelanggan :</p> <p>Menurut Endar Sugiarto (1999), keluhan pelanggan dapat dikategorikan/dikelompokkan menjadi empat, yaitu :</p> <p>(1) <i>Mechanical Complaint.</i></p> <p>Keluhan mekanikal adalah suatu keluhan yang disampaikan oleh pelanggan sehubungan dengan tidak berfungsinya peralatan yang dibeli/ disampaikan kepada pelanggan tersebut.</p> <p>(2) <i>Attitudinal Complaint.</i></p> <p>Dartikan sebagai keluhan akibat sikap petugas</p>
--	---

	<p>pelayanan timbul karena sikap negatif petugas pada saat melayani pelanggan. Hal ini dapat dirasakan oleh pelanggan melalui sikap tidak peduli dari petugas pelayanan terhadap pelanggan.</p> <p>(3) <i>Service Related Complaint.</i></p> <p>adalah suatu keluhan pelanggan karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri. Misalnya seseorang mendaftar untuk ikut suatu diktat, ternyata formulir pendaftaran belum siap dan oleh petugas diminta untuk menunggu.</p> <p>(4) <i>Unusual Complaint.</i></p> <p>Diartikan sebagai keluhan aneh yaitu keluhan pelanggan yang bagi petugas dianggap sebagai hal yang tidak wajar/tidak umum. Pelanggan yang mengeluh seperti ini sebenarnya secara psikologis adalah orang-orang yang hidupnya tidak bahagia atau kesepian.</p> <p>b) Cara mengatasi keluhan pelanggan.</p> <p>Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menghadapi keluhan pelanggan, antara lain:</p> <p>(1) Pelanggan biasanya marah pada saat menyampaikan keluhan. Oleh karena itu, petugas pelayanan tidak boleh terpancing untuk ikut marah.</p> <p>(2) Petugas pelayanan tidak boleh memberikan janji-janji yang sebenarnya sulit dipenuhi serta tidak menjanjikan sesuatu yang berada di luar wewenangnya.</p> <p>(3) Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan sedangkan petugas sudah berbuat maksimal, petugas harus berani menyatakan menyerah dengan jujur.</p> <p>(4) Ada pelanggan yang selalu mengeluh. Untuk menghadapi pelanggan seperti itu, petugas harus sabar dan melakukan pendekatan secara khusus.</p> <p>2) Konsep pelayanan dengan sepenuh hati.</p> <p>Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diwujudkan dalam segala bentuk kreasi dan manifestasinya. Untuk itu, petugas pelayanan harus lebih banyak belajar tentang</p>
--	---

	<p>para pelanggan, agar dapat memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan dengan cara yang lebih baik dibandingkan dengan pelayanan biasa.</p> <p>Meskipun pemerintahan (termasuk Polri) merupakan lembaga non profit dalam memberikan pelayanan, namun tetap harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan pemberian pelayanan yang berbeda (lebih) dengan pelayanan biasa, yaitu pelayanan yang bertujuan semata-mata untuk membuat pelanggan tersenyum, karena jika masyarakat selaku pelanggan tidak terlayani dengan sepenuh hati, maka mereka akan berpaling kepada lembaga-lembaga swasta yang menyediakan jasa pelayanan serupa namun memberikan jaminan pelayanan yang lebih baik dalam menghadapi para pelanggannya. Contoh yang dapat dikemukakan berkaitan dengan fenomena ini adalah kondisi dimana masyarakat lebih memilih jasa pengamanan swasta dalam hal pengawalan uang, pengamanan obyek vital dan lain-lain atau pelayanan jasa penyelidikan/detektif swasta untuk pengungkapan kasus pidana. Saat ini sudah terlihat gejala masyarakat yang lebih memilih menggunakan jasa pengamanan swasta dibanding harus meminta bantuan pelayanan kepada Polisi.</p> <p>3) Konsep pelayanan prima sebagai budaya</p> <p>Menganggap bahwa pelayanan prima sebagai suatu budaya berarti melakukan kegiatan pelayanan sebagai suatu hal yang membanggakan dengan nilai luhur yang dijunjung tinggi. Budaya pelayanan prima adalah sebuah budaya yang kuat yang mewarnai sifat hubungan antara instansi/organisasi pemberi pelayanan dengan pelanggannya dan dapat menjadi sarana yang sangat baik untuk memperoleh perhatian pelanggan dari instansi/organisasi pemberi pelayanan. Budaya pelayanan prima dibentuk oleh sikap karyawan dan manajemen instansi/organisasi pemberi pelayanan.</p> <p>4) Konsep menunjukan sikap pelayanan prima.</p> <p>Sikap pelayanan prima berarti pengabdian yang tulus terhadap bidang kerja dan yang paling utama adalah kebanggaan atas pekerjaan. Sikap kita dapat menggambarkan instansi/organisasi dimana kita bekerja. Kita adalah orang-orang yang menjadi perwakilan instansi/organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelanggan akan menilai instansi/organisasi dari kesan pertama mereka dalam berinteraksi dengan orang-orang yang terlibat dalam instansi/organisasi</p>
--	---

	<p>tersebut. Apabila kita adalah orang pertama yang berhubungan dengan pelanggan, maka kita akan mewakili gambaran dari instansi/organisasi kita.</p> <p>5) Konsep memberikan sentuhan pribadi dalam pelayanan.</p> <p>Pelayanan prima sangat memperhatikan individu sebagai pribadi yang unik dan menarik. Sentuhan pribadi petugas pelayanan sangat diperlukan karena setiap pelanggan memiliki sifat yang berbeda-beda. Petugas pelayanan harus berpikir bahwa memperlakukan orang lain sama halnya memperlakukan diri sendiri yang selalu ingin diperhatikan (sifat umum manusia).</p> <p>Yang diutamakan dalam pelayanan prima, bukanlah slogan-slogan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan, melainkan bentuk nyata pelayanan yang sebelumnya sudah diberikan dalam pelatihan-pelatihan dan dapat diterapkan pada saat praktek di lapangan, ketika berhubungan langsung dengan pelanggan. Karena pelayanan prima merupakan budaya, identitas dan sarana kompetisi dari organisasi, maka bentuk-bentuk pelayanan yang cepat, tepat, ramah, mengutamakan kepuasan pelanggan, menepati janji, bahasa yang baik dalam bertelepon, menunjukkan etika dan sopan santun, merasa puas dan bangga akan pekerjaan kita, bekerja dengan antusias, kepercayaan diri yang tinggi, menawarkan bantuan, senyum yang tulus, humor yang menyenangkan, mendengarkan dengan baik dan dengan konsep win-win solution merupakan hal yang penting diterapkan dalam memberikan pelayanan.</p> <p>6) Konsep pribadi prima dalam pelayanan.</p> <p>Konsep pribadi prima meliputi unsur-unsur kepribadian, penampilan, perilaku dan komunikasi yang prima. Seseorang dapat dikatakan memiliki pribadi prima apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tampil ramah. Tampil sopan dan penuh hormat. Tampil yakin. Tampil rapi. Tampil ceria. Senang memaafkan. Senang bergaul. Senang belajar dari orang lain.
--	---

	<p>i) Senang pada kewajaran.</p> <p>j) Senang menyenangkan orang lain.</p> <p>7) Konsep menghindari dosa pelayanan terbesar.</p> <p>Pelayanan prima akan terwujud manakala para petugas pelayanan mampu menghindari dari beberapa perilaku yang masuk dalam kategori “Dosa Pelayanan Terbesar” sebagaimana yang diutarakan oleh Karl Albrecht sebagai berikut :</p> <p>a) Bersikap apatis.</p> <p>Yaitu petugas pelayanan yang tidak mau tahu, masa bodoh, tidak memahami kepentingan dan kebutuhan pelanggan serta tidak peduli dengan lingkungan sekitar.</p> <p>b) Berlaku kasar.</p> <p>Yaitu tidak hanya sekedar tindakan kasar (fisik) namun juga ucapan dan kata-kata yang sombong, menghardik atau bahkan tidak mengucapkan kata-kata sama sekali tetapi menunjukkan gerak-gerik tidak senang, benci atau merasa terbebani.</p> <p>c) Dingin (tidak respek).</p> <p>Yaitu perilaku yang tidak menunjukkan ekspresi sama sekali (tersenyum tidak, marah juga tidak) sehingga menimbulkan perasaan tidak dihargai/dilayani bagi pelanggan yang berinteraksi dengan petugas pelayanan tersebut.</p> <p>d) Merasa lebih dari orang lain.</p> <p>Yaitu perilaku yang menunjukkan kesombongan baik dari penampilan yang berlebihan maupun tutur kata yang menunjukkan / bertendensi menyepelkan orang lain (memposisikan orang lain lebih rendah dari pada dirinya).</p> <p>e) Seperti robot.</p> <p>Yaitu perilaku yang kaku, menjalankan perintah atasan sebagaimana bunyinya tanpa analisa dan pejabaran yang luwes dan flexibel sehingga mekesampingkan sisi-sisi sosial dalam dirinya.</p> <p>f) Berdalih menegakkan aturan.</p> <p>Yaitu perilaku yang menunjukkan kearoganan dengan motivasi adanya kewenangan yang</p>
--	--

	<p>dimilikinya dalam menjalankan tugas berdasarkan aturan-aturan yang berlaku tanpa melihat sisi lainnya (sisi sosiologis, sisi psikologis, sisi keadilan hukum, sisi antropologis dan lain-lain) sehingga ketika petugas pelayanan berhadapan dengan pelanggan yang kurang setuju dengan apa yang dilakukan/dikerjakan oleh petugas pelayanan, maka petugas pelayanan akan menjawab "saya tidak tahu, saya hanya menjalankan tugas yang telah diatur oleh undang-undang dan berdasarkan kebijakan dari pimpinan".</p> <p>g) Selalu menghindar dengan tidak berada di tempat kerja.</p> <p>Yaitu perilaku yang menghindari bentuk-bentuk interaksi terhadap pelanggan dengan alasan-alasan tertentu yang mengakibatkan akses antara pelanggan dan pelayan menjadi terhambat dan bertele-tele.</p> <p>2. Psikologi Pelayanan Dalam Pelayanan Prima</p> <p>a. Hubungan psikologi pelayanan dengan pelayanan prima</p> <p>Psikologi dapat diartikan pula dengan "Ilmu yang mempelajari tentang segala hal yang berhubungan dengan jiwa, hakikatnya, asal usulnya, proses bekerjanya dan akibat-akibat yang ditimbulkannya. Psikologi dapat diartikan pula dengan "Ilmu yang mempelajari perilaku manusia atau tingkah laku manusia". Perilaku manusia dianggap lebih mudah diamati, dicatat dan diukur tidak hanya mencakup perilaku "kasat mata" seperti : makan, membunuh, menangis dan lain-lain, tetapi juga mencakup perilaku "tidak kasat mata" seperti : fantasi, motivasi, contoh (mengapa membunuh ?), atau proses yang terjadi pada waktu seseorang tidak bergerak (tidur) dan lain-lain. Perilaku mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Perilaku itu sendiri kasat mata, tetapi penyebabnya mungkin tidak dapat diamati langsung. 2) Perilaku mengenal berbagai tingkatan. Ada perilaku sederhana dan stereotip seperti perilaku binatang satu sel, ada juga perilaku yang kompleks seperti dalam perilaku sosial manusia. Ada perilaku yang sederhana seperti refleks, tetapi ada juga yang melibatkan proses-proses mental-fisiologis yang lebih tinggi. 3) Perilaku bervariasi menurut jenis-jenis tertentu yang bisa diklasifikasikan. Salah satu klasifikasi yang umum dikenal adalah : Kognitif, afektif dan psikomotorik,
--	--

	<p>masing-masing merujuk pada yang sifatnya rasional, emosional, dan gerakan-gerakan fisik dalam berperilaku.</p> <p>4) Perilaku bisa disadari dan tidak disadari. Walau sebagian besar perilaku sehari-hari kita sadari, tetapi kadang-kadang kita ternyata pada diri sendiri mengapa kita berperilaku seperti itu.</p> <p>Baik institusi pemerintahan maupun Polri di dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan pada prakteknya akan selalu berinteraksi dengan orang-orang yang memiliki perilaku yang berbeda-beda sesuai dengan karakternya masing-masing. Setiap perilaku manusia memiliki variasi yang berbeda-beda yang sifatnya dapat rasional atau emosional dengan menunjukkan gerakan-gerakan fisik tertentu. Menyadari hal tersebut, maka dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan, setiap orang petugas pelayanan harus mampu memahami diri pelanggan secara psikologis sehingga para petugas tersebut bisa mengetahui apa yang Upaya pemahaman terhadap perilaku pelanggan tersebut merupakan pokok bahasan dalam ilmu psikologi sosial yang disebut psikologi pelayanan.</p> <p>Pelayanan prima yang mengutamakan kepuasan pelanggan sudah barang tentu tidak terlepas dari upaya petugas pelayanan untuk memahami dan mengikuti kemauan pelanggan yang selanjutnya berujung kepada kepuasan dari pelanggan itu sendiri. Hal tersebut telah menunjukkan bahwa dalam upaya mewujudkan pelayanan prima, maka petugas pelayanan harus menerapkan psikologi pelayanan dalam proses melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat. sebetulnya diinginkan oleh pelanggan tersebut.</p> <p>b. Hal-hal pokok dalam psikologi pelayanan</p> <p>1) Pemahaman diri.</p> <p>Kita terbiasa menanyakan perihal orang lain saat bertemu hendak berkenalan. Siapa kamu?, Dimana rumahmu?, Berapa nomor telpon yang bisa dihubungi? dan seterusnya. Begitu besar dorongan ingin tahu perihal orang lain. Sebagai anggota Polri dalam situasi tertentu akan bertanya perihal orang lain secara detail tentang siapa, apa, dimana, dengan apa, mengapa, bagaimana, dan bilamana sebagai suatu keharusan. Tetapi kita hampir tak pernah bertanya siapa saya? Pertanyaan pendek ini membuka peluang jawaban yang luas bukan sebatas nama, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, pendidikan, agama, orang tua, pekerjaan, peran, tugas, status ekonomi, status sosial, dan alamat. Tetapi lebih dari itu mencakup totalitas pribadi termasuk</p>
--	--

	<p>kondisi fisik, psikis, sosial; meliputi kekuatan maupun kelemahan yang dimiliki. Bila orang lain bertanya tentang diri kita, pun kadang tidak dijawab, bahkan balik bertanya dengan ketus "memang kamu siapa tanya segala?" Sehingga terjadi kesenjangan, beda persepsi, <i>barier</i> antara dirinya dengan orang yang dilayani. Kita tidak menjawab karena kita memiliki sikap arogan, sok hebat, merendahkan orang lain, atau merasa hal yang ditanya rahasia bagi orang lain, atau memang benar-benar tidak tahu. Oleh karena itu seorang Filsuf bernama Socrates berpesan "Kenalilah dirimu".</p> <p>Pemahaman diri meliputi kekuatan dan kelemahan yang terdapat pada diri kita berkenaan dengan peran, tugas, dan lingkungannya sangat berguna dalam rangka pengembangan diri, pemahaman orang lain, dan kegiatan interaksi sosial dalam rangka memberikan pelayanan kepada orang lain.</p> <p>Untuk mengungkap tingkat pengetahuan seseorang dan orang lain terhadap dirinya, baik yang merupakan kekuatan maupun kelemahannya dapat menggunakan metoda <i>Jo-Hary Windows</i>. Dalam metoda ini ada empat kotak (jendela) yang diberi nama :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Jendela Publik. Publik berarti: saya tahu dan orang-orang disekitar juga tahu. b) Jendela Rahasia. Rahasia berarti: saya tahu dan orang-orang disekitar tidak boleh tahu. c) Jendela Buta. Buta berarti : orang-orang di sekitar tahu dan saya sama sekali tidak tahu. d) Jendela Tidak tahu. Tidak tahu berarti : saya tidak tahu dan orang-orang lain pun tidak tahu, tapi ada. <p>Dari penggunaan metoda <i>Jo-Hary Windows</i> tersebut, kita akan mengetahui diri kita sendiri baik kekuatannya maupun kelemahannya. Tidak usah khawatir, karena semua orang memiliki kekuatan dan kelemahan, bedanya terletak pada derajat dan komposisinya. Perlu diingat bahwa mengenali diri bukan merupakan sasaran akhir, tapi justru sebagai langkah awal untuk melakukan pengembangan diri dan untuk dapat mengenali orang lain.</p>
--	--

	<p>Setelah kita mengetahui kekuatan dan kelemahan kita, maka kita harus mampu menerima diri terutama dalam hal menerima kelemahan karena pada umumnya seseorang yang telah mengetahui kelemahan dirinya, mereka tidak mau menerima fakta tersebut bahkan beberapa diantaranya cenderung menutupi kelemahan tersebut dan tidak berusaha mengubahnya menjadi sebuah kekuatan. Melakukan penolakan atau pengingkaran tentang adanya kelemahan kadang memang diperlukan, tetapi sifatnya temporer saja sebagai langkah untuk menjaga keseimbangan diri sesaat (jangan berlarut-larut), apabila penolakan terhadap kelemahan diri berlarut-larut, sangat tidak bermanfaat untuk kepentingan jangka panjang dan pengembangan diri, bahkan akan menjadi beban hidup. Disamping itu ada orang yang cenderung menyalahkan dan menyesali diri ataupun orang lain atas kelemahan yang dimilikinya. Menerima diri sendiri berarti mampu menilai kekuatan dan kelemahan dirinya secara obyektif dengan pandangan yang realistis. Dengan menerima diri sendiri maka kemungkinan untuk melakukan pengembangan diri akan lebih mudah. Perlu diketahui bahwa kekuatan dan kelemahan tersebut ada yang bersifat bawaan dan bentukan, ada yang bersifat permanen dan temporer.</p> <p>Tujuan pengembangan diri adalah membuat jendela publik menjadi lebih besar dan memperkecil jendela buta, rahasia dan jendela tidak tahu. Apabila kita mampu menerima diri dan mampu mengembangkan diri, maka akan tampak sikap dan perilaku sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> Mampu menempatkan diri dengan adaptasi yang akurat. Menghargai orang lain, yaitu mampu melihat kelebihan dan kelemahan orang lain, serta mengharga prestasinya. Mengakui perbedaan antara individu dan mengantisipasi perbedaan itu. Kekuatan dan kelemahan dinilai sebagai sesuatu yang berisi tantangan yang memberi peluang dan kesempatan. Ada kerelaan menerima risiko dari kelemahan yang ada. Percaya diri, tidak tergantung pada orang lain, dan kehadiran pihak lain tidak dirasakan sebagai
--	---

	<p>ancaman.</p> <p>g) Dapat mengembangkan prinsip-prinsip kuat dalam memperkuat kepercayaan dirinya.</p> <p>h) Mampu mengendalikan perasaan dan mampu mengutarakan perasaannya dengan mempertimbangkan perasaan orang lain.</p> <p>Untuk dapat mengembangkan diri, kita harus terbuka dalam arti mau mengungkapkan diri kita pada orang lain dan bersedia menerima umpan balik dari orang lain (bisa teman, pembina, gadik, orang tua). Pengembangan diri dapat dilakukan melalui :</p> <p>a) Introspeksi (melihat perilaku diri sendiri)</p> <p>Metoda ini mudah dilakukan, tidak perlu adanya masukan orang lain, namun kurang akurat karena dirinya akan menolak/ menutupi yang jelek dan perlu kejujuran. Untuk mengatasi hal itu, caranya adalah membuka jendela buta sehingga jendela publik menjadi lebih besar, dan jendela buta menjadi lebih kecil.</p> <p>b) <i>Modeling</i> (melihat perilaku orang lain)</p> <p>Metoda ini mudah, namun tidak selalu hadir setiap saat. Sering kita melakukan hal ini untuk mendapatkan inspirasi dan jawaban persoalan yang dihadapi.</p> <p>c) <i>Self Disclosure</i> (pembukaan diri)</p> <p>Yaitu bagaimana kita mengemukakan tentang diri kita, bisa yang sudah diketahui orang lain dan bisa juga belum. Bila belum diketahui, berarti kita membuka jendela rahasia sehingga jendela publik menjadi lebih besar dan jendela rahasia menjadi lebih kecil.</p> <p>d) Menerima <i>Feed Back</i> (umpan balik)</p> <p>Ditujukan untuk memberikan informasi yang konstruktif, membantu memperbaiki perilaku, dan orang yang melakukan umpan balik karena peduli. Kita harus siap menerima umpan balik karena bila tidak, umpan balik akan menjadi bumerang dan kita akan merasa dikupas, disalahkan dan direndahkan. Umpan balik harus mampu memotivasi, sehingga dalam memberikan umpan balik harus dilakukan dengan cara yang baik dan tepat.</p> <p>Ketika kita berupaya untuk memahami diri, maka kita</p>
--	--

	<p>harus mampu :</p> <p>a) Mengendalikan emosi/diri.</p> <p>Emosi dasar ada tiga : senang, marah dan takut. Sehingga ada orang dalam menghadapi sesuatu menampilkan kesan gembira, pemarah, dan penakut. Emosi merupakan respon terhadap kondisi dan orang lain. Kemarahan umumnya terjadi manakala tidak memperoleh yang diinginkan pada saat yang dikehendaki atau karena kehilangan seseorang yang dicintai. Disamping itu ada dua belas pikiran irasional yang menyebabkan kecemasan yang berlebihan (neurosis) sehingga menjadi gugup dan tidak mampu mengendalikan perilaku atau pikirannya, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Pikiran bahwa setiap orang dewasa pasti merasa ingin dicintai atas segala yang dia lakukan bukannya memfokuskan perhatian pada apa yang dia lakukan demi mencapai tujuan praktis demi kepentingan orang lain. (2) Pikiran bahwa ada tindakan tertentu yang buruk dan merusak, maka pelakunya harus dikecam karena tidak tahu malu bukannya percaya bahwa ada tindakan tertentu yang merugikan diri sendiri atau anti sosial yang pelakunya pasti tidak punya pertimbangan yang sehat, masa bodoh dan harus dibantu untuk mengubah diri. (3) Pikiran bahwa dunia akan kiamat kalau segala sesuatunya tidak berjalan sesuai dengan rencana, bukannya percaya bahwa walaupun sesuatunya tidak berjalan sesuai keinginan, namun akan lebih baik kalau kita berusaha mengubah atau mengatur kondisi tersebut sehingga kesulitan dapat diatasi. (4) Pikiran bahwa yang membuat manusia menderita pasti datang dari luar dan ditimpakan pada diri kita oleh orang lain bukannya percaya bahwa sikap tersebut disebabkan oleh pandangan-pandangan kita sendiri akibat kondisi yang tidak menguntungkan di sekeliling kita. (5) Pikiran kalau hal sangat menakutkan atau berbahaya maka kita seharusnya terobsesi dengan hal itu, bukannya percaya bahwa
--	--

	<p>seharusnya kita tabah menghadapi keadaan tersebut dan tidak memandang hal yang menakutkan tersebut sebagai akhir dari segalanya.</p> <p>(6) Pikiran bahwa lebih mudah menghindar dari kesulitan hidup dan tanggung jawab daripada berusaha menghadapi dan mengatasinya, bukannya timbul gagasan untuk mengatasi dan berpegang pada prinsip bahwa tindakan tidak akan menyelesaikan masalah.</p> <p>(7) Pikiran bahwa kita selalu membutuhkan sesuatu yang lebih kuat dari kita sendiri untuk dijadikan pegangan, bukannya percaya bahwa lebih baik berfikir dan bertindak sesuai kehendak sendiri apapun resikonya.</p> <p>(8) Pikiran bahwa kita mempunyai kemampuan dan kecerdasan serta selalu berhasil mengelolanya dengan baik, bukannya percaya bahwa manusia memiliki kekurangan dan kelebihan.</p> <p>(9) Pikiran bahwa ketika suatu peristiwa besar terjadi, peristiwa tersebut pasti berbekas dan mempengaruhi kehidupan kita selamanya, bukannya percaya bahwa apa yang terjadi di masa lalu sebaiknya dijadikan pelajaran untuk hari ini dan masa yang akan datang sehingga tidak terpaku pada peristiwa masa lalu.</p> <p>(10) Pikiran bahwa kita harus mampu mengatur segala sesuatu dengan baik, bukannya percaya bahwa ada kemungkinan tak terduga yang tidak dapat kita kontrol sepenuhnya.</p> <p>(11) Pikiran bahwa kebahagiaan itu diciptakan sejak lahir, bukannya percaya bahwa kebahagiaan ditentukan oleh usaha kita untuk mencapai kebahagiaan tersebut.</p> <p>(12) Pikiran bahwa kita tidak dapat menguasai perasaan sendiri dan tidak bisa mengelak dari perasaan kecewa, bukannya percaya bahwa kita sebenarnya mampu mengontrol perasaan-perasaan buruk jika kita mau mengubah pengendalian-pengendalian yang menimbulkan perasaan buruk tersebut.</p> <p>Emosi berpengaruh besar terhadap perilaku seseorang. Emosi/marah nampak dari perubahan</p>
--	---

	<p>fisik, seperti denyut jantung bertambah cepat, badan gemetar, pupil mata membesar, nafas memburu, tangan mengepal, nada suara keras, wajah memerah. Sedangkan dari segi kejiwaan terjadi kegoncangan, susah nalar, tidak tenang, ketegangan yang dapat mengundang kecemasan serta pada kadar tertentu melahirkan stress atau gangguan kejiwaan lainnya. Pada sisi lunak dari rentang kemarahan menampilkan perasaan jengkel, cenderung menguasai pembicaraan dan memaksakan kehendak. Sedangkan pada sisi lainya dapat meluap kedalam bentuk agresi kekerasan. Orang yang pemarah sering diidentifikasi sebagai individu yang kekanakan, pengendalian diri labil, belum matang, dan aktualisasi diri lemah.</p> <p>Melontarkan kemarahan pada orang lain dapat mengurangi ketegangan, tetapi sebaliknya bagi sasaran kemarahan akan menjadi tegang, karena terusik harkat dan martabatnya. Pada posisi lain dapat memancing reaksi yang sama, bahkan bisa merusak interaksi sosial dan hubungan kerja sama, menanamkan kejengkelan dan kebencian. Bila harus marah kepada orang lain arahkan pada perilakunya, jangan kepada harga diri dan pribadi, serta jangan diulang-ulang pada kesempatan lain. Untuk mendesak nafsu amarah, kembangkan internalisasi perangai ramah. Menghargai harkat dan martabat orang lain dan berusaha menempatkan orang lain pada posisi penting. Oleh karena itu, penyaluran amarah harus dipertimbangkan sehingga dapat diterima dan ditolerir dan ketika dalam keadaan marah hendaknya kita menunda untuk mengambil keputusan/tindakan.</p> <p>Pengendalian diri adalah sikap antisipasi dalam upaya menangkal emosi yang diperkirakan akan melahirkan ketegangan, bukan lari dari dunia kenyataan tapi mengembangkan kesanggupan untuk menanganinya agar terkendali. Upaya-upaya pengendalian emosi/diri antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Menghadapi dengan pandangan positif. Menghadapi persoalan yang ada kaitannya dengan kebutuhan hidup sendiri adalah lebih baik daripada menghindarinya. Sehubungan dengan itu perlu dikembangkan cara pandang
--	---

	<p>yang positif dalam membuat kesan atas permasalahan yang dihadapi.</p> <ol style="list-style-type: none"> (2) Menerima masalah yang sulit dihindari. Menghindari permasalahan memang dapat dilakukan/memungkinkan, namun ada beberapa hal atau beberapa permasalahan yang sulit untuk dihindari, misalnya : keputusan mutasi yang tidak dapat ditawarkan lagi, meninggalkannya orang yang dicintai dan lain-lain. Untuk itu, harus ada kesiapan untuk menerima dengan antisipasi. (3) Membuat kedamaian pada diri. Yaitu berusaha menciptakan keadaan yang mengundang kegembiraan dan kebahagiaan bathin di sela-sela rutinitas pekerjaan sehari-hari agar tercipta keseimbangan jasmani dan jiwa, misalnya berolahraga, rekreasi. (4) Mengetahui penyebab ketegangan. Menemukan penyebab ketegangan sedini mungkin berguna dalam hal kita dapat memilih bentuk pengendalian dengan metoda penanggulangan yang tepat dan akurat. Mengantisipasi dengan cepat setiap ketegangan akan lebih menguntungkan. (5) Tidur yang cukup. Kendalikan diri agar mampu tidur pada saat yang dibutuhkan. (6) Mengubah gaya hidup. Tentu kita memiliki pengendalian lebih besar terhadap diri sendiri daripada terhadap lingkungan. Gaya hidup dapat diubah melalui : <ol style="list-style-type: none"> (a) Mengubah kebiasaan buruk. (b) Mengefektifkan dan mengatur kegiatan dengan lebih baik. (c) Belajar mengendalikan pikiran-pikiran dan mengesampingkan hal-hal yang tidak perlu / tidak penting yang dapat menambah tekanan fikiran yang mengakibatkan menurunnya motivasi diri. (d) Selalu mengingatkan diri bahwa stress dapat menjadi sarana sangat berharga untuk memahami diri dengan lebih baik yang bila ditanggapi secara tepat akan membantu pertumbuhan diri.
--	--

	<p>(e) Bila diperlukan carilah dukungan /bantuan (dari lingkungan sosial atau profesional) sebagai fasilitas penyelesaian masalah.</p> <p>(7) Melakukan tindakan <i>katarsis</i></p> <p>Bagi orang yang percaya ada teori bawaan, meredam emosi dapat dilakukan dengan cara katarsis yaitu mengalihkan perasaan emosi kepada hal-hal lain yang dapat mengurangi/menghilangkan perasaan emosi tersebut. Misalnya : ketika perasaan sedang emosi kita dapat mengalihkan energi dengan menonton pertunjukan olah raga yang keras seperti tinju atau kita masuk kedalam kamar mandi lalu menceburkan kepala kita kedalam bak mandi atau juga kita dapat berteriak dengan keras ditempat tertentu (dimana orang lain tidak tahu) sebagai pelampiasan perasaan emosi. Hal ini perlu dilakukan ketika emosi sudah dalam kondisi mengarah kepada tindakan agresi.</p> <p>Setelah kita berhasil mengendalikan emosi, maka kita akan mampu menghadapi orang lain yang sedang dalam kondisi marah. Kekuatan suatu hubungan, interaksi sosial antara kita dengan orang lain tidak menutup kemungkinan akan timbulnya pertentangan dan pertengkaran. Dalam konteks pelayanan, untuk merubah kondisi orang lain yang sedang marah kepada kondisi normal, maka diperlukan langkah-langkah pengendalian sebagai berikut :</p> <p>(a) Terimalah keluhan-keluhan orang yang dilayani tanpa penolakan. Jadilah pendengar yang benar-benar mendengarkan apa yang terkandung dalam setiap kata-kata yang diutarakan.</p> <p>(b) Rasakan keprihatinan orang yang dilayani dengan memberikan persetujuan atau empati. Katakan "saya mengerti apa maksud anda" atau "saya akan merasakan hal yang sama jika saya berada di posisi anda".</p> <p>(c) Refleksikan perasaan-perasaan orang yang dilayani untuk menunjukkan</p>
--	---

	<p>bahwa diri kita paham atas hal-hal yang disampaikan. Kita dapat menguraikan dengan kata-kata sendiri dalam suatu pernyataan seperti "mari kita lihat apakah saya memahami apa yang anda katakan".</p> <p>(d) Berikan informasi baru untuk membantu mengubah pikirannya. Ia memerlukan pertimbangan yang logis untuk menyetujui pendapat kita, maka berikan informasi yang akan menghindarinya dari keraguan.</p> <p>(e) Tegaskan persetujuannya dengan meminta penerimaan. Buatlah agar ia mengikatkan dirinya secara verbal, untuk mendekatkan masalahnya pada pesan yang positif.</p> <p>Bila upaya diatas tidak berhasil, maka gunakan "teknik penolakan dukungan" dengan langkah-langkah sebagai berikut :</p> <p>(a) Terimalah permintaan orang yang dihadapi dengan kata-kata yang mendukung sehingga ia dapat memperoleh kelegaan emosional tanpa menerima bantahan, yang akan merendahnya.</p> <p>(b) Ekspresikan pengertian dengan menguraikan permintaannya dengan kata-kata sendiri.</p> <p>(c) Terjemahkan perasaannya kedalam kata-kata sendiri untuk menunjukkan bahwa kita benar-banar mengetahui perasaannya.</p> <p>(d) Nyatakan sangkalan yang sah dengan kata-kata yang autentik.</p> <p>(e) Bantu orang tersebut agar bersikap jujur dengan perasaannya. Membantu orang yang kecewa untuk mengungkapkan perasaannya akan menjernihkan suasana dan memberikan kelegaan.</p> <p>(f) Nyatakan kembali sangkalan dengan tegas, tetapi mendukung dan tidak</p>
--	--

	<p>mengecam.</p> <p>Hal-hal diatas memang merupakan suatu langkah menghadapi pelanggan yang emosional dengan memakan waktu yang cukup lama dibandingkan dengan cara penolakan yang kasar, tetapi hal itu menunjukkan keprihatinan yang tulus terhadap perasaan orang yang sedang kita layani.</p> <p>b) Sikap tampang dan penampilan diri</p> <p>Menjadi seorang Bintara Polri, berarti telah lulus tes dalam bidang psikologi, akademik, kesehatan, kesamaptaan jasmani, dan parade yang kemudian dilanjutkan dengan mengikuti program pendidikan pembentukan Bintara Polri. Dengan demikian, mengenai postur tubuh dan penampilan tentulah sudah memenuhi kriteria dan standar yang telah ditetapkan. Postur tubuh dan penampilan memiliki daya tarik tersendiri, paling tidak memberikan kesan awal bagi orang lain karena penampilan lahiriah merupakan hal yang pertama sekali dilihat (jauh sebelum orang mengetahui kekuatan dan kelemahan diri kita). Suka atau tidak suka, penampilan lahir merupakan cermin dari kehidupan psikologis kita, meskipun kita tidak bertanggung jawab atas ciri-ciri fisik yang diwariskan dari keturunan, ataupun produk masa lalu bentukan orang tua dan lingkungan kita. Jika kita merasa malu dan tidak senang berada bersama-sama dengan orang lain, maka hal tersebut merupakan wujud bahwa kita sebenarnya tidak menerima dan kurang menghargai diri kita sendiri.</p> <p>Seorang Bintara yang rambutnya dicukur rapi, berpakaian bersih dan rapi akan tampak bersemangat memberikan kesan awal yang sedap, menarik, dan meyakinkan. Begitu pula bila tampilan acak-acakan, kumal, loyo akan memberikan kesan kepada orang lain sesuatu yang tidak sedap, tidak menarik, dan bahkan curiga apakah kita seorang Polisi betulan atau Polisi gadungan.</p> <p>Penampilan adalah bentuk lain dalam untuk komunikasi. Dalam melaksanakan tugas, berpakaian bukan hanya untuk melindungi tubuh</p>
--	---

	<p>tetapi juga merupakan pernyataan tentang diri yang memekainya sehingga kita harus menyesuaikan pakaian yang kita kenakan dengan tugas yang kita laksanakan. Pakaian mencerminkan perasaan kita secara umum, apakah kita sedang bergembira atau sedang bersedih. Penampilan berpakaian merupakan cermin diri kita yang sifatnya pasif, cerminan diri kita yang sifatnya aktif adalah gerakan-gerakan tubuh yang kita lakukan dan merupakan bentuk komunikasi non verbal walaupun hanya menunjukkan gerakan tubuh namun gerakan-gerakan tersebut memberikan banyak makna, contohnya tersenyum dan berjabat tangan ketika menyampaikan selamat datang memberikan makna kita senang dan setuju atas kedatangan orang yang kita salami tersebut atau sebaliknya gerakan badan atau mimik muka yang menunjukkan kerutan dahi memberikan makna kita tidak senang atau tidak setuju atas kehadiran orang tersebut. Oleh karena itu usahakan kita selalu menampilkan sisi terbaik yang kita miliki. Gerakan-gerakan tubuh adalah sumber lain dari komunikasi nonverbal untuk mengetahui perasaan, pikiran, dan kemauan yang sedang kita alami atau kita miliki. Tatapan mata juga dapat mengirimkan beberapa pesan sebagaimana kita apabila memalingkan muka. Setiap gerakan tersebut memiliki makna dan pesan masing-masing. Untuk dapat mewujudkan penampilan diri yang prima baik baik penampilan secara pasif maupun aktif, sangat bergantung kepada kondisi kesehatan yang baik, dan kepercayaan diri yang tinggi.</p> <p>Dalam berinteraksi dengan pelanggan kita juga akan menafsirkan gerakan-gerakan tubuh orang yang kita layani termasuk juga melihat status mereka, hal-hal yang mereka sukai dan tidak sukai, atau kesediaan mereka untuk berkomunikasi pada saat itu. Dari gerakan-gerakan tersebut kita harus menyadari tentang bagaimana perasaan dan pikiran orang yang sedang kita layani sehingga kita dapat lebih mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang mereka katakan dan inginkan.</p> <p>Dalam berinteraksi kita berusaha menjaga jarak pribadi (1/4 sampai 1 1/2 m).Hindari jarak intim</p>
--	--

	<p>seperti yang dilakukan pasangan muda-mudi yang sedang berpacaran atau pasangan suami-istri yang sedang berkasih sayang demikian pula sebaliknya jangan berinteraksi terlalu jauh sehingga terkesan kurang akrab. Sentuhan-sentuhan fisik seperti berjabat tangan atau menepuk bahu merupakan cara yang paling lazim dalam memulai berinteraksi dengan orang lain begitu pula dengan orang yang sedang dilayani.</p> <p>Bentuk tubuh mempengaruhi ciri khas kepribadian sehingga bentuk tubuh dan posisi tubuh juga memberikan makna kepada yang melihatnya tentang karakter dan kepribadian yang kita miliki. Dengan posisi tubuh merentangkan kedua lengan akan memberikan kesan terbuka kepada orang lain untuk mandekat sama halnya ketika kita ingin meyakinkan orang lain maka gerakan yang kita lakukan adalah menganggukkan kepala atau mengacungkan jempol sebagai tanda setuju.</p> <p>Banyak sisi dari penampilan yang dapat digunakan sebagai instrumen dalam memberikan pelayanan termasuk posisi duduk, posisi berdiri dan posisi berjalan juga mempengaruhi kesan bagi orang yang melihatnya. Oleh sebab itu, pada saat melayani orang dengan posisi duduk, duduklah dengan tegak, begitu pula kita melayani dengan berdiri maka berdirilah dengan tegak dan bertumpu dengan kedua kaki secara lurus dan simetris (tidak berdiri seperti istirahat kuda). Bila kita sedang patroli jalan kaki (melakukan pelayanan sambil berjalan) maka berjalanlah dengan tenang dan penuh percaya diri.</p> <p>(1) Memahami orang lain.</p> <p>(a) Memahami adanya perbedaan individu.</p> <p>Setiap orang merupakan pribadi yang berbeda-beda meskipun dalam segi-segi tertentu terdapat kesamaan. Perbedaan-perbedaan dan persamaan yang dimiliki manusia merupakan fakta alam yang harus kita sadari. Seandainya semua orang tidak memiliki perbedaan, maka dapat kita bayangkan betapa tidak variatifnya dunia ini karena kita semua bisa tahu apa yang diinginkan oleh semua orang adalah</p>
--	--

	<p>sama dengan apa yang kita inginkan. Namun faktanya, keinginan setiap orang adalah berbeda-beda antara yang satu dan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa setiap orang adalah pribadi yang unik dan khas. Karena berbeda, maka seringkali terjadi kesalahpahaman dalam berkomunikasi dan berinteraksi. Ketidaksamaan antara persepsi dan atribusi sebagai penyebabnya sehingga tidak mengherankan ketika kita pernah dikejutkan oleh peristiwa yang terjadi diluar dugaan kita, padahal sebelumnya persepsi kita mengatakan hal itu tidak mungkin terjadi, contohnya : kita bisa terkejut ketika melihat teman kita melakukan tindakan kejahatan padahal kita mengenalnya sebagai pribadi yang alim dan saleh.</p> <p>Oleh karena itu, kita perlu mengenal orang lain. Menegal orang lain sama pentingnya dengan mengenal diri sendiri. Bagaimana caranya mengenal orang lain? Kesan pertama kita tentang orang lain pada awalnya didasarkan pada informasi yang kita lihat dan dengar tentang orang itu, dan terkadang pada kesimpulan yang kita tarik dari alasan di balik perilaku orang itu. Bila kita hanya mempunyai informasi yang terbatas kita cenderung mengisi kesenjangan informasi itu untuk mendapatkan citra yang cukup lengkap tentang orang itu. Oleh karena itu sebelum melakukan pemberian pelayanan, kita harus terlebih dahulu mengidentifikasi orang yang akan diberikan pelayanan. Perbedaan individu terdapat pada banyak aspek meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)) Aspek fisik : jenis kelamin (pria-wanita), tipe (astenik, atletik, piknik, dan displastik) (2)) Aspek sosial : status keluarga, ekonomi, sosial, politik, pendidikan
--	---

	<p>agama, suku.</p> <p>(3)) Aspek kecerdasan : tinggi, sedang, kurang.</p> <p>(4)) Aspek kepribadian : introvet, ekstrovet.</p> <p>(5)) Aspek kecakapan : baca tulis, pekerjaan, olahraga, seni.</p> <p>(6)) Aspek perkembangan : anak, remaja, dewasa, tua.</p> <p>Mengenai kepribadian seseorang khususnya tentang struktur kepribadian (aspek-aspek kepribadian) sifatnya relatif stabil dan menetap. Yang perlu dicermati adalah tentang dimensi pertumbuhan dan perkembangannya karena mengalami perubahan dari masa ke masa sehingga perlu dikenali betul apakah orang yang kita layani itu anak-anak, remaja, dewasa, atau orang tua. Begitu pula tentang psikopatologi, yaitu hakikat gangguan kepribadian/tingkah laku berikut asal usul atau proses perkembangan gangguan tersebut.</p> <p>Tingkah laku bisa dimodifikasi atau dirubah. Manusia memiliki sifat-sifat tertentu, yakni pola kecenderungan untuk bertindak laku dengan cara tertentu. Sifat-sifat yang stabil ini menyebabkan manusia bertindak laku secara relatif tetap dari situasi ke situasi. Namun harus diingat bahwa dengan proses belajar dan pengaruh lingkungan, sifat dasar tersebut dapat berubah. Termasuk interaksi yang kita lakukan secara efektif dengan orang yang kita layani dapat merubah perilaku orang tersebut.</p> <p>Dengan menyadari adanya perbedaan individu dengan sifatnya masing-masing dan mengenali secara saksama setiap orang yang kita layani, maka kita dapat melakukan pelayanan dengan tepat. Oleh karena itu, sikap kita, perilaku kita,</p>
--	---

	<p>dan perlakuan kita kepada orang yang kita layani benar-benar harus dipertimbangkan efektivitasnya.</p> <p>(b) Memahami adanya perbedaan kelas dan status sosial masyarakat</p> <p>Bintara Polri merupakan petugas terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut menuntut paraa bintaraa Polri harus senantiasa berusaha menciptakan kondisi agar masyarakat tidak takut atau tidak menghindari dari polisi tapi justru dengan kehadiran seorang polisi masyarakat harus merasa nyaman dan merasa aman apabila dekat dengan polisi, dan bersama-sama Polisi. Diharapkan Polri mampu menciptakan/ menjaga keamanan di lingkungannya. Dalam lingkungan RT, RW/RK, kelurahan, apalagi kecamatan masyarakatnya terdapat bermacam profesi, tingkat pendidikan, tingkat kekayaan. Ada kompleks perumahan elite, ada kompleks perumahan rakyat, ada majikan, ada pembantu rumah tangga, ada pejabat pemerintahan, ada rakyat jelata. Di Bali ada kasta Brahmana, ada kasta Sudra. Ada yang pekerjaannya pedagang, petani, pegawai negeri, politikus, dan pengangguran. Ada yang pendidikan formalnya SLTP, SLTA, SI, S2, dan hanya SD. Begitu pula dengan penghasilannya ada yang kaya, cukup, dan ada pula yang miskin. Namun semua itu sama memiliki kebutuhan mendapatkan keamanan dan keadilan. Dengan perbedaan latar belakang tersebut anggota Polri harus luwes mampu menyesuaikan diri, dapat menempatkan diri bersama masyarakat yang majemuk tanpa mengabaikan asas keadial. Disamping itu ada yang statusnya sebagai tersagka, saksi, dan korban. Mereka tetap dalam perlindungan Hak Asasi Manusia (HAM). Itu semua kita layani dengan</p>
--	---

	<p>selalu membuat orang lain merasa diri penting.</p> <p>Dengan perbandingan jumlah polisi dan masyarakat 1 : 500 maka sebagian besar warga masyarakat tidak dikenali oleh polisi, apalagi dalam jangka waktu tertentu terjadi mutasi ke wilayah lain. Sehingga polisi berada ditengah masyarakat yang tidak dikenal, asing, tidak akrab. Memang tidak nyaman, apalagi situasi mereka dalam duka, menderita, marah, jales tidak nyaman. Polisi ingin dekat tapi tak sempat, polisi ingin memberi tapi tak dibekali. Akibatnya berbalik, masyarakat merasa takut, dicari kesalahannya, dipersulit urusannya. Menciptakan hubungan baik dengan memberi salam, mengenalkan diri, baru menanyakan identitas orang yang dihadapi, menciptakan rasa aman. Setelah itu baru menanyakan maksud dan tujuan, pokok.</p> <p>(c) Memahami adanya perbedaan kebutuhan setiap orang.</p> <p>Masyarakat Indonesia sangat majemuk. Kondisi masyarakat tergantung pada wilayahnya, sehingga terdapat perbedaan antara masyarakat perkotaan, masyarakat pedesaan, masyarakat nelayan, masyarakat pegunungan. Disamping itu dipengaruhi pula oleh suku dan agama, sehingga bila kerukunan suku dan umat beragama tidak terjaga secara baik, perbedaan tersebut dapat menjadi potensi konflik antar warga yang berujung pertikaian.</p> <p>Abraham Maslow megemukakan teori kebutuhan manusia yang menjelaskan tentang hierarki kebutuhan manusia sebagai berikut :</p> <p>(1)) Kebutuhan pertama adalah kebutuhan <i>fisiologis</i> atau yang disebut juga kebutuhan dasar. Kebutuhan ini bisa berupa :</p>
--	--

	<p>kebutuhan akan udara, makanan minuman, dsb. Jika kebutuhan ini tidak terpenuhi dalam keadaan yang ekstrim misalnya sangat lapar, manusia bisa kehilangan kendali atas perilakunya misalnya: agresif, tidak malu, tidak punya pertimbangan pada orang lain, dan sebagainya. Hal ini terjadi karena seluruh kapasitas orang tersebut digunakan untuk memenuhi kebutuhan dasarnya, yaitu menghilangkan rasa lapar.</p> <p>(2) Kebutuhan yang kedua adalah kebutuhan akan jaminan keamananstabilitas, perlindungan, struktur keteraturan, bebas dari rasi takut dan cemas, dsb (<i>safety need</i>). Karena itu manusia membuat undang-undang, peraturan, asuransi, pensiun, dsb. Jika kebutuhan ini tidak terpenuhi, pandangan orang tentang dunianya bisa terpengaruh dan perilakunya akan cenderung negatif, misalnya anak-anak korban perang yang mengalami trauma.</p> <p>(3) Kebutuhan ketiga adalah kebutuhan untuk dimiliki dan dicintai (<i>belongingness and love needs</i>). Orang ingin mempunyai hubungan yang akrab dengan orang lain, ingin dicintai, ingin setia kawan dan kesetiaan. Seseorang butuh menjadi bagian dari sebuah keluarga, kampung, marga, geng, sekolah atau perusahaan. Orang/ yang sebatangkara atau misalnya orang yang tidak sekoiah atau pengangguran akan mempunyai harga diri yang rendah.</p> <p>(4) Kebutuhan akan harga diri (<i>esteem needs</i>). Kebutuhan akan harga diri ada dua macam yaitu, pertama :</p>
--	--

	<p>kebutuhan akan kekuatan, penguasaan, kompetensi, percaya diri/kemandirian diri. Kebutuhan kedua : Kebutuhan akan penghargaan dari orang lain berupa status, ketenaran, dominasi, kebanggaan, dianggap penting dan apresiasi dari orang lain. Orang yang terpenuhi kebutuhan ini akan tampil sebagai orang yang percaya diri, tidak tergantung pada orang lain dan selalu siap untuk berkembang terus untuk selanjutnya meraih kebutuhan yang tertinggi yaitu aktualisasi diri (<i>self actualization</i>).</p> <p>(5) Kebutuhan kelima adalah aktualisasi diri (<i>self actualization</i>). Yaitu kebutuhan untuk menampilkan diri secara maksimal. Apabila hal ini tidak terpenuhi, maka akan muncul apatisme, kebosanan, putus asa, tidak punya rasa humor lagi, keterasingan, mementingkan diri sendiri, kehilangan selera, dan sebagainya.</p> <p>c. Penerapan psikologi pelayanan</p> <p>Dalam proses pelayanan terhadap pelanggan diperlukan upaya menciptakan citra positif terlebih dahulu di mata pelanggan agar mereka yakin dan percaya bahwa langkah mereka mendatangi kantor/institusi yang memberikan pelayanan tersebut merupakan langkah yang tepat. Menciptakan citra positif di mata pelanggan merupakan salah satu bentuk aplikasi psikologi pelayanan diantaranya adalah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Membangun citra positif <ol style="list-style-type: none"> a) Memperhatikan pentingnya kesan awal. b) Pendekatan awal dapat mempengaruhi hubungan selanjutnya. Hindari kesalahan sekecil apapun karena akan membutuhkan banyak waktu untuk memperbaiki kesalahan tersebut dengan mengacu kepada Teori <i>Ten and ten and ten</i> yaitu untuk mendapatkan 1 orang pelanggan diperlukan anggaran 10 juta rupiah, tetapi apabila petugas pelayanan salah memberikan pesannya
--	---

	<p>(melakukan kesalahan), maka pelanggan tersebut akan hilang dalam waktu 10 detik dan membutuhkan waktu 10 tahun untuk mengembalikan kepercayaan.</p> <p>c) Jangan membuat orang lain menunggu, karena ia bisa frustrasi.</p> <p>d) Terapkan 3S yaitu : Sapalah pelanggan dengan menyebut namanya dengan benar, usahakan selalu bersikap ramah sampaikan <u>salam</u> sesuai waktu, misalnya selamat pagi, ada yang bisa saya bantu? dan tersenyumlah setiap saat. Dengan <u>senyum</u> hati semua orang (pelanggan internal/eksternal) akan menjadi gembira sehingga dapat menampilkan wajah berseri.</p> <p>e) Pada waktu berbicara, berbicaralah dengan jelas dan menggunakan kata-kata yang dipahami oleh pelanggan serta pandanglah matanya.</p> <p>f) Hindari beban pikiran yang menyebabkan perhatian pelanggan terpecah.</p> <p>g) Berusaha mengerti terlebih dahulu, baru dimengerti. Apabila seorang pelanggan datang untuk memperoleh bantuan, maka hendaknya segera mengerti terlebih dahulu apa yang diinginkan pelanggan dengan cara mendekati pelanggan dan bersiaplah untuk mendengarkannya. Jangan disibukkan oleh kegiatan lain karena upaya memahami diri pelanggan tidak akan tercapai.</p> <p>2) Mengetahui karakter pelanggan</p> <p>Ada keterampilan dasar yang dapat diterapkan dalam upaya mengetahui karakter pelanggan sebagai strategi pelayanan, yaitu :</p> <p>a) Pusatkan perhatian pada pelanggan melalui cara</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Mendengarkan dengan penuh perhatian dan jangan sekali-kali memotong pembicaraan. (2) Perhatikan sikap tubuh, bertindak secara tenang dan rileks. (3) Menatap mata pelanggan pada saat berbicara dan tersenyum. (4) Perhatikan ekspresi wajah, dan selalu menampilkan senyum. (5) Menanggapi pembicaraan pelanggan apabila
--	---

	<p>pelanggan mengharapkan tanggapan serta perhatikan nada bicara jangan sampai terlalu rendah (menunjukkan kurang percaya diri) atau terlalu tinggi (menunjukkan perasaan kesal, marah dan emosi).</p> <p>(6) Menempatkan kepentingan pelanggan pada urutan pertama dibandingkan dengan kepentingan lainnya (seperti rekan sekerja dan atasan) pada prioritas berikutnya, apabila sedang melayani pelanggan.</p> <p>b) Memberikan pelayanan yang efisien dengan cara:</p> <p>(1) Melayani pelanggan berikutnya segera setelah selesai dengan pelanggan pertama.</p> <p>(2) Pergunakan waktu seakurat mungkin.</p> <p>(3) Merencanakan apa yang selanjutnya akan dilakukan.</p> <p>(4) Menindaklanjuti pelayanan sampai tuntas.</p> <p>(5) Menjawab pertanyaan pelanggan secara singkat, tepat, cepat dan tidak bertele-tele namun tetap memperhatikan kondisi dan kemampuan pelanggan dalam berkomunikasi.</p> <p>c) Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan dengan cara</p> <p>(1) Menyadari akan kehadiran pelanggan dengan segera dan memahami bahwa kehadiran pelanggan tersebut adalah membutuhkan bantuan (pelayanan).</p> <p>(2) Selalu menyebutkan nama pelanggan (dengan benar) sesering mungkin.</p> <p>(3) Tidak menggurui pelanggan, meskipun petugas pelayanan memiliki jenjang pendidikan yang lebih tinggi dari pada pelanggan.</p> <p>(4) Memuji dengan tulus dan memberikan penghargaan/pujian kepada pelanggan.</p> <p>(5) Memperlakukan pelanggan sebagai orang dewasa.</p> <p>d) Membina hubungan baik dengan pelanggan melalui cara:</p> <p>(1) Mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan tanpa memotong pembicaraannya.</p>
--	---

	<p>(2) Menunjukkan rasa simpati dan empati ketika berbicara dengan pelanggan sehingga menunjukkan bahwa apa yang disampaikan oleh pelanggan dapat dimengerti dan dipahami.</p> <p>(3) Mempersilahkan pelanggan menanggapi dan berusaha menyelesaikan masalahnya.</p> <p>e) Mampu menyimpulkan dan menentukan kemauan dari pelanggan dengan cara :</p> <p>(1) Menanyakan dengan lembut dan menggunakan bahasa yang baik dan sopan kepada pelanggan.</p> <p>(2) Mengulangi kembali apa yang diinginkan pelanggan, kemudian menarik inti dari apa yang dikatakannya.</p> <p>f) Tetap melayani pelanggan meskipun dalam prosesnya menghadapi kesulitan melalui cara:</p> <p>(1) Bila seorang pelanggan meminta pelayanan di luar kemampuan, cara yang terbaik adalah mengalihkan pelayanan tersebut kepada orang lain yang lebih mampu. Dengan pengalihan tersebut akan terlihat bahwa organisasi pemberi pelayanan telah bekerja dengan profesional.</p> <p>Setelah mengetahui keinginan pelanggan yang sulit, perlu dijelaskan kepada pelanggan tersebut (sambil meminta maaf) bahwa ada staf lain yang akan melayaninya karena ada orang lain (satu organisasi) yang lebih mampu menanganinya.</p> <p>3) Cara membangun/meningkatkan citra positif dimata pelanggan adalah memahami dan mengenali karakter-karakter pelanggan diantaranya :</p> <p>a) Pelanggan yang diam</p> <p>Pelanggan yang tidak banyak berbicara/ pendiam disebabkan beberapa faktor yaitu :</p> <p>(1) Adanya rasa malu pada diri pelanggan sehingga ia tidak memiliki keberanian untuk menyatakan pendapatnya dengan jelas.</p> <p>(2) Pelanggan tidak mau atau segan berbicara karena sedang memikirkan sesuatu.</p> <p>(3) Berdasarkan perkiraan, pelanggan yang</p>
--	---

	<p>pendiam dapat juga dikarenakan memiliki kelainan psikis.</p> <p>Dengan mengetahui faktor penyebab pelanggan tidak banyak berbicara maka petugas pelayanan dapat mengetahui pula langkah atau cara apa yang harus diterapkan kepadanya yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Pelanggan yang pendiam dan cenderung pemalu akan merasa tentram jika dihadapi dengan ramah tamah dan penuh perhatian. (2) Jika pelanggan seolah-olah sedang memikirkan sesuatu, sebaiknya petugas jangan mengajak berbicara tetapi cukup melontarkan pertanyaan-pertanyaan yang penting-penting saja dan mudah dipahami oleh pelanggan. (3) Jika menemui pelanggan yang kesulitan dalam bicara (gagap) atau memiliki kekurangan fisik/mental lainnya, hendaknya petugas pelayanan jangan terpaku pada keadaan tersebut dan bersikaplah biasa-biasa saja. <p>b) Pelanggan yang tidak sabar.</p> <p>Cara menghadapi pelanggan yang tidak sabar dapat dilakukan hal berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Mengenali pelanggan yang tidak sabar melalui sikapnya, lalu meminta maaf kepadanya atas tertundanya pelayanan. (2) Mengatakan kepadanya bahwa dia akan dibantu semaksimal mungkin dan sesegera mungkin. (3) Secara cepat dan efisien menangani situasi tersebut dan bila perlu menenangkan perasaan pelanggan dengan kalimat yang menyenangkan. (4) Mengucapkan terima kasih bahwa pelanggan tersebut masih bersedia menunggu. (5) Mengucapkan terima kasih sekali lagi kepada pelanggan tersebut dan meminta maaf sekali lagi atas ketidak nyamanan dalam pelayanan. <p>c) Pelanggan yang banyak bicara</p> <p>Cara menghadapi pelanggan yang banyak bicara :</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Mengenali kedatangan pelanggan dengan
--	--

	<p>mengucapkan salam.</p> <ol style="list-style-type: none"> (2) Menawarkan bantuan yang diperlukan pelanggan tersebut. (3) Bila pelanggan masih terus berbicara, maka petugas pelayanan segera mengambil sikap untuk mengalihkan perhatiannya pada hal-hal yang berkaitan dengan pokok permasalahan. (4) Petugas pelayanan hendaknya memberikan pujian-pujian akan kehebatannya berbicara, bila perlu masuk dalam pembicaraan tersebut sehingga pelanggan merasa senang dan dihargai. (5) Bila pujian-ujian tersebut berhasil maka petugas pelayanan segera menggiring pembicaraan pelanggan untuk kembali kepada pokok permasalahan. (6) Meminta alamat dan nomor telepon pelanggan karena pelanggan jenis ini senang sekali jika mendapat perhatian. <p>d) Pelanggan yang senang mendebat/berdebat maka cara menghadapi pelanggan pendebat adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Tidak menunjukkan reaksi apabila pelanggan tersebut berada pada pihak yang salah, sebab jika kita menunjukkan reaksi, akan timbul diskusi yang berkepanjangan. (2) Bersikap tenang, tidak gugup dan tidak terpancing untuk marah. (3) Membatasi percakapan pada masalah yang sedang dihadapi, tidak menyimpang dari pokok pembicaraan. (4) Mengemukakan argumen yang masuk akal serta mencari kelemahan dari argumen pelanggan tersebut lalu menunjukkan kekeliruannya sampai dengan pelanggan tenang. Jika pelanggan sudah tenang, pemberian pelayanan dapat dilanjutkan. (5) Apabila pelanggan kembali bersikeras dengan pendapatnya, petugas pelayanan dapat mengulangi argumen-argumennya sekedar untuk mengingatkan. <p>e) Pelanggan yang memiliki banyak permintaan maka cara menghadapi pelanggan seperti ini adalah :</p>
--	---

	<ol style="list-style-type: none"> (1) Mengucapkan salam atas kehadirannya. Bila melalui telepon, maka tata krama berbicara dalam telepon harus tetap dilakukan. (2) Mendengarkan permintaannya, jika memungkinkan membuat ringkasan atas permintaannya tersebut. Sedapat mungkin petugas pelayanan dapat memenuhi permintaan yang diinginkan pelanggan sepanjang sesuai dengan aturan dan kebijakan pimpinan (permintaan tersebut boleh ditolak ketika tidak sesuai dengan aturan atau kebijakan). (3) Meminta maaf dan menyarankan alternatif lain jika pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan. (4) Segera memberitahu pimpinan sambil menyebutkan permintaan pelanggan jika petugas pelayanan tidak mampu melayani pelanggan tersebut. (5) Tetap tersenyum setiap saat, meskipun perilaku pelanggan telah membuat perasaan jengkel. <p>3. Standar Mutu Pelayanan</p> <p>a. Berbagai pendapat tentang kriteria standar mutu pelayanan</p> <p>Hingga saat ini masih banyak terdapat instansi dan organisasi pemerintahan di Indonesia yang belum menetapkan Standar Mutu Pelayanannya, padahal semestinya setiap kegiatan pelayanan kepada masyarakat perlu memiliki standar mutu pelayanan agar masyarakat bisa mengetahui dan paham tentang jaminan adanya kepastian bagi mereka sebagai penerima layanan (pelanggan).</p> <p>Standar pelayanan sebagai ukuran baku bagi pelayanan publik sangatlah penting terutama bagi instansi atau organisasi pemerintahan yang memiliki tugas pelayanan publik, karena jasa yang diberikan biasanya tidak dimiliki oleh instansi-instansi pemerintahan lainnya (contohnya : organisasi Polri).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menurut Prof.Dr.M.Islami.MBA standar mutu pelayanan yang dijadikan ukuran baku paling tidak mencakup: <ol style="list-style-type: none"> a) Sistem dan prosedur pelayanan. b) Waktu bagi penyelesaian pelayanan. c) Biaya pelayanan. d) Produk dan mutu pelayanan.
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> e) Sarana dan prasarana untuk pelayanan. f) Kompetensi, sikap dan perilaku petugas pelayanan. g) Jenis dan aksesibilitas pelayanan. h) Konsistensi. <p>2) Pemerintah pusat berdasarkan keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 25/2004 telah membuat Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Kesederhanaan prosedur pelayanan. b) Kesesuaian persyaratan pelayanan. c) Kejelasan petugas pelayanan. d) Kedisiplinan petugas pelayanan. e) Kejelasan wewenang dan tanggung jawab pelayanan. f) Keahlian dan keterampilan petugas pelayanan. g) Kecepatan pelayanan. h) Keadilan mendapatkan pelayanan. i) Kesopanan dan keramahan petugas. j) Kewajaran biaya pelayanan. k) Kepastian biaya pelayanan. l) Kepastian jadwal pelayanan. m) Kenyamanan lingkungan. n) Keamanan pelayanan <p>3) Menurut Parasuraman dalam Wiyono (1999) terdapat 10 indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, namun perkembangan selanjutnya ke 10 faktor tersebut dirangkum menjadi 5 dimensi mutu pelayanan sebagai penentu kualitas pelayanan tersebut yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Bukti langsung Bukti langsung adalah mutu pelayanan yang dapat dirasakan oleh pelanggan dari segala sesuatu yang terlihat/dirasakan secara langsung seperti fasilitas, peralatan, kenyamanan ruangan dan sikap petugas. b) Kendala Keadalan adalah elemen yang berkaitan dengan kemampuan institusi/organisasi pemberi pelayanan
--	---

	<p>dalam mewujudkan pelayanan yang dapat diandalkan</p> <p>c) Daya tanggap</p> <p>Daya tanggap adalah elemen yang berkaitan dengan institusi/organisasi yang memberikan pelayanan dengan kesediaan para karyawan atau petugas pelayanan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, dapat memberikan informasi yang jelas, dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu serta dapat memberikan pelayanan yang baik.</p> <p>d) Jaminan</p> <p>Jaminan dalam hal ini mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya para petugas yang memberikan pelayanan. Selain itu juga bebas dari bahaya saat proses pelayanan berlangsung</p> <p>e) Empati</p> <p>Empati meliputi perhatian pribadi dan turut merasakan dari pada petugas pelayanan dalam memahami permasalahan dan kebutuhan pelanggan.</p> <p>Mutu pelayanan prima memiliki berbagai dimensi, yakni dimensi waktu, dimensi biaya, dimensi kualitas dan dimensi moral.</p> <p>4) Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (Drs.Sutopo,MPA) membagi Standar mutu pelayanan dalam 4 dimensi yaitu :</p> <p>a) Dimensi Waktu</p> <p>Dimensi waktu terkait dengan komitmen aparatur dalam menyelesaikan atau memberikan pelayanan sesuai dengan lamanya waktu yang dibutuhkan. Dalam hal ini pelanggan akan tahu berapa lama proses pelayanan akan selesai. Misalnya : pelayanan pengurusan KTP dari proses awal sampai selesai dibutuhkan waktu 2 jam.</p> <p>b) Dimensi Biaya</p> <p>Adapun dimensi biaya terkait dengan transparansi tentang besarnya biaya yang dibebankan kepada pelanggan dalam suatu jenis layanan. Jadi dalam hal ini pelanggan akan mengetahui secara terbuka</p>
--	--

	<p>berapa biaya yang harus ditanggung, dan informasi mengenai biaya juga harus transparan. Hal ini tentunya akan menghindari dari tindakan petugas memungut biaya melebihi standar.</p> <p>c) Dimensi Kualitas</p> <p>Dimensi kualitas biasanya terkait dengan produk layanan yang dihasilkan, apakah sesuai dengan standar mutu yang ada atau tidak. Misalnya saja dalam layanan Surat Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), apakah syarat-syarat dalam pengurusan sudah sesuai dengan ketentuan dan apakah produk akhirnya yakni Surat IMB yang diterbitkan tidak ada kesalahan informasi dan data (akurasi) dan ketepatan. Tentunya dalam hal ini dibutuhkan ketelitian dari pelayan dalam memproses dan pelanggan dalam memenuhi persyaratan</p> <p>d) Dimensi Moral</p> <p>Dimensi moral terkait dengan mentalitas aparatur dalam memberikan pelayanan. Misalnya saja kedisiplinan dalam memberikan layanan sehingga tidak memprosesnya di luar prosedur dan mencari keuntungan pribadi.</p> <p>Setiap jenis pelayanan memiliki standar mutu yang berlainan. Dalam hal ini setiap langkah/tahapan atau proses pelayanan mesti jelas apa produk sementara yang dihasilkan dan bagaimana mutunya.</p> <p>5) Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Ateeq A.Jakka (2004) menyimpulkan dimensi pelayanan yang bermutu dan mempengaruhi kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh instansi-instansi pemerintah secara berurutan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Kebersihan dan kenyamanan kantor. Pengetahuan petugas pelayanan tentang pekerjaan (Job Knowledge). Perhatian dan rasa hormat terhadap pelanggan. Kejelasan aturan pelayanan. Kecepatan pelayanan. Kesederhanaan prosedur pelayanan. Kepekaan terhadap keinginan dan kepentingan pelanggan.
--	---

	<p>h) Ruang tunggu yang nyaman.</p> <p>i) Penampilan petugas pelayanan.</p> <p>j) Ketersediaan lahan parkir.</p> <p>6) Gaspersz (1997) menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam upaya menciptakan mutu pelayanan dengan standar yang baik:</p> <p>a) Ketepatan waktu pelayanan</p> <p>Yang perlu diperhatikan dalam ketepatan dalam waktu pelayanan adalah terkait dengan waktu tunggu dan waktu proses yang diterima oleh pelanggan. Semakin cepat waktu tunggu dan waktu proses tersebut maka pelanggan semakin puas. Biasanya institusi yang memberikan pelayanan telah mengukur kemungkinan waktu tercepat dalam memberikan pelayanan berdasarkan rumusan dan hasil penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya. Apabila waktu tunggu dan waktu proses melebihi dari standar waktu yang ada, maka pelayanan yang diberikan masuk dalam kategori buruk.</p> <p>b) Akurasi pelayanan</p> <p>Merupakan hal-hal yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan pelayanan</p> <p>c) Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>Perilaku ini sangat diutamakan bagi petugas pelayanan yang langsung berinteraksi dengan para pelanggan seperti petugas SPK, Penyidik / Penyidik pembantu, petugas SKCK, patroli lalu lintas, petugas SIM/STNK/BPKB, operator telepon, babinkamtibmas/petugas polmas dan lain-lain.</p> <p>d) Tanggung jawab</p> <p>Berkaitan dengan penerimaan laporan, informasi, pengaduan, dan penanganan keluhan dari pelanggan.</p> <p>e) Kelengkapan</p> <p>Berkaitan dengan lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung.</p> <p>f) Kemudahan mendapatkan pelayanan</p>
--	--

	<p>Berkaitan dengan banyaknya tempat/lokasi (banyaknya pos-pos Polisi) dan petugas yang melakukan pelayanan termasuk Banyaknya fasilitas penduukuung yang baerfungsimpercepat proses pelayanan (komputer, alat-alat identifikasi dan lain-lain).</p> <p>g) Variasi model pelayanan</p> <p>Berkaitan dengan inovasi dalam memberikan pelayanan dengan menggunakan pola-pola baru yang mengarah kepada perbaikan-perbaikan yang berbasis kepada kepuasan pelanggan yang dilihat dari kaca mata pelanggan.</p> <p>h) Pelayanan pribadi</p> <p>Berkaitan dengan fleksibilitas yaitu mampu dan tersedianya pelayanan atau penanganan terhadap permintaan-permintaan khusus dan lain-lain.</p> <p>i) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan</p> <p>Berkaitan dengan lokasi, ruang, dan tempat pelayanan, kemudahan jangkauan pelanggan, ketersediaan tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan lain-lain.</p> <p>j) Atribut pendukung pelayanan lainnya</p> <p>Berkaitan dengan lingkungan kantor dan ruangan pelayanan yang meliputi kebersihan ruang tunggu, fasilitas AC, air minum, telepon dan lain-lain.</p> <p>b. Langkah-langkah dalam menetapkan standar mutu pelayanan</p> <p>Setiap institusi/organisasi baik pemerintah maupun swasta yang memiliki fungsi bidang pelayanan terhadap publik baik yang bertujuan mencari keuntungan finansial (profit) maupun yang tidak, masing-masing memerlukan sebuah standar mutu pelayanan sebagai ukuran keberhasilan pelaksanaan pelayanan tersebut. Standar mutu pelayanan yang dibutuhkan tentunya ditinjau dari kacamata pelanggan sebagai pengguna jasa layanan dengan berbasis kepada kepuasan pelanggan, tidak saja pelanggan eksternal namun juga kepuasan dari pelanggan internal.</p> <p>Terdapat beberapa cara / langkah untuk menemukan dan menentukan standar mutu pelayanan yang disebut dengan <i>The Juran Trilogy</i> yang terdiri dari <i>Quality Planning</i>, <i>Quality Control</i> dan <i>Quality Improvement</i></p>
--	---

	<p>1) <i>Quality Planning</i></p> <p>Untuk mengetahui kualitas dari suatu pelayanan yang akan diberikan oleh suatu institusi/organisasi /perusahaan kepada masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan (pelanggan), maka perlu direncanakan beberapa tindakan dan langkah-langkah diantaranya sebagai berikut :</p> <p>a) Menentukan pelanggan</p> <p>Sebagai institusi/organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka langkah pertama yang harus dilakukan adalah menentukan siapa saja masyarakat yang masuk dalam kategori pelanggan (yang membutuhkan produk/jasa layanan yang diberikan oleh institusi/organisasi pemberi pelayanan) .</p> <p>contoh : pada institusi Polri, salah satu tugas fungsi lalu lintas adalah melaksanakan Pelayanan registrasi dan identifikasi yang menghasilkan produk berupa SIM, STNK, STCK dan BPKB. Dengan demikian, maka para pelanggannya adalah masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan SIM, STNK, STCK dan BPKB.</p> <p>Disamping itu, fungsi lalu lintas juga memberikan pelayanan pengaturan lalu lintas yang bertujuan memberikan layanan kenyamanan berlalu lintas bagi pengguna jalan. Dengan demikian, maka pelanggannya adalah pengemudi ranmor, para penumpang kendaraan umum, pengemudi sepeda, becak, pejalan kaki dan lain-lain.</p> <p>Untuk menentukan siapa saja kelompok pelanggan yang membutuhkan jasa layanan dari institusi/organisasi/perusahaan yang memberikan pelayanan dapat dilakukan dengan cara survey, penelitian dan lain-lain.</p> <p>b) Menentukan kebutuhan pelanggan</p> <p>Untuk mengetahui kebutuhan pelanggan, maka institusi/organisasi/ perusahaan pemberi layanan harus mengumpulkan semua informasi dari para pelanggan yang sudah teridentifikasi. Cara pengumpulan informasi tersebut dapat dilakukan melalui teknik polling, penyebaran kuisioer, <i>interview</i> dan lain-lain. Dalam hal ini yang paling</p>
--	--

	<p>penting dan paling dibutuhkan adalah data yang valid, : bagaimana mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan pejalan kaki, maka data yang diperlukan adalah tingkat kepuasan pelanggan dalam hal ketersediaan dan kenyamanan penggunaan trotoar, zebra cross, jembatan penyeberangan dan lain-lain. Demikian halnya terhadap pelanggan yang memerlukan registrasi, identifikasi surat - surat kendaraan bermotor, maka data yang diperlukan adalah tingkat kepuasan pelanggan dalam hal kecepatan/ketepatan pelayanan khususnya mengenai hasil produksi surat-surat kendaraan bermotor yang diajukan.</p> <p>c) Mengembangkan produk yang dibutuhkan pelanggan.</p> <p>Setelah menentukan pelanggan dan selanjutnya mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan, maka langkah selanjutnya adalah menerapkan Metode USG (<i>Urgency Seriousness Growth</i>), sebagai langkah untuk membuat skala prioritas guna melihat tingkat kebutuhan pelanggan yang harus direalisasikan dari sisi :</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) <i>Urgency</i> (tingkat kepentingan). (2) <i>Seriousness</i> (tingkat keseriusan.) (3) <i>Growth</i> (tingkat pertumbuhan) <p>Selain menggunakan Metode USG, juga dapat digunakan Metode Pareto (diagram Pareto) yaitu membagi kuisioner kepada para pelanggan dan membuat diagramnya. Dari hasil kuisioner tersebut, maka diagram yang menunjukkan angka terbanyak menjadi prioritas yang harus didahulukan. Dalam penggunaan metode ini kuisioner tidak bisa disatukan pada semua komunitas tetapi harus dipilah-pilah seperti contoh berikut :</p> <p>komunitas pengguna komunitas usahawan/ jalan keuangan</p> <p>pengemudi mobil showroom</p>
--	--

	<div data-bbox="654 224 1372 627"> </div> <div data-bbox="526 649 893 739"> <p>Hasil poling komunitas pengguna jalan ingin aman dan lancar</p> </div> <div data-bbox="622 851 1197 929"> <p>Bagaimana cara aman dan lancar pembuatan traffic light</p> </div> <div data-bbox="702 985 1452 1254"> <p>Setelah diketahui beberapa keinginan pelanggan dari hasil polling, interview ataupun kuisisioner dan kemudian dilakukan penyaringan dengan Metode USG atau Metode Pareto, maka akan muncul kebutuhan/keinginan pelanggan dengan tingkat yang paling tinggi (prioritas) sehingga harus segera diwujudkan.</p> </div> <div data-bbox="702 1265 1452 1422"> <p>Dari data tersebut, maka institusi / organisasi /perusahaan pemberi pelayanan sudah dapat menentukan hal-hal yang harus diwujudkan tersebut.</p> </div> <div data-bbox="702 1433 1452 1982"> <p>Misalnya : ketika hasil polling pada pelanggan pengguna jasa layanan SIM menunjukkan tingkat kebutuhan tertinggi adalah kecepatan pembuatan SIM, maka yang harus direalisasikan adalah bagaimana menciptakan proses pembuatan SIM dengan waktu yang singkat. Berkaitan dengan kecepatan produksi SIM, maka institusi sudah dapat menentukan hal-hal yang memiliki peranan penting guna terciptanya pelayanan pembuatan SIM yang cepat diantaranya adalah perlu peralatan pembuatan SIM dengan teknologi tinggi, perlu sistem/prosedur pembuatan yang disederhanakan dan perlu personel-personel yang mampu menggunakan peralatan pembuatan SIM dengan teknologi tinggi tersebut secara mahir.</p> </div>
--	---

	<p>d) Mengembangkan proses yang dapat menghasilkan produk yang diperlukan.</p> <p>Setelah ditentukan beberapa hal yang harus diadakan/diwujudkan guna memenuhi keinginan pelanggan, maka langkah selanjutnya adalah menyusun dan mengorganisasikan secara sistematis tentang hal-hal yang diperlukan dalam pengadaan kebutuhan-kebutuhan sebagaimana yang telah ditentukan seperti contoh diatas. Misalnya : menyusun dan mengorganisasikan segala sesuatu yang berkaitan</p> <p>e) Mentransfer hasil rencana menjadi kegiatan-kegiatan nyata.</p> <p>Setelah melalui langkah-langkah menentukan pelanggan, menentukan kebutuhan pelanggan, mengembangkan produk yang dibutuhkan pelanggan dan mengembangkan proses yang menghasilkan produk yang dibutuhkan (tindakan-tindakan pada angka 1 s/d 4 diatas) maka langkah selanjutnya adalah merealisasikan/ melaksanakan rencana yang telah ditentukan dengan bentuk pengadaan barang, pemasangan barang, pemberlakuan aturan baru dan lain-lain. Misalnya : pengadaan mesin cetak dari pembuatan SIM berteknologi tinggi, pemasangan mesin, penggunaan mesin, dan pemberlakuan prosedur baru yang di buat berdasarkan keinginan /kebutuhan pelanggan.</p> <p>2) <i>Quality Control</i></p> <p>Untuk mengetahui perihal mutu kerja saat ini, maka institusi/organisasi/perusahaan pemberi pelayanan harus :</p> <p>a) Melakukan evaluasi</p> <p>Yang dimaksud dengan mengevaluasi mutu kerja saat ini adalah menemukan permasalahan-permasalahan yang terjadi dengan penyebab mengapa permasalahan tersebut timbul serta menemukan hal-hal apa saja yang tidak efektif dan efisien sehingga memerlukan perbaikan.</p> <p>Untuk menemukan masalah dan mencari penyebab permasalahan, yang sering digunakan adalah metode Isikawa diagram/fish bone (diagram tulang ikan) sebagaimana contoh dibawah ini :</p>
--	---

	<p>Contoh : mengevaluasi mutu kerja saat ini pada bidang pelayanan SIM dengan menggunakan diagram tulang ikan.</p> <p>Untuk mengetahui mutu kerja tentang pelayanan SIM kepada masyarakat perlu mengurai permasalahan-permasalahan yang timbul dan menjadi penghambat terciptanya mutu kerja pelayanan SIM yang diharapkan masyarakat, perlu diambil langkah-langkah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Mencari permasalahan-permasalahan yang terdapat pada bagian sumber daya manusia (<i>Man</i>) misalnya : melihat dan meneliti kinerja petugas-petugas pelayanan SIM di lapangan dalam hal pemahaman tugas pokok, kemampuan berkomunikasi, kejujuran, spirit dalam melaksanakan tugas, pemahaman terhadap visi misi kesatuan termasuk upaya pencapaiannya dan lain-lain. (2) Mencari permasalahan-permasalahan yang terdapat pada bagian aturan dan tata cara pelaksanaan (<i>Methode</i>) Misalnya : mengkaji kembali prosedur yang diberlakukan terhadap pelanggan khususnya dalam hal kesederhanaan dan kemudahan masyarakat untuk melalui prosedur tersebut. Apabila aturan dan prosedur yang ada masih bisa disederhanakan, maka selayaknya prosedur tersebut diperbaharui kembali. Mencari permasalahan-permasalahan yang terdapat pada bagian sarana dan prasarana (<i>Material</i>) Misalnya : meninjau seluruh sarana dan prasarana yang berhubungan langsung dengan proses pembuatan SIM tidak hanya dari segi kelayakan namun juga dari segi keterkinian (3) Mencari permasalahan-permasalahan yang terdapat pada bagian anggaran (<i>Money</i>) Misalnya: meninjau seluruh anggaran yang tersedia dan yang digunakan dalam upaya mengukur efisiensi dan kesesuaian antara nilai jual dan harga beli produk yang ditawarkan (SIM). <p>b) Membuat perbandingan antara hasil kerja (hasil evaluasi) dengan tujuan institusi/ organisasi yang sebelumnya telah ditetapkan dan digunakan</p>
--	--

	<p>sebagai rambu-rambu/tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas khususnya pada bidang pelayanan. Contohnya : membandingkan kinerja pelayanan SIM yang ada saat ini dengan tujuan pelayanan SIM yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dengan kata lain tujuan yang sudah dijadikan <i>blueprint</i> (normatif dan ideal) akan dibandingkan dengan fakta dan kenyataan kinerja saat ini. Apabila hasil perbandingan tersebut masih menunjukkan bahwa tujuan yang ditetapkan belum tercapai berdasarkan fakta-fakta yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa mutu kerja saat ini layak diperbaiki.</p> <p>c) Melakukan sesuatu terhadap perbedaan</p> <p>Setelah diketahui adanya perbedaan antara kinerja dengan tujuan, maka perlu diambil langkah-langkah penanggulangan yang inovatif dan kreatif namun tetap berbasis kepada kepuasan pelanggan.</p> <p>3) <i>Quality Improvement</i></p> <p>Tindakan yang termasuk Tindakan-tindakan yang termasuk didalam <i>Quality Improvement</i> merupakan langkah terakhir dalam upaya menciptakan standar mutu pelayanan dengan cara :</p> <p>a) Mengembangkan infrastruktur yang sudah ada dalam rangka peningkatan mutu.</p> <p>b) Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan khusus untuk perbaikan.</p> <p>c) Setiap proyek yang dikembangkan atau yang akan dilaksanakan dalam rangka perbaikan mutu, harus dibentuk sebuah tim dengan tanggung jawab yang jelas agar memberi hasil yang baik dan akuntabel.</p> <p>d) Menyediakan sumberdaya, motivasi dan pendidikan latihan yang dibutuhkan oleh tim guna maksimalnya hasil-hasil diagnose /penyebab permasalahan yang berpengaruh terhadap mutu kerja/mutu pelayanan.</p>
--	--



RANGKUMAN

1. Yang Berkaitan Dengan Pelayanan Prima:

a. Pengertian Pelayanan.

pelayanan adalah "usaha melayani kebutuhan orang lain" (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995).

b. Pengertian Standar Pelayanan.

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

c. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "Excellent Services" yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik.

d. Pengertian Proses Pelayanan

proses pelayanan adalah suatu rangkaian, tindakan yang berurutan dari suatu pelayanan yang berujung kepada terciptanya suatu produk

e. Pengertian Pelanggan

Customer (pelanggan) adalah siapa saja yang berkepentingan dengan produk layanan yang diberikan oleh institusi/organisasi pemberi layanan;

f. Pengertian Pelanggan Internal

Pelanggan Internal adalah orang-orang/pegawai yang ada di suatu institusi dari organisasi yang bersangkutan baik dari tingkat bawahan sampai tingkat pimpinan

g. Pengertian Pelanggan Eksternal

Pelanggan Eksternal adalah orang-orang yang menggunakan atau menerima jasa layanan tetapi bukan anggota dari institusi/organisasi yang memberikan pelayanan (pelanggan eksternal adalah masyarakat).


2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima

a. Prinsip-prinsip pelayanan publik

- 1) Standards;
- 2) *Information and openness*;
- 3) *Choice and Consultation*;
- 4) *Courtesy*;

	<p>5) <i>Putting things right;</i></p> <p>6) <i>Value for money</i></p> <p>b. Sendi – Sendi Pelayanan</p> <p>1) Kesederhanaan;</p> <p>2) Kejelasan dan kepastian;</p> <p>3) Keamanan;</p> <p>4) Keterbukaan;</p> <p>5) Efisien;</p> <p>6) Ekonomis;</p> <p>7) Keadilan yang merata;</p> <p>8) Ketepatan waktu</p> <p>c. Komitmen Pelayanan</p> <p>Yang dimaksudkan dengan komitmen dalam konteks ini adalah :</p> <p>1) Konsistensi;</p> <p>2) Komunikasi;</p> <p>d. Hal – hal Utama dalam Pelayanan Prima</p> <p>1) Konsep mendahulukan kepentingan pelanggan</p> <p>a) Kategori keluhan pelanggan:</p> <p>b) Cara mengatasi keluhan pelanggan;</p> <p>2) Konsep pelayanan dengan sepenuh hati</p> <p>Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diwujudkan dalam segala bentuk kreasi dan manifestasinya.</p> <p>3) Konsep pelayanan prima sebagai budaya.</p> <p>Budaya pelayanan prima adalah sebuah budaya yang kuat yang mewarnai sifat hubungan antara instansi/organisasi pemberi pelayanan dengan pelanggannya dan dapat menjadi sarana yang sangat baik untuk memperoleh perhatian pelanggan dari instansi/organisasi pemberi pelayanan</p> <p>4) Konsep menunjukan sikap pelayanan prima.</p> <p>Sikap pelayanan prima berarti pengabdian yang tulus terhadap bidang kerja dan yang paling utama adalah kebanggaan atas pekerjaan. Sikap kita dapat menggambarkan instansi/organisasi.</p> <p>5) Konsep memberikan sentuhan pribadi dalam</p>
--	--

	<p>pelayanan.</p> <p>Sentuhan pribadi petugas pelayanan sangat diperlukan karena setiap pelanggan memiliki sifat yang berbeda-beda.</p> <p>6) Konsep pribadi prima dalam pelayanan.</p> <p>Konsep pribadi prima meliputi unsur-unsur kepribadian, penampilan, perilaku dan komunikasi yang.</p> <p>7) Konsep menghindari dosa pelayanan terbesar.</p> <p>Pelayanan prima akan terwujud manakala para petugas pelayanan mampu menghindar dari beberapa perilaku yang masuk dalam kategori “Dosa Pelayanan Terbesar”.</p> <p>3. Baik institusi pemerintahan maupun Polri di dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan pada prakteknya akan selalu berinteraksi dengan orang-orang yang memiliki perilaku yang berbeda-beda sesuai dengan karakternya masing-masing.</p> <p>4. Setiap perilaku manusia memiliki variasi yang berbeda-beda yang sifatnya dapat rasional atau emosional dengan menunjukkan gerakan-gerakan fisik tertentu.</p> <p>5. Upaya pemahaman terhadap perilaku pelanggan tersebut merupakan pokok bahasan dalam ilmu psikologi sosial yang disebut psikologi pelayanan.</p> <p>6. Pelayanan prima yang mengutamakan kepuasan pelanggan sudah barang tentu tidak terlepas dari upaya petugas pelayanan untuk memahami dan mengikuti kemauan pelanggan yang selanjutnya berujung kepada kepuasan dari pelanggan itu sendiri.</p> <p>7. Setiap institusi/organisasi baik pemerintah maupun swasta yang memiliki fungsi bidang pelayanan terhadap publik baik yang bertujuan mencari keuntungan finansial (profit) maupun yang tidak, masing-masing memerlukan sebuah standar mutu pelayanan sebagai ukuran keberhasilan pelaksanaan pelayanan tersebut. Standar mutu pelayanan yang dibutuhkan tentunya ditinjau dari kacamata pelanggan sebagai pengguna jasa layanan dengan berbasis kepada kepuasan pelanggan, tidak saja pelanggan eksternal namun juga kepuasan dari pelanggan internal.</p> <p>8. Terdapat beberapa cara/langkah untuk menemukan dan menentukan standar mutu pelayanan yang disebut dengan <i>The Juran Trilogy</i> yang terdiri dari <i>Quality Planning</i>, <i>Quality Control</i> dan <i>Quality Improvement</i>.</p>
--	--

	LATIHAN
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jelaskan hakikat pelayanan prima! 2. Jelaskan psikologi pelayanan dalam pelayanan prima! 3. Jelaskan standar mutu!