

KUALITAS PELAYANAN KEPOLISIAN TERHADAP PENGADUAN MASYARAKAT DI KEPOLISIAN SEKTOR DANAU PANGGANG RESOR HULU SUNGAI UTARA

Winda Handayani¹, Agus Sya'bani Arlan², Moh. Fajar Noorrahman³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: windahandayani1110@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal apabila dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Penelitian ini dilatarbelakangi yaitu tidak bisa menyelesaikan kecelakaan lalu lintas (laka lantas) yang terjadi di wilayah Kepolisian Sektor Danau Panggang karena tidak tersedianya unit lalu lintas, adanya kasus terdahulu yang hingga sekarang belum terselesaikan padahal memiliki cukup alat bukti untuk ditindaklanjuti, dan terlambatnya dalam menangani pengaduan masyarakat tentang kasus kebakaran hutan dan lahan (karhutla). Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara purposive sampling berjumlah 12 (dua belas) orang. Setelah data terkumpul kemudian di analisis dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Kepolisian Terhadap Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Sektor Danau Panggang Resor Hulu Sungai Utara cukup baik, dibuktikan dari hasil beberapa indikator dari penelitian yang menunjukkan cukup baik. Adapun faktor penghambat yaitu sarana dan prasarana dan kurangnya kerjasama. Sedangkan, faktor pendorong yaitu komunikasi dan taat hukum.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepolisian

ABSTRACT

Service quality is a form of totality of services carried out by the state apparatus to the maximum if it can provide products or services based on suitability in order to meet the needs and expectations of the community. This research is motivated by the inability to resolve traffic accidents that occur in the Danau Panggang Sector Police area due to the unavailability of a traffic unit, the existence of previous cases that have not been resolved even though they have enough evidence to be followed up, and delays in handling public complaints about forest and land fire cases (karhutla). This research uses descriptive qualitative type. Data collection techniques used observation, interviews, and documentation. Data sources were taken through side purposive sampling totalling 12 (twelve) people. After the data is collected, it is then analysed by data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicate that the Quality of Police Services Against Community Complaints in the Danau Panggang Police Sector of the Hulu Sungai Utara Resort is quite good, as evidenced by the results of several indicators from the research that show quite well. There are inhibiting factors, namely facilities and infrastructure and lack of cooperation. Meanwhile, the driving factors are communication and law enforcement.

Keywords: service quality, police

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah suatu proses operasional yang merupakan tugas dan tanggungjawab utama seorang aparatur pemerintahan negara atau daerah untuk memenuhi kebutuhan setiap masyarakat, baik berupa pelayanan administrasi ataupun pelayanan jasa guna mencapai tujuan negara untuk kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik diselenggarakan oleh organisasi publik. Organisasi publik merupakan organisasi yang bertujuan untuk menghasilkan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan status atau kedudukannya. Diharapkan peran pelayanan publik dapat membawa dampak yang baik bagi kemajuan instansi guna tercapainya kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan

publik memiliki tolak ukur tersendiri yang dapat dijadikan pedoman menilai kualitas pelayanan penyelenggara kepada masyarakat yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, serta terukur. Prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu, kenyamanan kondisi lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, bersih, indah dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang diperlukan (Hardiansyah, 2018).

Ada banyak organisasi pemerintah di Indonesia yang memberikan pelayanan publik salah satunya adalah Kepolisian Republik Indonesia (POLRI). Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan institusi yang bertanggungjawab didalam mengupayakan, mencegah, dan mengeliminasi dari setiap gejala yang mungkin dan dapat mengganggu keamanan dan ketertiban di masyarakat. Polri memiliki tugas dalam pencegahan terjadinya pelanggaran, kejahatan, pelayanan masyarakat, dan melindungi serta menertibkan masyarakat. Dan dalam memeberikan pelayanan kepolisian tentunya harus siap menghadapi permintaan dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Perkap Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor , tujuan diterapkannya perkap adalah: Kepolisian Negara Republik Indonesia yang disingkat menjadi POLRI merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Dalam rangka memberikan pelayanan sebagai ujung tombak kepolisian kepada masyarakat maka diijarkan kepolisian terbentuklah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu adalah kepolisian yang bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat yang membutuhkan, yaitu :

1. Menerima segala bentuk laporan dan pengaduan masyarakat;
2. Melakukan penanganan pertama laporan/pengaduan masyarakat;
3. Melayani masyarakat dalam hal permintaan bantuan tindakan kepolisian
4. Melayani dan membantu penyelesaian perkara ringan/perselisihan antar warga sesuai ketentuan hukum yang berlaku dan peraturan/ kebijakan dalam organisasi POLRI.

Kepolisian Sektor atau yang disingkat menjadi Polsek adalah struktur Komando Polri di wilayah kecamatan yang berada di bawah Kapolres. Polsek betugas menyelenggaraan tugas dan wewenang Polri di wilayah kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisaaan Sektor , pada polsek memiliki empat tipe, yaitu: a. tipe A, yaitu Polsek Metro; b. Polsek tipe B, yaitu Polsek Urban; c. Polsek tipe C, yaitu Polsek Rural; dan d. Polsek tipe D, yaitu Polsek Prarural. Kepolisian Sektor Danau Panggang dikategorikan menjadi Polsek tipe C, yaitu Polsek Rural.

Berdasarkan data pengaduan masyarakat pada Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara ditemukan masih ada permasalahan dalam pelayanan pengaduan tindak pidana belum terselesaikan sepenuhnya, sebagaimana informasi yang didapatkan peneliti dari hasil observasi yang telah dilakukan, yang meliputi:

1. Apabila terjadi kecelakaan lalu lintas (laka lantasi) di wilayah Polsek Danau Panggang tidak bisa diselesaikan di Polsek Danau Panggang karena tidak tersedianya unit lalu lintas sehingga harus dilimpahkan ke Polres. (*Sumber: Kepolisian Sektor Danau Panggang Tahun 2023*).
2. Kasus pengaduan masyarakat yang sudah lama belum terselesaikan serta kasus tersebut memiliki cukup alat bukti untuk ditindaklanjuti dan baru ini kasus tersebut ingin diangkat kembali akan tetapi korban serta pelaku dalam kasus tersebut tidak ada ditempat atau pindah domisili sehingga kasus tersebut tidak bisa ditindaklanjuti dan tidak tercatat selesai. (*Sumber: Kepolisian Sektor Danau Panggang Tahun 2023*).

3. Terlambat dalam menangani pengaduan masyarakat tentang kasus kebakaran hutan dan lahan (Karhutla), dikarenakan akses ketempat kejadian kebakaran sulit untuk di akses baik melalui darat maupun air sehingga menghambat kinerja dari kepolisian dalam menangani kasus pengaduan tersebut. (*Sumber: Kepolisian Sektor Danau Panggang Tahun 2023*).

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian dengan tingkat eksplorasi deskriptif kualitatif yaitu dengan langkah-langkah menyusun konsep laporan penelitian, mengecek kembali hasil penelitian dengan dukungan literatur, pembahasan konsep dasar penelitian untuk memperoleh kesimpulan. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan kepolisian terhadap pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Danau Panggang Resor Hulu Sungai Utara dan untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian ini dilaksanakan pada kantor Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara, sumber data di ambil melalui penarikan sampel secara *purposive sampling* berjumlah 12 (dua belas) orang. Setelah data terkumpul kemudian di analisis dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi (Sugiyono, 2022).

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Kepolisian Terhadap Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Sektor Danau Panga Resor Hulu Sungai Utara

Penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono dalam (Sa'adah, 2020) untuk mengetahui pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh publik, ada beberapa indikator pelayanan yang terletak pada 5 (lima) dimensi pelayanan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

1. Kehandalan (*Realibility*)

Kemampuan dan kehandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya. Memberikan pelayanan dibutuhkan sebuah kompetensi dan kualitas diri yang mumpuni. Sikap yang peka dan sigap terhadap tugas dan tanggungjawabnya adalah sebuah bentuk *reliability* dalam memberikan pelayanan. Keinginan para staf membantu para pelanggan.

a. Sesuai Prosedur

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada pengaduan masyarakat di kepolisian sektor danau panggang mengenai prosedur pelayanan cukup baik, baik yang berarti hasil pelayanan yang diberikan sesuai dan tidak terdapat kesalahan dalam pelayanan dan mendapatkan apresiasi yang baik dari masyarakat.

b. Penyelesaian masalah

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada pengaduan masyarakat di kepolisian sektor danau panggang mengenai penyelesaian masalah kurang baik, walaupun aparat kepolisian dalam memberikan pelayanan sudah sigap dan sesuai dengan sop yang berlaku, namun terkendalanya dalam proses penyelidikan aparat Kepolisian Sektor Danau Panggang karena terkendalanya sarana dan prasarana serta kekurangan bukti sehingga terlambatnya penyelesaian masalah.

c. Kemampuan personil

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada pengaduan masyarakat di kepolisian sektor danau panggang mengenai kemampuan personil cukup baik.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Memberikan pelayanan yang taggap. Kesanggupan untuk membantu dan menediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap kebutuhan pelayanan. Bentuk kesanggupan bisa dilakukan dengan komitmen aparatur dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Jika kecepatan tanggap yang diberikan oleh petugas tidak optimal, maka akan menjadi presepsi buruk bagi masyarakat yang berakibat pada keengganan untuk berhubungan dengan birokrasi publik. Jika hal ini terjadi terus-menerus, maka akan sulit bagi birokrasi publik untuk merealisasikan visi dan misinya dalam mewujudkan tertib pelayanan.

a. Merespon setiap pengguna layanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada pengaduan masyarakat di kepolisian sektor danau panggang mengenai merespon setiap pengguna layanan sudah baik karena masyarakat merasa kepolisian di polsek Danau Panggang sudah merespon dan ditanggapi semua masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan atau pengaduan masyarakat.

b. Keramahan dan kesopanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada pengaduan masyarakat di kepolisian sektor danau panggang keramahan dan kesopanan pelayanan sudah baik karena setiap sudah bersikap ramah dan sopan dalam melakukan pelayanan pengaduan tanpa memandang status sosial masyarakat.

3. Jaminan (*assurance*)

Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila itu terjadi akan mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Jaminan ini yaitu untuk menghilangkan keraguan-keraguan masyarakat dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

a. Jaminan tepat waktu pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada pengaduan masyarakat di kepolisian sektor danau panggang mengenai jaminan tepat waktu pelayanan kurang baik karena ada beberapa kasus yang terlambat dalam penyelesaiannya.

b. Jaminan keselamatan pelapor

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada pengaduan masyarakat di kepolisian sektor danau panggang mengenai jaminan keselamatan pelapor cukup baik karena dijamin keselamatannya oleh kepolisian baik itu korban dan saksi, serta adanya undang-undang yang menjamin keselamatan korban dan saksi.

4. Kepedulian (*empahty*)

Empati adalah sebuah perasaan yang menyatu dengan perasaan orang lain. Merasakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam membutuhkan pelayanan. Dengan rasa empati, maka bisa merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, sehingga menjadi bagian dari introspeksi diri bagi aparatur dalam melayani. Dari rasa empati akan menumbuhkan

komitmen dalam dirinya. Dengan demikian pelayanan yang diberikan akan semakin baik dan profesional. Kemudahan dalam menajalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Indikator yang digunakan yaitu:

a. Menunjukkan kepedulian

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada pengaduan masyarakat di kepolisian sektor danau panggang mengenai menunjukkan kepedulian sudah baik karena kepolisian peduli pada masyarakat yang melakukan pengaduan.

b. Tidak membeda-bedakan dalam pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada pengaduan masyarakat di kepolisian sektor danau panggang mengenai tidak membeda-bedakan dalam pelayanan sudah baik karena tidak adanya perbedaan status atau golongan masyarakat yang melakukan pengaduan dalam pelayanan.

5. Bukti fisik (*tangible*)

Tangible merupakan aset yang termasuk dalam golongan aset, menurut keberadaan fisik dimana pada *tangible* bisa diartikan sebagai aset yang bisa dihitung dan dilihat langsung dengan secara fisik (yang dapat dilihat, disentuh, meraba, dan lain sebagainya) atau terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan, personal, dan dam media komunikasi dalam pelayanan. Indikator yang digunakan yaitu:

a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada pengaduan masyarakat di kepolisian sektor danau panggang mengenai kenyamanan tempat melakukan pelayanan sudah cukup baik karena masyarakat yang melakukan pengaduan merasa nyaman dengan tempat yang disediakan oleh Polsek Danau Panggang walaupun kadangkala suara kegaduhan dari masyarakat yang melakukan pengaduan atau penyelesaian masalah pengaduan membuat masyarakat yang lain meminta pelayanan merasa ketidaknyamanan.

b. Penyediaan kotak saran

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada pengaduan masyarakat di kepolisian sektor danau panggang mengenai kotak saran sudah cukup baik karena disediakannya kotak saran untuk masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan dan tersebar nomor handphone aparat, serta masyarakat bisa menghubungi *call center* 110 jika ingin menyampaikan keluhan atau dalam keadaan darurat, walaupun ada masyarakat yang mungkin tidak mengetahui karena kotak saran yang tersedia di kepolisian Sektor Danau Panggang dicopot karena adanya tahap renovasi.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kepolisian Terhadap Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Sektor Danau Panggang Resor Hulu Sungai Utara

Melalui hasil penelitian dengan menggunakan teori yang dikemukakan Tjiptono (dalam Sa'adah, 2020:5), maka faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kepolisian Terhadap Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Sektor Danau Panggang Resor Hulu Sungai Utara, meliputi:

1. Faktor penghambat

- a. Sarana dan prasarana yang kurang memadai menghambat kesiapan aparat kepolisian dalam merespon pengaduan masyarakat ketika harus mendatangi tempat kejadian perkara.

- b. Masyarakat tidak mau bekerjasama sebagai saksi dalam suatu kejadian perkara karena merasa tidak nyaman dengan pihak pelaku dan takut dianggap memusuhi.
 - c. Proses renovasi Kantor Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara mengakibatkan fasilitas berupa kotak saran untuk menyampaikan saran, kritik dan pengaduan untuk sementara tidak di letakkan pada tempatnya.
2. Faktor pendukung
- a. Kemajuan teknologi khususnya dibidang komunikasi menjadi salah satu hal yang dapat mendukung responsivitas pelayanan kepolisian karena bisa memudahkan masyarakat yang ingin melaporkan suatu hal tanpa harus datang langsung ke kantor kepolisian.
 - b. Kesadaran masyarakat untuk mematuhi aturan dan melaporkan perilaku menyimpang kepada kepolisian dapat memberikan informasi, dukungan dan kerjasama yang diperlukan kepolisian untuk menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Kepolisian Terhadap Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Sektor Danau Panggang Resor Hulu Sungai Utara cukup baik, namun masih ada beberapa indikator yang belum sesuai dengan yang diterapkan. Kualitas pelayanan kepolisian yang sudah baik dapat dilihat dari indikator merespon setiap pengguna layanan, menunjukkan kepedulian, serta tidak membedakan status/golongan. Dan kualitas pelayanan kepolisian yang cukup baik dapat dilihat dari indikator sesuai prosedur, kemampuan personil, jaminan keselamatan pelapor, kenyamanan tempat pelayanan, serta penyediaan kotak saran. Adapun kualitas pelayanan kepolisian yang kurang baik terlihat pada indikator penyelesaian masalah dan sesuai dengan waktu yang ditentukan.
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kepolisian Terhadap Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Sektor Danau Panggang Resor Hulu Sungai Utara, meliputi faktor penghambat, yaitu kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya kerjasama, renovasi kantor. Sedangkan, faktor pendorong yaitu komunikasi dan taat hukum. (Muhammad Hidayatullah, 2021; Noorrahman, Rizal and Sairin, 2022; Urahmah and Andri, 2023)

DAFTAR PUSTAKA

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.

Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implimentasinya*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisaan Sektor.



Perkap Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor.

Sa'adah, Lailatus & Abdulah Fajarul Munir. 2020. *Kualitas Layanan, Harga, Dan Citra merk serta pengarangnya terhadap kepuasan konsumen.* . Jombang: LPPM.

Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.