

RESPONSIVITAS PELAYANAN KEPOLISIAN DALAM UPAYA MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT PADA KEPOLISIAN SEKTOR DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Siti Rahmadiyah¹, Siti Raudah², Djayeng Turano Gunade³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail : sitirahmadiyah68@gmail.com

ABSTRAK

Responsivitas adalah kemampuan suatu organisasi atau birokrasi untuk merespon kebutuhan, harapan, aspirasi dan tuntutan masyarakat yang dilayani. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kasus perkelahian yang belum terselesaikan padahal memiliki cukup alat bukti untuk ditindak lanjuti, keterlambatan dalam menangani pengaduan masyarakat tentang kebakaran hutan, belum adanya kotak saran untuk menampung aspirasi dan saran dari masyarakat dan terkadang layanan call center 110 yang tidak bisa dihubungi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara purposive sampling berjumlah 12 orang. Setelah data terkumpul kemudian di analisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Responsivitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Pada Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik, terlihat dari kemampuan merespon semua masyarakat dengan sopan dan ramah, ketulusan aparat dalam memberikan pelayanan, kesesuaian prosedur pelayanan, ketepatan biaya pelayanan, bersungguh-sungguh dalam pelayanan, ketepatan waktu proses penanganan dan penanganan keluhan kenyamanan yang sudah baik. Faktor pendorong mencakup kemajuan teknologi berupa komunikasi dan ketaatan. Sementara faktor penghambat meliputi kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya kerjasama, masih dalam masa renovasi dan faktor teknis.

Kata kunci: Responsivitas, Pelayanan Kepolisian

ABSTRACT

Responsiveness is the ability of an organization or bureaucracy to respond to the needs, expectations, aspirations and demands of the people served. This research is motivated by the existence of unresolved fighting cases even though they have enough evidence to be followed up, delays in handling public complaints about forest fires, the absence of a suggestion box to accommodate aspirations and suggestions from the community and sometimes the 110 call center service that cannot be contacted. This research uses a qualitative approach with a qualitative descriptive type. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Data sources were taken through purposive sampling totaling 12 people. After the data is collected, it is then analyzed with techniques including data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicate that the Responsiveness of Police Services in Efforts to Handle Community Complaints at the Danau Panggang Police Sector of Hulu Sungai Utara Regency is quite good, as seen from the ability to respond to all communities politely and friendly, the sincerity of the apparatus in providing services, the suitability of service procedures, the accuracy of service fees, being serious in service, the timeliness of the handling process and handling complaints of good comfort. Encouraging factors include technological advances in the form of communication and legal obedience. While inhibiting factors include lack of facilities and infrastructure, lack of cooperation, still under renovation and technical factors.

Keywords: Responsiveness, Police Service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu isu strategis bagi aparatur negara yang harus diaktualisasikan dalam rangka

membangun kepercayaan publik, hal ini karena kepercayaan publik berasal dari pelayanan yang berkualitas. Fungsi dan tugas pokok aparat pemerintah semakin disoroti masyarakat karena memperoleh pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat, sehingga aparat pemerintah diharuskan melaksanakan pelayanan secara prima, sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang cepat, tepat, sederhana, tertib, murah, transparan dan tidak membedakan.

Pelayanan publik melibatkan berbagai sektor dan lembaga pemerintah, termasuk pelayanan yang disediakan oleh kepolisian. Kepolisian adalah salah satu lembaga pemerintah yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik, khususnya dalam hal menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Peraturan Kepolisian (PERKAP) No. 23 Tahun 2010 tentang pelayanan sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) adalah unsur pelaksanaan tugas pokok dibidang pelayanan kepolisian pada tingkat polres dibawah kapolres. Tujuan dari peraturan ini adalah dijadikan pedoman dalam implementasi tugas untuk menyamakan pola pikir dan pola tindak dalam penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi satuan organisasi polres dan polsek. Memberikan layanan kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan/pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pelayanan surat izin/keterangan, serta pengaduan atas tindakan polri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kepolisian Sektor merupakan struktur komando Kepolisian Republik Indonesia di wilayah kecamatan dan merupakan salah satu lembaga penting yang memiliki tugas utama sebagai penjaga kemandirian, ketertiban dan penegakan hukum. Berdasarkan data pengaduan masyarakat pada Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara ditemukan masih ada permasalahan dalam pelayanan terhadap penanganan pengaduan tindak pidana belum dapat terselesaikan sepenuhnya yaitu masalah perkelahian yang terjadi pada tahun 2022, serta terdapat masalah mengenai responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat, sebagaimana informasi yang didapatkan peneliti dari hasil observasi yang telah dilakukan, yang meliputi:

1. Adanya kasus perkelahian yang belum terselesaikan padahal kejadian ini memiliki cukup alat bukti untuk ditindak lanjuti dan baru-baru ini kasus tersebut ingin diangkat kembali namun korban serta pelaku dalam kejadian tersebut sudah pindah domisili sehingga kasus ini tidak tercatat selesai. (*sumber: Kepolisian Sektor Danau Panggang Tahun 2023*).
2. Keterlambatan dalam menangani pengaduan masyarakat tentang pembakaran maupun kebakaran lahan, dikarenakan akses ke tempat kejadian perkara tidak bisa dilewati dan jika bisa pun hanya melalui jalur air yang memerlukan waktu lebih lama.
3. Belum adanya kotak saran untuk menampung aspirasi dan saran dari masyarakat, dan terkadang layanan call center 110 tidak bisa dihubungi, sehingga masyarakat yang ingin melakukan pengaduan harus datang langsung ke Kantor Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

METODE

Penelitian ini membahas terkait Responsivitas Pelayanan Kepolisian dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat pada Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. 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.

Penelitian ini dilaksanakan pada kantor Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan dengan objek yang dijadikan sumber dalam penelitian adalah : Responsivitas Pelayanan Kepolisian dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat pada Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara dan untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhinya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teori Menurut (Miles, Huberman dan Saldana, 2014:14), terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2018:63) yang menyatakan bahwa ada 6 variabel yang digunakan untuk mengukur responsivitas, yaitu sebagai berikut:

1. Kemampuan Merespon Masyarakat

Kemampuan merespon masyarakat adalah sejauh mana penyedia layanan mampu memberikan daya tanggap yang baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

a. Merespon Semua Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa aparat Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah merespon semua masyarakat dalam pelayanan pengaduan dengan syarat harus dilampiri berkas pendukung.

b. Bersikap Ramah dan Sopan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa aparat Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah mampu merespon masyarakat dengan bersikap ramah dan sopan dalam pelayanan pengaduan dengan menyapa dan menanyakan kepentingan masyarakat hingga mengarahkan pada bidang yang bersangkutan.

2. Kecepatan Melayani

Kecepatan melayani adalah kesigapan dan ketulusan aparat dalam menjawab pertanyaan atau permintaan dari masyarakat.

a. Kesigapan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa aparat Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam beberapa kondisi tertentu kurang sigap dalam menanggapi pengaduan masyarakat dikarenakan terkendala akses jalan menuju tempat kejadian perkara yang hanya bisa ditempuh menggunakan speed boat dan ini sangat tergantung dengan kondisi perairan, terlebih pada musim tertentu jalur air dipenuhi oleh tumbuhan eceng gondok yang menutupi permukaan air sehingga tidak bisa di lewati.

b. Ketulusan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa aparat Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara Sudah terlihat ketulusannya dan tidak pamrih dalam memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat tanpa memandang status sosial.

3. Ketepatan Melayani

Ketepatan melayani adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, harapan dan kepuasan pelanggan.

a. Kesesuaian Prosedur

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengaduan yang diberikan oleh aparat Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku dan mendapatkan apresiasi yang baik dari masyarakat.

b. Ketepatan Biaya

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan yang diberikan oleh aparat Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak memberatkan masyarakat.

4. Kecermatan Melayani

Kecermatan layanan mengacu pada sejauh mana penyedia layanan dapat memberikan pelayanan secara akurat dan tanpa kesalahan.

a. Kefokusan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa aparat Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah fokus dalam pelayanan pengaduan, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

b. Kesungguhan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa aparat Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah bersungguh-sungguh dalam pelayanan pengaduan dan menjalankan tugas yang terlihat dari keikutsertaan dalam berbagai kegiatan kemasyarakatan baik sosial maupun keagamaan.

5. Ketepatan Waktu Melayani

Ketepatan waktu pelayanan mengacu pada sejauh mana petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan dalam waktu yang ditentukan atau dijanjikan. Ketepatan waktu dalam pelayanan dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat, menunjukkan profesionalisme dan tanggung jawab aparatur, serta menciptakan citra positif bagi aparatur negara.

a. Ketepatan Waktu Tunggu

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu yang diberikan oleh aparat Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup tepat, karena lamanya waktu tunggu tergantung ketepatan waktu datang PHL dan banyaknya jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan pengaduan pada waktu yang bersamaan.

b. Ketepatan Waktu Proses

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa waktu proses penanganan yang diberikan oleh aparat Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara kepada masyarakat sudah tepat dan telah memberikan respon cepat terhadap kebutuhan masyarakat.

6. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Kemampuan untuk menanggapi keluhan adalah keterampilan untuk menyelesaikan masalah atau ketidakpuasan masyarakat dengan cepat, tepat dan memuaskan.

a. Penyediaan Akses Berupa Kotak Saran

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa aparat Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara belum menyediakan kotak saran untuk menampung aspirasi dan saran dari masyarakat karena masih dalam masa renovasi yang kemudian dialihkan pada layanan call center 110 yang terkadang tidak bisa dihubungi.

b. Penanganan Keluhan Kenyamanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi mengenai cara aparat Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam menangani keluhan kenyamanan terkait kelengkapan fasilitas dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah merasa puas dengan kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh Kepolisian Sektor Danau Panggang.

Melalui hasil penelitian dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zaithaml dkk (Hardiansyah, 2018: 63) tentang responsivitas, maka faktor- faktor yang mempengaruhi responsivitas pelayanan kepolisian dalam upaya menangani pengaduan masyarakat pada kepolisian sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara, meliputi:

1. 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.

2. Faktor penghambat

- a. Sarana dan prasarana yang kurang memadai menghambat kesigapan 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.
- d. Kesalahan teknis menjadi salah satu faktor yang seringkali menjadi kendala dalam layanan call center 110 sehingga mempengaruhi responsivitas operator layanan call center 110 dalam menanggapi telepon dari masyarakat.

SIMPULAN

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

1. Responsivitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Pada Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik, namun masih ada beberapa indikator yang belum sesuai dengan yang diterapkan. Responsivitas Pelayanan Kepolisian yang sudah baik dapat dilihat pada indikator merespon semua masyarakat, bersikap ramah dan sopan, ketulusan, kesesuaian prosedur, ketepatan biaya., kefokuskan, kesungguhan, ketepatan waktu tunggu, ketepatan waktu proses serta penanganan keluhan kenyamanan. Adapun

Responsivitas Pelayanan Kepolisian yang kurang baik terlihat pada indikator kesigapan menanggapi laporan serta belum adanya kotak saran untuk menampung aspirasi dan saran dari masyarakat.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Responsivitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Pada Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara, meliputi faktor penghambat, yaitu kurangnya sarana dan parasarana, kurangnya Kerjasama, belum adanya kotak saran untuk menampung aspirasi dan saran dari masyarakat dan terkadang layanan call center 110 tidak bisa dihubungi dikarenakan faktor teknis. Sedangkan faktor pendorong terdiri dari komunikasi dan taat hukum.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2010. Peraturan Kapolri Nomor 23 Tentang Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu
- Anonim. 2008. Peraturan Kapolri Nomor 7 Tentang Pedoman Dasar Strategi Dan Implementasi Pemolisian Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Tugas Polri
- Anonim. 1981. Undang-undang Dasar Nomor 8 Tahun 1981 Tentang Hukum Acara Pidana
- Gaussyah, M. 2014. *Peranan Dan Kedudukan Polri Dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia*. Kemitraan. Jakarta Selatan.
- Haerana dan Burhanuddin. 2022. *Manajemen Pelayanan Publik Konseptual, Teoritis dan Faktual*. Edisi Pertama, CV Widina Media Utama. Bandung.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Edisi Pertama, PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kamaruddin, Sellang. Et al. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Qiandra Media. Perworejo Pasuruan.
- Maulidiah, S. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Indra Prahasta. Bandung.
- Mukarom, Z. dan M.W. Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Edisi Pertama, CV Pustaka Setia. Bandung.
- Nurdin, I. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendikia. Surabaya.
- Rahmadana, M. F. Et al. 2020. *Pelayanan Publik*. Edisi Pertama, Yayasan Kita Menulis. Medan.
- Sawir. M. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Edisi Pertama, CV Budi Utama. Yogyakarta.
- Suparman, N. dan Mubarak. 2019. *Pelayanan Publik Kontemporer*. Administrasi Publik FISIP UIN Gunung Djati. Bandung.
- Tim Penyusun. 2022. *Buku Pedoman Peyusunan Skripsi Dan Penulisan Skripsi*. STIA Amuntai.
- Rasdiana. 2021. Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*. 7 (2). 253-256.