



**PENERAPAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KANTOR POLISI
SEKTOR MANGGALA**

Ayu Indira Sangaji
STIA Abdul Haris Makassar
indirachannel7@gmail.com
Muh. Rusli
STIA Abdul Haris Makassar
roeslicully@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Polisi Sektor Manggala. Peneliti ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan dan menjelaskan penerapan responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat. Informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang yaitu: 3 orang aparat Kantor Polisi Sektor Manggala, 1 orang ketua Rukun Warga (RW), dan 3 orang masyarakat. Data penelitian di kumpulkan dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data tersebut dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian data dan verifikasi/kesimpulan. Data dijelaskan dalam bentuk gambar, table, dan narasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Polisi Sektor Manggala dapat dikatakan baik berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilokasi penelitian. Aparat Kantor Polisi Sektor Manggala bersikap ramah dan sopan ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat. Aparat sudah melakukan pelayanan dengan cepat, aparat dengan sigap langsung melayani masyarakat yang datang melapor. Aparat sudah melakukan pelayanan dengan cermat, aparat memberikan pelayanan dengan serius dan sungguh-sungguh sehingga tidak terjadi kesalahan. Aparat sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu meskipun belum maksimal, semua proses dilakukan dengan segera tanpa mengulur-ulur waktu.

Kata Kunci: Penerapan Responsivitas, Pelayanan, Dan Pengaduan Masyarakat



lisensi CC BY

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the implementation of the Community Complaints Service at the Manggala Sector Police Office. This researcher uses qualitative research with a qualitative descriptive research type to describe and explain the implementation of responsiveness in public complaint services. There were 7 informants in this research, namely: 3 officers from the Manggala Sector Police Office, 1 head of the Rukun Warga (RW), and 3 members of the public. Research data was collected by conducting observations, interviews and documentation. The data was analyzed by means of data reduction, data presentation and verification/conclusion. Data is explained in the form of pictures, tables and narratives. The research results show that the responsiveness of the public complaint service at the Manggala Sector Police Office can be said to be good based on the results of interviews and observations at the research location. The Manggala Sector Police Station officers are friendly and polite when providing services to the community. The authorities have provided services quickly, the officers are quick to immediately serve the people who come to report. The officers have carried out the service carefully, the officers have provided the service seriously and earnestly so that no mistakes occur. The authorities have carried out the service in a timely manner even though it is not optimal, all processes are carried out immediately without wasting time.

Keywords: *Implementation of Responsiveness, Service, and Public Complaints.*

A.PENDAHULUAN

Sistem pelayanan publik saat ini menjadi isu kebijakan yang semakin strategis, karena pelayanan publik di Indonesia perbaikannya cenderung berjalan di tempat sedangkan, dampaknya sangat luas baik itu dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain. 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. Tingkat pendidikan, pengetahuan dan keterampilan yang semakin tinggi mengakibatkan perkembangan masyarakat lebih dinamis, sehingga menuntut responsivitas dari aparat pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. 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. Masyarakat bukan hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, akan tetapi juga mendambakan perilaku administrasi publik yang lebih responsif.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor: 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) tentang Pelayanan Publik, menerangkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundangundangan untuk setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau administratif yang disediakan oleh pelaksana pelayanan publik.

Ditegaskan juga dalam Ayat (7), bahwa standar pelayanan merupakan tolok ukur yang menjadi pedoman pelaksanaan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang cepat, mudah, berkualitas, terjangkau dan terukur. Dapat dikatakan bahwa sesuai Undang-Undang Nomor: 25 Tahun 2009 menegaskan kepada pemerintah agar pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena memberikan pelayanan yang baik, cepat, mudah, murah, dan terukur merupakan amanah yang penting untuk dilakukan oleh pemberi layanan.

Seluruh komponen birokrasi atau instansi pemerintah dituntut untuk melakukan perbaikan kinerja dalam pengelolaan dan pelayanan publik untuk mencapai *good governance*. *Good governance* dapat dipandang sebagai suatu konsep ideologi politik yang berisi kaidah-kaidah pokok atau prinsip-prinsip umum pemerintahan yang perlu dijadikan pedoman dalam menyelenggarakan kehidupan negara, misalnya dengan menegakkan prinsip responsivitas. Responsivitas berkenaan dengan kecepatan tanggapan petugas pelayanan untuk memenuhi keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Terkait dengan penanganan pengaduan masyarakat, maka (Purwanto, Setianingrum & Tsalatsa, 2021), mengatakan bahwa responsivitas diartikan sebagai kemampuan pemerintah dalam mengetahui permasalahan yang masih dirasakan masyarakat, merumuskan alternatif pemecahan dan mengambil langkah tindak lanjut untuk penyelesaian persoalan tersebut.

Dalam meningkatkan pelayanan publik, responsivitas menjadi salah satu prinsip yang penting untuk dilaksanakan sebagai upaya penciptaan *good governance*. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan. Adapun (Hayat, 2017), mengatakan bahwa pelayanan publik dilakukan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku, karena untuk melahirkan kepercayaan publik memicu pada pelayanan publik.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, maka dapat diukur dari indikator responsivitas atau ketanggapan. Adapun indikator dari responsivitas yang menjadi fokus penelitian menurut Zeithaml dkk (Herdini & Widiyata) adalah: 1) Kemampuan Merespon Masyarakat; 2) Kecepatan Melayani; 3) Kecermatan Melayani; dan 4) Ketepatan Waktu Melayani.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Polisi Sektor Manggala dapat dikatakan baik berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilokasi penelitian. Aparat Kepolisian Sektor Manggala bersikap ramah tamah dan sopan santun ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat. Aparat sudah melakukan pelayanan dengan cepat, aparat dengan sigap langsung melayani masyarakat yang datang melapor. Aparat sudah melakukan pelayanan dengan cermat, aparat memberikan pelayanan dengan serius dan sungguh-sungguh sehingga tidak terjadi kesalahan informasi. Aparat sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu meskipun belum maksimal, semua proses dilakukan dengan segera tanpa mengulur-ulur waktu, namun aparat masih kurang disiplin dikarenakan masih ditemukan ada masyarakat yang menunggu dikarenakan aparat yang melayani belum datang dan kantor masih dalam keadaan sunyi.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, maka dapat diukur dari indikator responsivitas atau ketanggapan. Kepolisian Sektor bertugas menyelenggarakan tugas dan wewenang Kepolisian Republik Indonesia di wilayah kecamatan. Seperti kita ketahui, bahwa kondisi dan situasi masyarakat tidak selalu berjalan aman, damai, tenteram, dan tertib, namun terkadang juga terdapat keadaan yang sebaliknya. Gangguan terhadap keamanan dan ketertiban masyarakat kerap muncul dalam bentuk kejahatan, pelanggaran maupun masalah-masalah sosial yang lainnya. Seperti halnya di Kecamatan Manggala, dimana berbagai macam masalah sosial ditengah masyarakat seperti: perjudian, perkelahian, pencurian, balapan liar dan lain-lain kadang terjadi. Hal ini menuntut kesiapan dan kesigapan aparat keamanan (kepolisian) dan aparat terkait lainnya untuk segera menangani masalah yang terjadi dan terus memantau keadaan wilayah. Dalam hal ini Kepolisian Sektor Kecamatan Manggala merupakan ujung tombaknya, karena aparat kepolisian inilah yang paling berkompeten dalam hal terjadinya gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat di Kecamatan Manggala.

Penerapan Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Polisi Sektor Manggala yang menemukan bahwa responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat dapat

dikatakan cukup baik. Serta, kemampuan aparat kepolisian dalam merespons semua keluhan masyarakat mencakup penyediaan kotak saran dan penanganan keluhan dikatakan baik. Namun, indikator kemampuan merespons, kecermatan pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan dikatakan cukup baik. Searah dengan penelitian yang dilakukan di Kantor Polisi Sektor Manggala terkait Pengaduan Tindak Pidana Kriminal menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan dalam menangani pengaduan tindak kriminal juga dapat dikatakan cukup baik. Kemudian penulis yang melakukan penelitian terkait responsivitas aparat kepolisian terhadap pengaduan masyarakat dapat dikatakan baik walaupun belum maksimal ketepatan waktu pelayanan belum sesuai dengan keinginan masyarakat akibat adanya sikap diskriminasi.

Seperti kita ketahui, bahwa kondisi dan situasi masyarakat tidak selalu berjalan aman, damai, tenteram, dan tertib, namun terkadang juga terdapat keadaan yang sebaliknya. Gangguan terhadap keamanan dan ketertiban masyarakat kerap muncul dalam bentuk kejahatan, pelanggaran maupun masalah-masalah sosial yang lainnya. Seperti halnya di Kecamatan Manggala, dimana berbagai macam masalah sosial ditengah masyarakat seperti; perjudian, perkelahian, pencurian, balapan liar dan lain-lain kadang terjadi. Hal ini menuntut kesiapan dan kesigapan aparat keamanan (kepolisian) dan aparat terkait lainnya seperti ketua RT/RW untuk segera menangani masalah yang terjadi dan terus memantau keadaan wilayah. Dalam hal ini Kepolisian Sektor Kecamatan Manggala merupakan ujung tombaknya, karena aparat kepolisian inilah yang paling berkompeten dalam hal terjadinya gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat di Kecamatan Manggala.

Presisi polri adalah kebutuhan akan sebuah sistem dalam menyatukan seluruh layanan data, memberikan kemudahan dalam membuat/membangun sebuah layanan yang telah ada dan membuat sebuah standarisasi layanan dari hulu hingga hilir. Presesi yang merupakan abreviasi dari Prediktif, Responsibilitas, Transparansi Berkeadilan. Akan tetapi, berdasarkan informasi yang diperoleh penulis sebagai saksi yang dimana masyarakat Antang yang melakukan pengaduan ke Polsek Manggala merasa diperlakukan secara tidak adil lantaran pengaduannya tidak terlalu ditanggapi padahal pengaduan tersebut sudah beberapa kali diajukan namun tidak ada kejelasan tindakan yang dilakukan aparat kepolisian. Akan tetapi, berdasarkan informasi yang diperoleh penulis sebagai saksi yang dimana masyarakat Antang yang melakukan pengaduan ke Polsek Manggala merasa diperlakukan secara tidak adil

lantaran pengaduannya tidak terlalu ditanggapi padahal pengaduan tersebut sudah beberapa kali diajukan namun tidak ada kejelasan tindakan yang dilakukan aparat kepolisian. Masyarakat yang melakukan pengaduan terkait perkara yang merugikan dirinya berharap agar laporannya cepat ditanggapi dan segera ditindak lanjuti aparat kepolisian. Masyarakat yang melakukan pengaduan terkait perkara yang merugikan dirinya berharap agar laporannya cepat ditanggapi dan segera ditindak lanjuti aparat kepolisian. Disini juga ketika masyarakat Antang melakukan laporan polisi sekaligus membawa pelaku yang telah menganiaya korban, proses pun di lakukan dengan saksi peneliti atau saya sendiri, dan pelaku telah dikurung. Masyarakat Antang Kecamatan Manggala yang melakukan pengaduan ke Polsek Manggala meminta agar laporannya diproses secara adil dan sesuai dengan hukum yang berlaku. Masyarakat Antang Kecamatan Manggala yang melakukan pengaduan ke Polsek Manggala meminta agar laporannya diproses secara adil dan sesuai dengan hukum yang berlaku di wilayah kesatuan Republik Indonesia.

Tinjauan Pustaka

1. Responsivitas

Melaksanakan responsivitas dalam pelayanan publik sangatlah penting karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat. Menurut Dwiyanto (2022) responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan dan mengembangkannya kedalam program pelayanan. Responsivitas mengukur ketanggapan suatu organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntunan masyarakat sebagai pengguna layanan Menurut Widodo (Daniah, 2019), responsivitas merupakan cara yang efisien untuk digunakan dalam mengatur urusan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah dikatakan responsif apabila kebutuhan masyarakat dirumuskan secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan masyarakat.

Responsivitas adalah kemampuan *provider* atau penyedia layanan untuk mengetahui kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Singkatnya Octovia & Wowor (2021), mengatakan bahwa responsivitas ini

mengukur ketanggapan aparat pemerintah terhadap keinginan, harapan dan aspirasi serta tuntutan penerima layanan. Responsivitas digunakan sebagai salah satu ukuran untuk melihat pelayanan publik dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dan tindakan pemerintah dalam merespons keluhan masyarakat tersebut.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, agar masyarakat merasa puas dan merasa kebutuhannya telah terpenuhi, karena itu merupakan bentuk kewajiban pemerintah sebagai abdi negara. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam rangka memenuhi segala bentuk kebutuhan masyarakat oleh para penyedia pelayanan. Kebutuhan yang dimaksud bukanlah kebutuhan individual, tetapi berbagai kebutuhan umum yang memang diharapkan dan dibutuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan bunyi Undang-Undang Nomor: 25 Tahun 2009 (Pasal 18), dikemukakan bahwa masyarakat berhak mendapatkan suatu pelayanan yang cepat tanggap dan berkualitas sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan, dan negara wajib memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan. Pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan melayani aktivitas seseorang, pada suatu kelompok organisasi untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan merupakan bentuk melayani suatu jasa yang diperlukan masyarakat dalam berbagai bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara, dimana pelayanan publik ini merupakan kunci utama keberhasilan dalam berbagai usaha.

Pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Berbicara tentang kondisi pelayanan publik, Indonesia saat ini berada dalam sebuah permasalahan yang kompleks. Pelayanan publik sekarang ini telah menjadi isu yang kian semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan ditempat dan tidak ada kemajuan, sedangkan pengaruhnya sangat luas mulai dari kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan lain-lain. Buruknya pelayanan publik, menjadi salah satu variabel yang sangat penting dalam mendorong timbulnya ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah. Melihat perkembangan era globalisasi sekarang ini yang semakin pesat, mampu membuat masyarakat

dapat mengajukan tuntutan kepada para penyelenggara penyedia layanan, agar dapat memberikan pelayanan publik yang cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

3. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan merupakan pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan, serta pengaduan atas terjadinya segala bentuk kejahatan kriminal dan lain-lain. Dengan meningkatnya tuntutan masyarakat atas tata kelola pemerintahan yang baik dan benar (*good governance*), maka pemberian prioritas atas kegiatan pelayanan menjadi suatu keharusan. Salah satu sektor yang perlu mendapat prioritas adalah pengaduan masyarakat yang ada di sektor publik. Untuk itu, pemerintah memberikan prioritas utama dibidang pelayanan atas pengaduan yang berasal dari masyarakat.

Masyarakat sebagai objek penerimaan layanan dari pemerintah dapat secara perorangan atau berkelompok, untuk menyampaikan pengaduan atas ketidaknyamanan yang dirasakan, misalnya, perlakuan tidak ramah dari resepsionis kantor, pemungutan biaya diluar ketentuan resmi, diskriminatif atas dasar kedekatan hubungan darah, dan sebagainya. Pengaduan yang disampaikan itu, pada intinya merupakan sarana kontrol pada kinerja pemerintah, yang selanjutnya perlu dikelola lebih serius, terarah dan transparansi agar hasilnya dapat meningkatkan kualitas kerjanya.

B.METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan investigasi. Penelitian ini dilakukan di Kantor Polisi Sektor Manggala.

Informan dalam penelitian ini yaitu kepala kepolisian sektor Manggala, bareskrim kepolisian sektor Manggala, shabara kepolisian sektor Manggala, kepala lingkungan Antang, masyarakat kelurahan tamangapa, masyarakat kelurahan Antang dan masyarakat kelurahan Borong. Yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah kemampuan merespons pelanggan (masyarakat), kecepatan melayani, kecermatan melayani, dan ketepatan waktu melayani. Teknik yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu

reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Teknik yang digunakan dalam pengabsahan data adalah teknik trigulasi sumber, teknik, dan waktu.

C.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Responsivitas dalam hal pelayanan sangatlah penting dan dibutuhkan, karena hal tersebut dapat membuktikan bahwa suatu organisasi mampu menyediakan apa yang menjadi keinginan setiap masyarakat di suatu negara. Dalam hal ini, responsivitas adalah cara yang efisien untuk digunakan dalam mengendalikan urusan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi, pemerintah dapat dikatakan responsif ketika apa yang dibutuhkan masyarakat dapat dirumuskan dengan benar dan apa yang menjadi kepentingan masyarakat mampu dijawab dengan baik (Widodo dalam Daniah, 2019). Responsivitas mengarah pada kecepatan dan kemampuan pemerintah dalam menanggapi keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pengaduan merupakan suatu kegiatan memberitahukan yang dilakukan oleh seseorang tentang terjadinya suatu masalah atau penyimpangan kepada orang lain yang memiliki pengaruh untuk bisa menyelesaikan masalah atau penyimpangan tersebut dengan baik dan benar. Menurut Sofianti (2020), pengaduan masyarakat adalah solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk mengetahui Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Sektor Manggala, penulis menggunakan 4 indikator responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (Herdini Dan Widiyarta, 2020), yaitu: kemampuan merespons pelanggan (masyarakat), kecepatan melayani, kecermatan melayani, dan ketepatan waktu melayani.

1. Kemampuan Merespon Laporan Masyarakat

Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Manggala sudah memberikan respons yang baik kepada masyarakat. Aparat Kepolisian Sektor Manggala bersikap ramah tamah ketika melakukan pelayanan dengan memberikan senyum, salam, dan sapa kepada warga masyarakat. Kemudian aparat juga bersikap sopan santun dengan mempersilahkan masyarakat masuk dan duduk serta berkomunikasi secara humanis dan sekali-sekali menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, sehingga terlihat akrab sambil tertawa karena aparat Kepolisian

Sektor Manggala berkomunikasi juga secara humoris sehingga masyarakat tidak merasa takut atau canggung berada di Kantor Polsek Manggala.

Hal tersebut di atas adalah berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dengan mewawancarai beberapa informan dan melakukan observasi di lokasi penelitian. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kemampuan merespons aparat Kepolisian Sektor Manggala kepada masyarakat sudah dapat dikatakan baik.

2. Kecepatan Melayani Pengaduan Masyarakat

Kecepatan melayani adalah indikator yang mencakup kesigapan atau kecepatan, ketulusan, dan kelancaran dalam melakukan pelayanan. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Manggala sudah melakukan pelayanan dengan cepat. Aparat Kepolisian Sektor Manggala dengan sigap melayani masyarakat yang datang melapor dan melakukan pelayanan dengan lancar tanpa ada kendala dan menghasilkan kepuasan, dan juga aparat terlihat secara tulus keluar masuk ruangan mengerjakan dan menyelesaikan laporan masyarakat. Hal ini masuk dalam jenis daya tanggap aktual menurut (Gormley, Orbawati dan Ahsani, 2019), yang dimana jenis daya tanggap aktual ini merujuk pada sejauh mana aparat Kepolisian Sektor Manggala mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat secara nyata. Berbagai permasalahan, kebutuhan atau keinginan masyarakat yang telah dinyatakan kemudian secara cepat ditindaklanjuti melalui kegiatan yang secara langsung dapat mengatasi persoalan tersebut.

Dan telah sesuai dengan pernyataan (Zeithaml Safitri, 2021), bahwa responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Hal tersebut di atas adalah berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dengan mewawancarai beberapa informan dan melakukan observasi di lokasi penelitian. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kecepatan melayani aparat Kepolisian Sektor Manggala kepada masyarakat sudah dapat dikatakan baik.

3. Kecermatan Melayani Masyarakat

Kecermatan melayani merupakan indikator yang mencakup kefokuskan dan kesungguhan yang dilakukan oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Manggala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor

Manggala sudah melakukan pelayanan dengan cermat. Aparat Kepolisian Sektor Manggala memberikan pelayanan dengan serius atau fokus kepada masyarakat. Aparat fokus mengerjakan laporan masyarakat dengan tidak melakukan pekerjaan yang lain dan aparat Kepolisian Sektor Manggala melakukan pelayanan dengan sungguh-sungguh, yaitu dengan melihat atau memperhatikan jenis laporan yang diterima dari masyarakat agar tidak terjadi kesalahan di langkah selanjutnya. Hal ini masuk dalam jenis daya tanggap aktual menurut Gormley dkk (Orbawati dan Ahsani, 2019), yang mana jenis daya tanggap aktual ini merujuk pada sejauh mana aparat Kepolisian Sektor Manggala mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat secara nyata.

Hal tersebut di atas adalah berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dengan mewawancarai beberapa informan dan melakukan observasi di lokasi penelitian. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kecermatan melayani aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Manggala kepada masyarakat sudah dapat dikatakan baik.

4. Ketepatan Waktu Melayani Laporan Pengaduan Masyarakat

Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Manggala sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu namun belum maksimal dikarenakan masih ada sedikit kekurangan. Aparat Kepolisian Sektor Manggala sudah melaksanakan dan menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu. Masyarakat tidak menunggu lama untuk dilayani dan mendapatkan hasil yang diinginkan pada saat itu juga, aparat Kepolisian Sektor Manggala tidak menunda-nunda atau mengulur-ulur waktu dalam melakukan pelayanan.

Akan tetapi, ketepatan waktu melayani aparat Kepolisian Sektor Manggala belum maksimal. Pelayanan di Polsek Manggala dilakukan selama 1x24 jam. Namun, hal tersebut nyatanya masih belum berjalan secara optimal, disebabkan masih ditemukan keterlambatan aparat pada saat jam kantor atau pelayanan dan ada masyarakat yang menunggu aparat diluar kantor untuk mendapatkan pelayanan di Polsek Manggala karena kantor masih dalam keadaan tertutup dan kosong, meskipun tidak berselang lama aparat Kepolisian Sektor Manggala kemudian sudah datang. Keterlambatan aparat Kepolisian Sektor Manggala tiba di kantor disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya karena personil Polsek Manggala rumahnya jauh, sedang ada urusan yang lain, melakukan patroli dan bersilaturahmi ke rumah masyarakat. Adapun jika terjadi secara tiba-tiba untuk harus meninggalkan kantor, aparat Kepolisian Sektor Manggala tersebut segera menghubungi temannya untuk ke kantor

menggantikannya agar kantor tidak kosong dalam waktu yang lama, karena untuk ke kantor memerlukan waktu beberapa menit untuk perjalanan dari rumah ke kantor. Dan untuk penindak lanjuti kasus yang sudah berjalan polsek Manggala tersebut tidak dapat melanjutkan atau menyelesaikan masalah yang telah di laporkan masyarakat hanya di diamkan begitu saja.

Laporan atau pengaduan masyarakat terdiri dari laporan atau pengaduan yang memerlukan proses penyelidikan dan laporan yang tidak memerlukan proses penyelidikan. Laporan atau pengaduan yang tidak memerlukan proses penyelidikan dikerjakan atau dilaksanakan dan diselesaikan pada saat itu juga. Sedangkan, laporan pengaduan yang memerlukan proses penyelidikan dikerjakan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, maka akan dilakukan penarikan kesimpulan bahwa Indikator kemampuan merespons pelanggan (masyarakat) ini mencakup sikap baik yang diperlihatkan petugas seperti keramahan dan kesopanan, serta komunikasi yang baik atau lancar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Manggala sudah memberikan respons yang baik kepada masyarakat. Aparat Kepolisian Sektor Manggala bersikap ramah ketika melakukan pelayanan dengan memberikan senyum dan salam kepada masyarakat. Kemudian aparat Kepolisian Sektor Manggala juga bersikap sopan santun dengan mempersilahkan masyarakat untuk masuk dan duduk serta berkomunikasi secara humanis dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat, sehingga komunikasi berjalan lancar serta sekali-sekali bersikap humoris dan terlihat akrab.

Indikator kecepatan melayani ini mencakup kesigapan atau kecepatan, ketulusan dan kelancaran aparat Kepolisian Sektor Manggala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Manggala sudah melakukan pelayanan dengan cepat. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Manggala dengan sigap melayani

masyarakat yang datang melapor. Aparat Kepolisian Sektor Manggala secara tulus keluar masuk ruangan mengerjakan hingga menyelesaikan laporan masyarakat serta melakukan pelayanan dengan lancar tanpa ada kendala atau hambatan sehingga menghasilkan kepuasan pada masyarakat.

Indikator kecermatan melayani ini mencakup kefokuskan dan kesungguhan yang dilakukan oleh aparat Kepolisian Sektor Manggala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Manggala sudah melakukan pelayanan dengan cermat. Aparat Kepolisian Sektor Manggala melakukan pelayanan dengan serius atau fokus kepada masyarakat. Aparat Kepolisian Sektor Manggala fokus atau serius mengerjakan laporan masyarakat dengan tidak melakukan pekerjaan yang lain dan aparat melakukan pelayanan dengan sungguh-sungguh, yaitu dengan melihat atau memperhatikan jenis laporan yang diterima dari masyarakat agar tidak terjadi kesalahan untuk langkah selanjutnya. Indikator ketepatan waktu melayani ini mencakup ketepatan pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian pelayanan yang dilakukan oleh aparat Kepolisian Sektor Manggala. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Manggala sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu namun belum maksimal dikarenakan masih ada kekurangan. Aparat masih kurang disiplin dalam hal waktu, masih ditemukan masyarakat menunggu aparat untuk mendapatkan pelayanan dikarenakan aparat belum datang karena ada urusan lain dan kantor masih dalam keadaan kosong dan tertutup.

2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan yaitu Indikator kemampuan merespons pelanggan (masyarakat) ini harap dipertahankan. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang dilakukan oleh aparat Kepolisian Sektor Manggala kepada masyarakat, dalam hal ini sikap seperti keramahan, kesopanan dan melayani dengan baik, serta komunikasi yang baik atau lancar yaitu berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat sudah dapat dikatakan baik.

Indikator kecepatan melayani ini harap dipertahankan. Aparat sudah melakukan pelayanan dengan cepat, lancar dan tulus sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Indikator ini mencakup kesigapan atau kecepatan, ketulusan dan kelancaran

aparatus Kepolisian Sektor Manggala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah dapat dikatakan baik.

Indikator kecermatan melayani ini harap dipertahankan. Aparatus sudah melakukan pelayanan dengan fokus dan sungguh-sungguh sehingga tidak menimbulkan terjadinya kesalahan. Indikator ini mencakup kefokusannya dan kesungguhan yang dilakukan oleh aparatus Kepolisian Sektor Manggala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah dapat dikatakan baik.

Indikator ketepatan waktu melayani ini harap diperbaiki dan lebih menegakkan kedisiplinan. Aparatus masih kurang tepat waktu dalam melaksanakan pelayanan dikarenakan kantor masih dalam keadaan kosong dan tertutup sementara sudah ada masyarakat yang menunggu di luar kantor untuk dilayani.

Indikator ini mencakup ketepatan pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian pelayanan yang dilakukan oleh aparatus Kepolisian Sektor Manggala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan cukup baik. Dan sebaiknya untuk pengaduan yang belum selesai harap diselesaikan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Gomley, Orbawati & Ahsani. (2019) Mendefinisikan Daya Tanggap dan Jenis-Jenis Daya Tanggap. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Gormley, Orbawati dan Ahsani. (2021). Kecermatan Melayani?. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Purwanto, Satianingrum & Tsalsa. (2021). Responsivitas Pengaduan Masyarakat. Jateng: CV. Kanaka Media
- Pasolong, Harbani. (2019). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabet
- Zeithaml, dkk Herdini & Widiyarta. (2022). Indikator Responsivitas Kemampuan Merespon, Kecepatan Melayani, Kecermatan Melayani, Dan Ketepatan Melayani. Jateng: CV. Amerta Media