



Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Tuminting Manado

Salmiyah Raha
Femmy M.G. Tulusan
Helly F. Kolondam

[email](#)

salmiyahraha08@gmail.com

JAP No.1 Vol. X (2024)
Hal. 24- 32
Publish. 5 Feb 2024

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Sektor Tuminting Manado. Peneliti ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan dan menjelaskan responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat. Informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang yaitu: 3 orang aparat Kepolisian Sektor Tuminting, 1 orang kepala lingkungan 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 Kepolisian Sektor Tuminting Manado dapat dikatakan baik berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilokasi penelitian. Aparat Kepolisian Sektor Tuminting Manado 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: Responsivitas, Pelayanan, Pengaduan Masyarakat

ABSTRACT

This study aimed to assess the responsiveness of the community complaint services provided by the Tuminting Manado Police Sector. This researcher employs qualitative research methodology, specifically descriptive qualitative research, to elucidate and provide an account of the responsiveness exhibited by community complaint services. The participants in this study consisted of 7 individuals, specifically: 3 police officers from the Tuminting Sector, 1 local community leader, and 3 members of the community. Data for the research study were gathered through the implementation of observational methods, interviews, and documentation. The data were evaluated through the processes of data reduction, data presentation, and verification/conclusion. The data is presented through visual representations such as photos, tables, and written descriptions. Based on the interviews and observations conducted at the research location, it can be concluded that the responsiveness of community complaint services in the Tuminting Manado Police Sector is satisfactory. The personnel of the Tuminting Sector Police are amiable and courteous in their provision of services to the community. The police promptly deliver services by promptly attending to anyone who approach to file reports. The apparatus has executed the service diligently, providing services with utmost seriousness and precision to ensure error-free results. The equipment has efficiently performed the service within the expected timeframe, despite not being fully optimized. All processes are executed promptly without any interruptions.

Keywords: Responsiveness, Service, Public Complaints





PENDAHULUAN

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.

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 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 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, 2016), 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 (4) Ketepatan Waktu Melayani.



Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Tuminting Manado dapat dikatakan baik berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilokasi penelitian. Aparat Kepolisian Sektor Tuminting 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, namun aparat masih kurang disiplin dikarenakan masih ditemukan ada masyarakat yang menunggu dikarenakan aparat belum datang dan kantor masih dalam keadaan kosong.

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 Tuminting Manado, dimana berbagai macam masalah sosial ditengah masyarakat seperti perkelahian, pencurian, balapan liar dan lain-lain kadang terjadi. Hal ini menuntut kesiapan dan kesiapan aparat keamanan (kepolisian) dan aparat terkait lainnya untuk segera menangani masalah yang terjadi dan terus memantau keadaan wilayah. Dalam hal ini Kepolisian Sektor Kecamatan Tuminting merupakan ujung tombaknya, karena aparat kepolisian inilah yang paling berkompeten dalam hal terjadinya gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat di Kecamatan Tuminting Manado.

Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Tuminting Manado 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 Kepolisian Sektor Tuminting Manado 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 Tuminting Manado, dimana berbagai macam masalah sosial ditengah masyarakat seperti perkelahian, pencurian, balapan liar dan lain-lain kadang terjadi. Hal ini menuntut kesiapan dan kesiapan aparat keamanan (kepolisian) dan aparat terkait lainnya untuk segera menangani masalah yang terjadi dan terus memantau keadaan wilayah. Dalam hal ini Kepolisian Sektor Kecamatan Tuminting merupakan ujung tombaknya, karena aparat kepolisian inilah yang paling berkompeten dalam hal terjadinya gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat di Kecamatan Tuminting Manado.

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. PRESISI yang merupakan abreviasi dari Prediktif, Responsibilitas, Transparansi Berkeadilan. Akan tetapi, berdasarkan informasi yang diperoleh penulis sebagai saksi yang dimana masyarakat singkil yang melakukan pengaduan ke Polsek Tuminting 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 singkil yang melakukan pengaduan ke Polsek Tuminting 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 singkil 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 Singkil Kecamatan Singkil yang melakukan pengaduan ke Polsek Tuminting meminta agar laporannya diproses secara adil dan sesuai dengan hukum yang berlaku. Masyarakat Singkil Kecamatan Singkil yang melakukan pengaduan ke Polsek Tuminting meminta agar laporannya diproses secara adil dan sesuai dengan hukum yang berlaku.

TINJAUAN PUSTAKA

Responsivitas

Melaksanakan responsivitas dalam pelayanan publik sangatlah penting karena hal

tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2002:60) 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: 18), 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 (2013: 148), 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.

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.

Melihat 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.

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 perorang atau berkelompok, untuk menyampaikan pengaduan atas ketidaknyamanan yang dirasakan, misalnya, perlakuan tidak ramah dari respionis 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.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan investigasi. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kepolisian Sektor Tuminting Manado.

Informan dalam penelitian ini yaitu kepala kepolisian sektor tuminting, bareskrim kepolisian sektor tuminting, shabara kepolisian sektor tuminting, kepala lingkungan tumumpa dua, masyarakat kelurahan tumumpa dua, masyarakat kelurahan maasing dan masyarakat kelurahan singkil satu.

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.

HASIL 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: 18). 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 (2020:23), pengaduan masyarakat adalah solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

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

Kemampuan Merespon Pelanggan (Masyarakat)

Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Tuminting sudah memberikan respons yang baik kepada masyarakat. Aparat Kepolisian Sektor Tuminting bersikap ramah ketika melakukan pelayanan dengan memberikan

senyum dan salam kepada masyarakat. Kemudian aparat juga bersikap sopan 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 Tuminting berkomunikasi juga secara humoris sehingga masyarakat tidak merasa takut atau canggung berada di Polsek Tuminting.

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

Kecepatan Melayani

Kecepatan melayani adalah indikator yang mencakup kesigapan/kecepatan, ketulusan dan kelancaran dalam melakukan pelayanan. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Tuminting sudah melakukan pelayanan dengan cepat. Aparat Kepolisian Sektor Tuminting 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, 2015:177), yang dimana jenis daya tanggap aktual ini merujuk pada sejauh mana aparat Kepolisian Sektor Tuminting mampu memenuhi keinginan/kebutuhan masyarakat secara nyata. Berbagai permasalahan, kebutuhan/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, 2016:4), bahwa responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

Hal tersebut diatas adalah berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dengan



mewawancarai beberapa informan dan melakukan observasi dilokasi penelitian. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kecepatan melayani aparat Kepolisian Sektor Tuminting kepada masyarakat sudah dapat dikatakan baik.

Kecermatan Melayani

Kecermatan melayani merupakan indikator yang mencakup kefokuskan dan kesungguhan yang dilakukan oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Tuminting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Tuminting sudah melakukan pelayanan dengan cermat. Aparat Kepolisian Sektor Tuminting memberikan pelayanan dengan serius/fokus kepada masyarakat. Aparat fokus mengerjakan laporan masyarakat dengan tidak melakukan pekerjaan yang lain dan aparat Kepolisian Sektor Tuminting 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, 2015:177), yang dimana jenis daya tanggap aktual ini merujuk pada sejauh mana aparat Kepolisian Sektor Tuminting mampu memenuhi keinginan/kebutuhan masyarakat secara nyata.

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

Ketepatan Waktu Melayani

Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Tuminting sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu namun belum maksimal dikarenakan masih ada kekurangan. Aparat Kepolisian Sektor Tuminting 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 Tuminting tidak menunda-nunda atau mengulur-ulur waktu dalam melakukan pelayanan.

Akan tetapi, ketepatan waktu melayani aparat Kepolisian Sektor Tuminting belum maksimal. Pelayanan di Polsek Tuminting 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 Tuminting karena kantor masih dalam keadaan tertutup dan kosong, meskipun tidak berselang lama aparat Kepolisian Sektor Tuminting kemudian sudah datang. Keterlambatan aparat Kepolisian Sektor Tuminting tiba di kantor disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya karena personil Polsek Tuminting 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 Tuminting 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 tuminting 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.

PENUTUP

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/lancar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Tuminting sudah memberikan respons yang baik kepada masyarakat. Aparat Kepolisian Sektor Tuminting bersikap ramah ketika melakukan pelayanan dengan memberikan senyum dan salam kepada masyarakat. Kemudian aparat Kepolisian Sektor Tuminting juga bersikap sopan 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/kecepatan, ketulusan dan kelancaran aparat Kepolisian Sektor Tuminting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Tuminting sudah melakukan pelayanan dengan cepat. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Tuminting dengan sigap melayani masyarakat yang datang melapor. Aparat Kepolisian Sektor Tuminting secara tulus keluar masuk ruangan mengerjakan hingga menyelesaikan laporan masyarakat serta melakukan pelayanan dengan lancar tanpa ada kendala/hambatan sehingga menghasilkan kepuasan pada masyarakat.

Indikator kecermatan melayani ini mencakup kefokuskan dan kesungguhan yang dilakukan oleh aparat Kepolisian Sektor Tuminting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Tuminting sudah melakukan pelayanan dengan cermat. Aparat Kepolisian Sektor Tuminting melakukan pelayanan dengan serius/fokus kepada masyarakat. Aparat Kepolisian Sektor Tuminting fokus/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 Tuminting. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Tuminting 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.

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 Tuminting kepada masyarakat, dalam hal ini sikap seperti keramahan, kesopanan dan melayani dengan baik, serta komunikasi yang baik/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/kecepatan, ketulusan dan kelancaran aparat Kepolisian Sektor Tuminting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah dapat dikatakan baik.

Indikator kecermatan melayani ini harap dipertahankan. Aparat sudah melakukan pelayanan dengan fokus dan sungguh-sungguh sehingga tidak menimbulkan terjadinya kesalahan. Indikator ini mencakup kefokuskan dan kesungguhan yang dilakukan oleh aparat Kepolisian Sektor Tuminting dalam



memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah dapat dikatakan baik.

Indikator ketepatan waktu melayani ini harap diperbaiki dan lebih menegakkan kedisiplinan. Aparat 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 aparat Kepolisian Sektor Tuminting 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. (2015). Mendefinisikan Daya Tanggap dan Jenis-Jenis Daya Tanggap. Makasar. Universitas Muhammadiyah.
- Gormley, Orbawati dan Ahsani. 2015. Kecermatan Melayani'. Makasar. Universitas Muhammadiyah.
- Purwanto, Satianingrum & Tsalsa. (2016). Responsivitas Pengaduan Masyarakat. Pasolong, H. (2014). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabet
- Zeithaml dkk Herdini & Widiyarta. (2020). Indikator Responsivitas Kemampuan Merespon, Kecepatan Melayani, Kecermatan Melayani Dan Ketepatan Melayani.