

SKRIPSI

**RESPONSIVITAS POLSEK RAPPOCINI TERHADAP
KEBERADAAN PAK OGAH DI KOTA MAKASSAR**



INDRA EKA SAPUTRA

Nomor Induk Mahasiswa : 105611107120

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

SKRIPSI

**RESPONSIVITAS POLSEK RAPPOCINI TERHADAP
KEBERADAAN PAK OGAH DI KOTA MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Dan Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh

INDRA EKA SAPUTRA

Nomor Induk Mahasiswa : 105611107120

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Responsivitas Polsek Rappocini terhadap
Keberadaan Pak Ogah di Kota Makassar
Nama Mahasiswa : Indra Eka Saputra
Nomor Induk Mahasiswa : 105611107120
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si



Ahmad Syarif, S.Sos, M.I.Kom

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si
NBM. 730 727

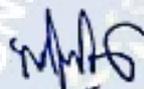


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM. 991742

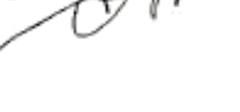
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0270/FSP/A.4-II/V/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Kamis tanggal 30 bulan Mei tahun 2024

Mengetahui:

Ketua	Sekertaris
	
<u>Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si</u> NBM: 730727	<u>Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si</u> NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si	()
2. Ahmad Syarif, S.Sos., M.I.Kom	()
3. Ahmad Taufik, S.IP., M.AP	()
4. Muhammad Randhy A S.IP., M.Si	()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Indra Eka Saputra

Nomor Induk Mahasiswa : 105611107120

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar Skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 22 Maret 2024

Yang Menyatakan

Indra Eka Saputra

ABSTRAK

Indra Eka Saputra, Responsivitas Polsek Rappocini terhadap Keberadaan Pak Ogah di Kota Makassar (Dibimbing oleh Andi Rosdianti Razak & Ahmad Syarif)

Responsivitas sebagai salah satu indikator dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan daya tanggap aparatur negara terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan responsivitas penyelenggaraan pelayanan pada kantor polisi Polsek Rappocini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Adapun sumber penelitian terdiri dari data primer yaitu wawancara mendalam. Informan berasal dari aparat kepolisian Polsek Rappocini serta masyarakat pengguna jalan sedangkan data sekunder berasal dari dokumentasi. Data penelitian dikumpul dengan observasi partisipasi. Data tersebut dianalisis dengan Teknik reduksi data, penyajian data dan studi dokumentasi. Kemudian dilakukan pengabsahan data dengan triangulasi sumber, triangulasi Teknik dan teriangulasi waktu.

Hasil penelitian dengan menggunakan teori responsivitas menunjukkan bahwa Polsek Rappocini telah menunjukkan responsivitas yang baik dalam beberapa aspek, seperti kemampuan merespon dengan konsep 3S, kecepatan dan ketepatan dalam menangani situasi, kecermatan dalam penanganan laporan dan baik dalam menangani keluhan oleh masyarakat. Namun, masih ditemukan keterlambatan dalam ketepatan waktu pelayanan, menandakan perlunya peningkatan efisiensi.

Kata kunci: Responsivitas, Pelayanan, Kepolisian

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah menyelesaikan skripsi yang berjudul -Responsivitas kepolisian terhadap keberadaan pak ogah di kota Makassar studi kasus di jalan A.P Pettaraniil. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dalam kesempatan ini dengan sepenuh hati yang tulus, penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Ibu Dr. Andi Rosdianti Razak, M. Si dan Bapak Ahmad Syarif, S. Sos.,M. I. Kom yang bertindak sebagai pembimbing pertama dan kedua dalam penyusunan skripsi ini. Kecerdasan, keluasan wawasan dan kritis, mengarahkan, dan mendorong penulis agar senantiasa belajar dan berkehendak dengan lebih teliti dan hati-hati serta tidak muda patah semangat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orangtua tercinta Ayahanda Sapriwali dan Ibunda Emmi Rosmila serta keluarga dengan penuh keikhlasan, dan kesabaran membesarkan, mendidik, dan selalu mendoakan penulis dalam situasi dan kondisi apapun, beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan,

namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

2. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., MPA Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.sos., M.Si Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberi bekal ilmu kepada penulis selama menempuh Pendidikan di Lembaga ini.
6. Segenap staf tata usaha Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, yang telah memberikan pelayanan administrasi dan bantuan kepada penulis dengan baik.
7. Terimakasih kepada Bau Nirwana Inga yang selalu kebersamai, memberi dukungan, membantu dalam berbagai hal dalam hidup saya selama ini.
8. Ucapan terima kasih juga kepada teman-teman seperjuangan saya yang senantiasa Bersama dengan penulis baik dalam keadaan senang maupun susah dan selalu menghibur serta selalu mendukung penulis.
9. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis namun tidak dapat disebut satu persatu, terima kasih atas bantuan, semangat, dan doa baik

yang diberikan kepada penulis selama ini.

10. Terakhir terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Teori dan Konsep	8
1. Responsivitas	8
2. Pengertian Kepolisian	18
3. Pak Ogah.....	22
C. Kerangka Pikir	23
D. Fokus Penelitian.....	24
E. Deskripsi Fokus.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	26
B. Jenis Penelitian.....	26
C. Jenis & Sumber Data.....	27
D. Informan.....	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Teknik Analisis Data.....	29

G. Teknik Pengabsahan Data	30
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN	33
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	33
1. Lokasi Penelitian.....	33
2. Visi dan Misi.....	33
3. Motto.....	34
4. Struktur Organisasi	34
5. Deskripsi Pekerjaan	36
B. Hasil Penelitian Responsivitas Polsek Rappocini.....	42
C. PEMBAHASAN	63
BAB V PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	84



DAFTAR GAMBAR

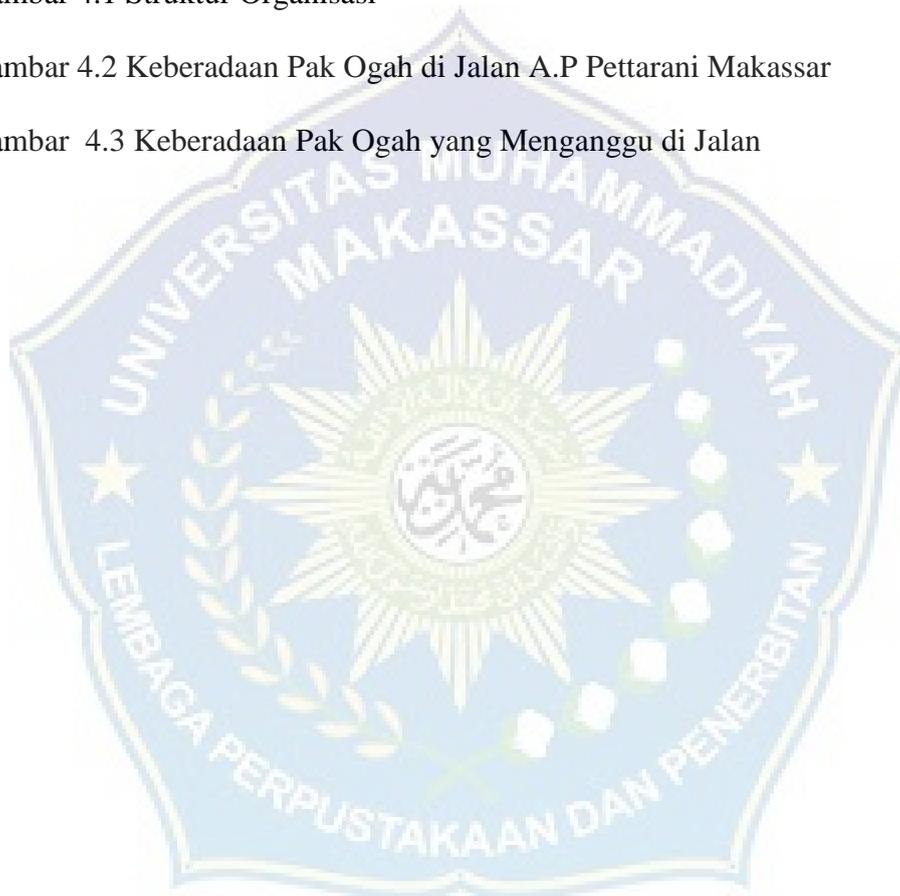
Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Gambar 3.1 Struktur Organisasi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Gambar 4.2 Keberadaan Pak Ogah di Jalan A.P Pettarani Makassar

Gambar 4.3 Keberadaan Pak Ogah yang Menganggu di Jalan





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Responsivitas yang merupakan salah satu karakteristik dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, Menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkan kedalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan warga pengguna layanan. Responsivitas merupakan tanggung jawab dari sisi yang menerima pelayanan. Organisasi publik dilihat dari sikap tanggapannya terhadap sesuatu yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat, dalam gambaran kualitas interaksi antara administrasi publik dengan masyarakat. Responsivitas dapat dilihat dari kebutuhan, masalah, tuntutan dan aspirasi masyarakat dapat dipuaskan dalam bingkai kebijakan, komperhensivitas dan asebilitas administrasi, terbukanya administrasi terhadap keterlibatan masyarakat dalam proses pembuatan keputusan, tersedianya kursus dan penggantian yang mengarah pada efisiensi ekonomi. Dapat dipahami bahwa responsivitas merupakan kemampuan untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan rakyat.

Fungsi Kepolisian yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yakni dalam pasal 2 adalah salah satu fungsi pemerintah negara dibidang terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam upaya-upaya yang akan dilakukan,

Kepolisian berpegang pada tugas dan wewenang polisi yang diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Menurut pasal 13 tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Fenomena pengatur lalu lintas ilegal atau yang dikenal masyarakat kota Makassar dengan sebutan Pak Ogah cenderung meningkat dengan segala kompleksitas permasalahannya. Meskipun pada satu sisi keberadaan pengatur lalu lintas dibutuhkan oleh masyarakat, terutama pada pengendara, guna mendukung kelancaran arus lalu lintas. Data keberadaan Pak Ogah di berbagai daerah di Indonesia, diantaranya DKI Jakarta mencatat sebanyak 316 pengatur lalu lintas ilegal yang biasa disebut "pak ogah" dalam kegiatan Patroli Penjangkauan PPKS di berbagai wilayah Jakarta ditertibkan Satuan Polisi Pamong Praja DKI Jakarta 27 Juni 2023.

Sebelum dikenal istilah Bantuan Polisi dalam perspektif sosiologis dikenal dengan sebutan Pak Ogah. Dalam menelusuri asal muasal munculnya istilah Pak Ogah, penulis mencoba melakukan pendekatan budaya *Cultural Studies*. Hal yang menarik adalah bahwa istilah Pak Ogah ternyata terinspirasi dari salah satu tokoh dalam serial film serial Edukasi Anak Indonesia yaitu Si Unyil. Salah satu tokoh dalam film tersebut yaitu Pak Ogah yang terkenal dengan ungkapannya "Cepek dulu dong", karena ketenaran seri Si Unyil, kata Pak Ogah kemudian memasuki wahana populer dan menjadi istilah umum untuk menyebut

semua tunakarya yang lebih senang bermalas-malasan atau melakukan pekerjaan ringan. Misalnya, di perempatan jalan yang sibuk, sering kali karena satu alasan atau yang lain, tidak adanya petugas polisi yang mengatur lalu lintas, seseorang yang bukan petugas kepolisian namun kemudian mengatur arus kendaraan di tikungan jalan, pertigaan atau perempatan, dan di jalan yang rawan kemacetan yang meminta atau mengharapkan uang sebagai imbalan sering disebut "Pak Ogah". Kata Ogah kemudian diasosiasikan dengan karakter malas (Nursalam 2016).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan (Fachri 2016), dengan judul penelitian Tinjauan Sosio Yuridis Tentang Keberadaan Pak Ogah Di Kota Makassar (Studi Kasus Tahun 2014 – 2016). Secara istilah keberadaan Pak Ogah tidak memiliki alas hukum. Tidak ada satupun kata Pak Ogah dalam undang-undang yang menjadi acuan untuk meligitimasi eksistensi pak ogah. Berdasarkan fungsi Kepolisian sebagai Babinkamtibmas yang meliputi Bimmas (Bimbingan Masyarakat). Fungsi Babinkamtibmas kepolisian sebagai bagian dari lembaga kepolisian memiliki tujuan tertentu. Tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan Babinkamtibmas adalah terwujudnya situasi keamanan dan ketertiban masyarakat dengan ikut melibatkan masyarakat secara langsung dalam menjaga ketertiban dan keamanan.

Perkembangan yang terjadi di jalan A.P Pettarani di mana aksi-aksi para pengatur lalu lintas ilegal cenderung menimbulkan keresahan dan ketakutan di kalangan para pengemudi kendaraan karena banyaknya aksi yang dilakukan oleh pak ogah. Kecenderungan semacam ini sudah tentu mengakibatkan keberadaan

mereka menjadi kontraproduktif bagi kemaslahatan masyarakat luas sehingga hal ini berpotensi untuk mengancam keselamatan diri mereka sendiri.

Pada laman media sosial *instagram* video unggahan (@daenginfo) pada tanggal (7/6/2023) Seorang pengendara mobil bersitegang dengan Pak Ogah yang memaksa meminta uang hingga mengeluarkan kata kasar ke pengendara, tentunya tindakan seperti ini yang banyak di keluhkan masyarakat.

Di unggahan selanjutnya pada laman *instagram* (@makassar_iinfo) di tanggal (22/6/2023), Muncul kembali Pak Ogah di Jalan A.P Pettarani tepat di depan Kantor Bulog, setelah sebelumnya telah di lakukan pengamanan oleh Satpol PP Pemprov Sulawesi Selatan di tanggal (14/6/2023) melalui unggahan (@makassar_iinfo) di laman *instagram*.

Berita yang dimuat di makassar.kompas.com terkait dengan keresahan masyarakat dengan adanya Pak Ogah yang meminta-minta dengan jalan tertentu, Kabid Humas Polda Sulsel saat diwawancarai awak media, Selasa (9/5/2023), pihaknya sudah mendapatkan beberapa aduan masyarakat mengenai keresahan masyarakat terkait adanya Pak Ogah.

Hal-hal inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap topik tersebut dan membahasnya dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Responsivitas Polsek Rappocini terhadap Keberadaan Pak Ogah di Kota Makassar”**

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

Bagaimana responsivitas Polsek Rappocini terhadap keberadaan pak ogah di Kota

Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini yaitu:

Untuk mengetahui responsivitas Polsek Rappocini terhadap keberadaan pak ogah di Kota Makassar

D. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Akademi:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti-peneliti yang lain dan sebagai bahan bacaan, referensi, dan perbandingan penelitian dalam menambah ilmu pengetahuan.

2. Kegunaan Praktis:

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan untuk Instansi Kepolisian yang berhubungan dengan respon dan pelayanan Masyarakat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu penelitian terdahulu ini digunakan penulis sebagai bahan acuan untuk memperkaya teori dan untuk mendapatkan perbandingan dari berbagai referensi, dalam mengkaji penelitian yang digunakan. Dalam penelitian terdahulu ini penulis tidak menemukan judul penelitian yang sama seperti judul penelitian penulis.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Perbedaan Hasil Penelitian
1	Sabila Nurmala Sari & Wahyu Subadi (2023)	Responsivitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Di Sektor Kepolisian Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong	Responsivitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. Dari hasil penelitian ini dinyatakan respon sesuai pedoman wawancara dari 4 (empat) orang informan menjawab respon. Berdasarkan rekapitulasi hasil penelitian diatas terdapat tiga indikator dimana pada indikator pertama yaitu Kemampuan Merespon Masyarakat dinyatakan respon, pada indikator kedua yaitu Kecepatan Melayani dinyatakan respon, dan pada indikator ketiga yaitu Ketepatan Waktu Melayani dinyatakan cukup respon. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada objek dan lokasi penelitian. Pada penelitian yang akan dilakukan mengkhususkan pada pengaduan mengenai keberadaan pak ogah dan lokasi penelitian yaitu di Makassar

2	Dwi Ratna Kurniasih, Anwar Parawangi, & Andriana ³	Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dapat dikatakan baik. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere 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. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada objek dan lokasi penelitian. Pada penelitian yang akan dilakukan mengkhususkan pada pengaduan mengenai keberadaan pak ogah dan lokasi penelitian yaitu di Makassar.</p>
3	Purnama Sari (2015)	Responsivitas Kepolisian Terhadap Gangguan Keamanan Lingkungan di Polsek Rappocini Makassar.	<p>Masih ada masyarakat atau pengguna jasa yang belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat kepolisian, namun dalam beberapa hal masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dalam kecepatan bertindak ; aparat kepolisian sudah mampu mewujudkan salah satu indikator pelayanan responsiv, meskipun ada masyarakat yang menganggap pelayanan kepolisian lambat dikarenakan tidak adanya kesesuaian tolak ukur keterlambatan</p>

		<p>dalam pandangan masyarakat dan keterlambatan dalam ketentuan kepolisian, bahwa masih ada masyarakat atau pengguna jasa yang belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat kepolisian, namun dalam beberapa hal masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dalam kecepatan bertindak; aparat kepolisian sudah mampu mewujudkan salah satu indikator pelayanan responsiv, meskipun ada masyarakat yang menganggap pelayanan kepolisian lambat dikarenakan tidak adanya kesesuaian tolak ukur keterlambatan dalam pandangan masyarakat dan keterlambatan dalam ketentuan kepolisian. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada objek penelitian. Pada penelitian yang akan dilakukan mengkhususkan pada pengaduan mengenai keberadaan pak ogah</p>
--	--	--

Sumber : Review Jurnal 2024

B. Teori dan Konsep

1. Responsivitas

a. Pengertian Responsivitas

Responsivitas merujuk pada kemampuan untuk merespons atau menanggapi keluhan, masalah, atau aspirasi masyarakat. Ini dapat dimaknai sebagai kemudahan dalam menghubungi petugas, serta kesediaan atau respon proaktif dari petugas untuk membantu pelanggan. Menurut Dwiyanto sebagaimana dikutip dalam (Herdini & Widiyarta, 2020), responsivitas (atau daya tanggap) didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, memprioritaskan kebutuhan tersebut,

dan mengembangkan berbagai program layanan yang sesuai dengan harapan, keinginan, aspirasi, dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi Masyarakatl. (Mustafa 2016). Menurut Hasan et al (2019), Responsivitas (Responsiveness) adalah kesediaan petugas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, termasuk dalam hal memberikan layanan cepat, menangani keluhan, serta melakukan upaya sungguh-sungguh untuk meningkatkan kualitas layanan.

Responsivitas merupakan konsep yang berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi berbagai aspirasi, perkembangan, tuntutan, dan pengetahuan baru. (Sofianti Maya, Malik Ihyani 2021). Responsivitas merujuk pada kemampuan aparat negara dalam menanggapi kebutuhan masyarakat yang memerlukan pelayanan. Responsivitas juga mencakup kemampuan aparat dalam menghadapi dan menangani aspirasi, perkembangan, tuntutan, dan pengetahuan baru. Hal ini menuntut agar birokrasi dapat bereaksi dengan cepat agar tidak tertinggal dalam memenuhi kewajibannya sebagai penyedia pelayanan, sebagaimana dijelaskan oleh Herdini & Widiyarta (2020).

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan

kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan Masyarakatl. (Dwiyanto, 2014)

Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Beberapa pendapat mengenai responsivitas dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Birokrasi dalam mendekati layanan terhadap masyarakat perlu upaya untuk mengenali apa saja kebutuhan masyarakat. Kemudian pengenalan kebutuhan masyarakat tersebut menjadi agenda penting bagi pemerintah untuk mengembangkan pemberian layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas.

Dalam konteks pelayanan kepada masyarakat, Lovelock dalam (Widodo Joko 2001) berpendapat bahwa responsivitas diartikan sebagai rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan. Dengan demikian perilaku

birokrasi pemerintahan yang responsif adalah kecepatan dan ketepatan seorang birokrat pemerintahan dalam mencermati, mengidentifikasi dan menanggapi dengan segera setiap kebutuhan dan permasalahan yang terjadi dalam masyarakat melalui perumusan kebijakan yang berpihak pada masyarakat (partiality) dan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian maka kehadiran birokrasi pemerintahan sebagai pelayan masyarakat akan lebih bermakna di tengah-tengah masyarakat sebagai pelanggan produk-produk pemerintah. Organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga. Responsivitas birokrasi yang rendah juga banyak disebabkan belum adanya pengembangan komunikasi eksternal secara nyata oleh jajaran birokrasi pelayanan.

Menurut Widodo sebagaimana disampaikan dalam (Hasriadi et al., 2021), responsivitas pelayanan publik sangat penting bagi masyarakat dan merupakan indikasi kemampuan organisasi publik dalam menyediakan fasilitas sesuai dengan harapan seluruh masyarakat. Responsivitas pelayanan publik, yang dikenal sebagai public service responsiveness, mengacu pada kecepatan dan ketepatan penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi permintaan masyarakat. Kecepatan respons mencerminkan seberapa cepat penyelenggara pelayanan publik merespons kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sementara itu, ketepatan respons menunjukkan seberapa baik penyelenggara pelayanan publik memberikan solusi atas kebutuhan masyarakat dengan merumuskan keputusan publik yang tepat. Kecepatan respons mengacu pada waktu yang dibutuhkan dari permintaan masyarakat

hingga penyediaan layanan publik, sedangkan ketepatan respons mengacu pada kualitas tanggapan penyedia layanan publik terhadap kebutuhan atau keinginan pengguna layanan.

(Dwiyanto 2017) Dalam operasionalisasinya, responsivitas pelayanan publik dijabarkan menjadi beberapa indikatornya, seperti meliputi sebagai berikut:

- 1) Terdapat tindakanya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir;
- 2) Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa;
- 3) Pengguna keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggara pelayanan pada masa mendatang
- 4) Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa; serta
- 5) Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Djafar & Sune, 2022), responsivitas adalah kemauan untuk membantu pengguna layanan serta menyelenggarakan pelayanan dengan tulus. Responsivitas juga merupakan salah satu indikator pelayanan publik, yang mencerminkan kepekaan aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang memerlukan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sementara itu, Siagian (dalam Djafar & Sune, 2022) menjelaskan bahwa responsivitas melibatkan kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi inovasi,

perkembangan, tuntutan, dan pengetahuan baru. Dalam konteks ini, birokrasi harus mampu merespon dengan cepat agar tidak tertinggal dalam pelaksanaan tugasnya.

b. Responsivitas Pelayanan Publik

Responsivitas pelayanan publik sangat penting karena mencerminkan kemampuan organisasi publik dalam memenuhi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara. Responsivitas menjadi cara yang efisien untuk mengelola urusan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik di tingkat pusat maupun daerah atau lokal. Dalam konteks ini, pemerintah pusat maupun daerah dapat dianggap responsif terhadap kebutuhan masyarakat jika kebutuhan tersebut diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang akurat dan dapat menjawab kepentingan publik (Widodo dalam Aprilya, 2019). Menurut Afrizal (2018), penilaian responsivitas bersumber dari data organisasi dan data masyarakat. Data organisasi digunakan untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program yang dijalankan oleh organisasi, sementara data dari masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasi permintaan dan kebutuhan masyarakat.

c. Indikator Responsivitas

Indikator responsivitas menurut Rasdiana dan Ramadani (2021), sebagai berikut:

1) Kemampuan Merespon Masyarakat

Setiap masyarakat memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu sebagai petugas layanan harus mengetahui bagaimana agar dapat

bersikap dan berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap masyarakat. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan. Mengingat setiap pelanggan memiliki karakter yang berbeda-beda, petugas layanan harus tahu bagaimana bersikap dan berkomunikasi dengan baik dan hangat. Sikap, yang menurut Campbel adalah sekumpulan respon yang konsisten terhadap objek sosial, harus mencakup keramahan, kesopanan, dan keadilan dari petugas pemberi layanan kepada masyarakat. Sikap yang baik ini merupakan langkah awal untuk menunjukkan kesiapan dan kemauan petugas dalam melayani atau merespons masyarakat, sehingga masyarakat merasa diterima dengan baik oleh petugas tersebut. Sikap yang ramah dan sopan dari petugas akan membuat masyarakat merasa puas dan merasa dilayani dengan baik.

2) Kecepatan Melayani

Pelayanan yang cepat berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan dan memenuhi permintaan pelanggan. Kesigapan sendiri berarti cepat dalam bertindak dengan semangat yang besar. Kesigapan dalam bekerja berarti melakukan pekerjaan dengan tangkas, cepat mengambil tindakan, dan penuh semangat. Petugas yang memberikan pelayanan dengan cepat menunjukkan kesigapan tersebut, yang terlihat dari kecekatan dan kesigapan dalam melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan serta cepat menanggapi pertanyaan dan

kebutuhan informasi dari masyarakat.

3) Ketepatan Melayani

Pelayanan dengan tepat yaitu dalam melayani jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun pembicaraan, dalam artian ini pelayanan yang diberikan oleh petugas harus sesuai dengan keinginan masyarakat. Pada indikator pelayanan yang tepat, pelayanan harus sesuai dengan prosedur dan biaya yang ditetapkan. Pelayanan yang sesuai dengan prosedur berarti mengikuti SOP yang telah ditentukan, sehingga tidak ada kesalahan dalam melayani dan memastikan hak setiap pelanggan terpenuhi. Melayani dengan tepat biaya berarti sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan tanpa meminta lebih dari masyarakat. Ketepatan dalam melayani sangat penting karena jika tidak sesuai, masyarakat akan merasa kecewa. Melayani dengan tepat juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Ketepatan pelayanan sangat menentukan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

4) Kecermatan Melayani

Kecermatan dalam memberikan pelayanan perlu diperhatikan supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan masyarakat. Pelayanan dengan cermat yaitu petugas selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan serta dalam melayani kebutuhan masyarakat. Kecermatan dalam pemberian pelayanan perlu diperhatikan agar tidak terjadi kesalahan yang bisa

merugikan pelanggan. Pelayanan yang cermat berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau penerima layanan, baik dalam pekerjaan maupun pembicaraan (Latifah, 2015:5). Fokus adalah penentu hasil kerja seseorang karena dengan fokus, kita dapat bekerja lebih cepat dan efektif dibandingkan biasanya. Fokus sangat diperlukan dalam bekerja karena tingkat konsentrasi yang tinggi serta kemauan dapat menghasilkan hasil yang terbaik. Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan dengan fokus dimaksudkan untuk menanggapi keluhan dan permasalahan pengguna layanan secara tepat dan efisien.

5) Ketepatan Waktu Pelayanan

Maksud dari pelayanan dengan waktu yang tepat adalah bahwa petugas diharapkan dapat menyelesaikan pelaksanaan pelayanan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal ini berarti setiap layanan yang diberikan harus memiliki batas waktu penyelesaian yang jelas dan dipatuhi oleh petugas. Penyelesaian yang tepat waktu menunjukkan efisiensi dan profesionalisme petugas dalam menangani berbagai kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang tepat waktu juga mengindikasikan bahwa petugas mampu mengelola waktu dengan baik, merespons permintaan dengan cepat, dan meminimalisir waktu tunggu bagi masyarakat. Hal ini sangat penting untuk menjaga kepuasan masyarakat karena keterlambatan dalam pelayanan dapat

menimbulkan ketidakpuasan, frustrasi, dan penilaian negatif terhadap kualitas layanan.

6) Kemampuan Menanggapi Keluhan

Pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan setiap laporan atau keluhan masyarakat dengan cepat dan efisien sesuai dengan kewenangannya. Hal ini penting agar masyarakat mendapatkan kepastian waktu dalam menerima pelayanan yang mereka perlukan. Dalam menjalankan tugasnya, mereka harus memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani dengan transparansi, akuntabilitas, dan fokus pada kebutuhan pelanggan. Selain itu, pimpinan juga perlu memastikan bahwa staf yang terlibat dalam penanganan keluhan dilengkapi dengan keterampilan dan pengetahuan yang cukup melalui pelatihan dan pembinaan yang berkelanjutan. Dengan melakukan hal ini, pelayanan publik dapat menjadi lebih responsif, transparan, dan dapat dipercaya oleh masyarakat, menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih baik dan dapat diandalkan.

Menurut Kumorotomo seperti yang dijelaskan dalam (Rahmadana et al., 2020), responsivitas merupakan kemampuan birokrasi untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat, serta merumuskan kebutuhan dan aspirasi mereka. Responsivitas ini mencerminkan sejauh mana birokrasi mampu merespons, keinginan, aspirasi, dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Responsivitas menjadi sangat penting dalam pelayanan publik karena hal

tersebut menjadi bukti kemampuan organisasi untuk memahami kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi mereka. Organisasi yang responsif secara alami akan memiliki kinerja yang lebih baik, sedangkan yang kurang responsif cenderung memiliki kinerja yang kurang memuaskan pula.

2. Pengertian Kepolisian

Istilah polisi adalah sebagian organ atau lembaga pemerintahan yang ada dalam negara, sedangkan kepolisian adalah sebagai organ dan sebagai fungsi. Sebagai organ, yaitu suatu lembaga pemerintahan yang terorganisasi dan terstruktur dalam organisasi negara. Sedangkan sebagai fungsi, yaitu tugas dan wewenang serta tanggung jawab lembaga atas kuasa undang-undang untuk menyelenggarakan fungsinya, antara lain pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat. Sebagai alat negara kepolisian secara umum memiliki fungsi dan tugas pokok kepolisian.

Lembaga kepolisian di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Polisi Republik Indonesia sebagai alat penegak hukum terutama bertugas memelihara keamanan dalam negeri dan menjalankan tugasnya selalu menjunjung tinggi hak asasi manusia dan hukum negara. Polisi dituntut melaksanakan tugasnya dengan adil dan bijaksana, serta mendatangkan keamanan dan ketentraman. Polisi yang melaksanakan tugasnya dengan adil dan bijaksana, serta mendatangkan keamanan

dan ketentraman, tentu dapat dikatakan sebagai polisi yang profesional. Dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, pengertian Kepolisian terdapat dalam Pasal 1 ayat (1): -Kepolisian adalah segala hal ikhwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundangan-undanganl.

Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yang dalam pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah. Polisi memberi ketentraman didalam masyarakat. Dengan kehadiran polisi, kejahatan yang terjadi dimasyarakat bisa diminimalisir. Saat terjadi tindakan kejahatan, polisi berperan dalam penyelidikan setiap kejahatan yang terjadi. Polisi juga bisa menjadi penengah saat terjadinya konflik antara dua orang maupun dua kelompok didalam masyarakat. Pelaksanaan kegiatan operasional dan pembinaan kemampuan kepolisian dilaksanakan oleh seluruh fungsi kepolisian secara berjenjang mulai dari tingkat pusat sampai tingkat daerah yang terendah yaitu Pos Polisi, dan tanggungjawab atas pelaksanaan tugas dan wewenang kepolisian secara hierarkhi dari tingkat paling bawah ketingkat pusat yaitu Kapolri, selanjutnya Kapolri mempertanggung jawabkannya kepada Presiden Republik Indonesia. Hal ini mengingat karena Kapolri diangkat dan diberhentikanoleh Presiden dengan persetujuan DPR-RI.

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia mengatur fungsi kepolisian sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara dalam bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan dalam

masyarakat. Fungsi kepolisian memiliki dua dimensi, yaitu dimensi yuridis dan dimensi sosiologis. Dalam dimensi yuridis, fungsi kepolisian terbagi menjadi dua, yaitu fungsi kepolisian umum dan fungsi kepolisian khusus.

Fungsi kepolisian umum berkaitan dengan kewenangan kepolisian yang didasarkan pada undang-undang dan/atau peraturan perundang-undangan. Kewenangan ini mencakup semua aspek lingkungan kuasa hukum, yang meliputi:

- 1) Lingkungan kuasa soal-soal yang termasuk kompetensi hukum publik, seperti penegakan hukum pidana, penegakan peraturan lalu lintas, dan pengaturan keamanan umum.
- 2) Lingkungan kuasa orang, yang mencakup tindakan-tindakan yang berkaitan dengan individu, seperti penangkapan, penahanan, dan pemeriksaan terhadap orang.
- 3) Lingkungan kuasa tempat, yang mencakup pengaturan keamanan dan ketertiban di berbagai lokasi, seperti jalan raya, tempat umum, dan perumahan.
- 4) Lingkungan kuasa waktu, yang mencakup tindakan-tindakan kepolisian yang berlaku dalam rentang waktu tertentu, seperti penyelenggaraan keamanan pada acara-acara besar atau operasi kepolisian pada waktu-waktu tertentu.

Fungsi kepolisian khusus terkait dengan kewenangan kepolisian yang secara spesifik ditetapkan oleh undang-undang untuk suatu lingkungan kuasa tertentu. Badan-badan pemerintahan yang diberi wewenang oleh undang-undang untuk menjalankan fungsi kepolisian khusus dalam bidangnya masing-masing

disebut sebagai alat kepolisian khusus, sesuai dengan dasar hukum yang mengaturnya. Dari perspektif sosiologis, fungsi kepolisian mencakup serangkaian pekerjaan yang dianggap penting dan bermanfaat dalam kehidupan masyarakat. Pekerjaan-pekerjaan ini bertujuan untuk menciptakan keamanan dan ketertiban di lingkungan masyarakat. Dalam prakteknya, kegiatan ini dilakukan atas dasar kesadaran dan kemauan masyarakat itu sendiri, yang kemudian menjadi melembaga dalam struktur kehidupan sosial masyarakat. Menurut Djamin (2014), untuk menjalankan tanggung jawabnya dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, polisi memiliki tiga fungsi utama:

- 1) Fungsi Pre-emptif: Meliputi upaya dan pembinaan masyarakat untuk aktif berpartisipasi dalam menciptakan kondisi yang mencegah dan mengatasi gangguan terhadap keamanan dan ketertiban masyarakat sesuai dengan peraturan negara.
- 2) Fungsi Preventif: Melibatkan upaya kepolisian dalam memulihkan keamanan dan ketertiban masyarakat, menjaga keselamatan individu dan propertinya, serta memberikan perlindungan dan bantuan khususnya dalam mencegah tindakan-tindakan yang dapat mengancam atau membahayakan ketertiban umum.
- 3) Fungsi Represif: Melakukan tindakan penegakan hukum terhadap pelanggaran hukum yang melibatkan:
 - a) Penyelidikan: Serangkaian langkah penyelidikan untuk mengidentifikasi dan menemukan peristiwa yang diduga merupakan tindak pidana, guna menentukan apakah

penyelidikan lebih lanjut sesuai dengan prosedur yang diatur dalam undang-undang.

- b) Penyidikan: Serangkaian tindakan penyidik sesuai dengan prosedur yang diatur dalam undang-undang untuk mengumpulkan bukti dan mengungkap kejadian tindak pidana, dengan tujuan menemukan tersangka yang terlibat.

3. Pak Ogah

Keberadaan Pak Ogah secara sederhana merupakan wujud dari kurangnya personil kepolisian dalam suatu masyarakat. Namun tugas dan kewenangan Pak Ogah secara hukum tidak jelas sampai dimana batas-batasnya. Berdasarkan Pasal 3 UU Kepolisian. Namun setiap pembantu polisi ini menjalankan fungsi kepolisian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukumnya masing-masing. Itulah yang dirumuskan secara normative dalam Pasal 3 ayat (1) dan (2) UU Kepolisian. Namun ketika melakukan legal research penulis tidak menemukan satupun peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai keberadaan Pak Ogah.

Fenomena Pak Ogah telah menjadi fakta sehari-hari yang dijumpai pada beberapa titik di kota Makassar. Pak Ogah biasanya adalah individu atau kelompok yang secara ilegal mengatur lalu lintas, menerima uang jasa dari pengendara. Berdasarkan observasi dan pencermatan peneliti ditemukan bahwa mereka tidak memiliki pelatihan resmi dalam bidang pengaturan lalu lintas.

Pak Ogah pada umumnya mengatur lalu lintas di jalan-jalan raya, baik di persimpangan maupun di sepanjang. Mereka terkadang memakai atribut seperti

rompi dan topi berwarna oranye, dan mengklaim sebagai petugas dari dinas perhubungan atau pihak berwenang lainnya. Padahal, sebenarnya mereka tidak memiliki kewenangan untuk mengatur lalu lintas dan seringkali meminta uang dari pengendara yang lewat sebagai imbalan atas jasa mereka. (Tamrin and Irawan 2023)

Apabila yang dimaksud Pak Ogah ialah bentuk-bentuk pengamanan swakarsa, maka terlebih dahulu harus dilihat apa yang dimaksud dengan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa dalam UU Kepolisian. Bagian penjelasan umum UU Kepolisian mendefinisikan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa sebagai suatu bentuk pengamanan yang diadakan atas kemauan, kesadaran, dan kepentingan masyarakat sendiri yang kemudian memperoleh pengukuhan dari Kepolisian NRI, seperti satuan pengamanan lingkungan dan badan usaha di bidang jasa pengamanan. Pak Ogah tidak dibentuk oleh kesadaran masyarakat, namun lebih pada kemauan perseorangan, kemudian Pak Ogah tidak bekerja pada suatu lingkungan masyarakat tertentu, tetapi pada lalu lintas jalan tertentu. Selain itu Pak Ogah juga bukan produk dari suatu badan usaha penyedia jasa pengamanan (Nursalam 2016).

C. Kerangka Pikir

Untuk mengetahui hal-hal yang mempengaruhi Respositivitas Kepolisian Terhadap Keberadaan Pak Ogah di Kota Makassar terkhusus di Jalan A.P Pettarani, maka akan dilakukan analisis terhadap responsivitas yang diberikan, dengan menggunakan beberapa indikator meliputi Merespon setiap pelanggan, pelayanan cepat, pelayanan tepat, pelayanan cermat.

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran kondisi yang ada sehingga dapat diperoleh suatu kesimpulan. Dari penjelasan diatas dapat digambarkan dalam bagan kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian memberikan batasan mengenai objek penelitian agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang diperoleh di lapangan. (Sugiyono 2022) menjelaskan pembatasan dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan reabilitas masalah yang akan dipecahkan. Fokus penelitian lebih diarahkan pada bagaimana responsivitas kepolisian terhadap keberadaan pak ogah dan apa langkah yang diambil kepolisian dalam menanggulangi terjadinya keberadaan yang dilakukan pak ogah

di di jalan A.P Pettarani.

E. Deskripsi Fokus

Adapun yang menjadi deskripsi fokus dalam penelitian ini:

- a. Kemampuan Merespon Masyarakat, Petugas kepolisian harus mengetahui bagaimana agar dapat bersikap dan berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap masyarakat yang melapor terhadap keberadaan pak ogah.
- b. Kecepatan Melayani. Kesigapan dan ketulusan petugas kepolisian dalam menjawab pertanyaan atau permintaan dari masyarakat terhadap keberadaan pak ogah.
- c. Ketepatan Melayani, Pelayanan yang diberikan oleh petugas kepolisian harus sesuai dengan laporan masyarakat terhadap keberadaan pak ogah.
- d. Kecermatan Melayani, Petugas kepolisian selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat terhadap keberadaan pak ogah.
- e. Ketepatan Waktu Pelayanan, Petugas kepolisian dalam melayani masyarakat terhadap keberadaan pak ogah diharapkan pelaksanaan pelayanannya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- f. Kemampuan Menanggapi Keluhan, Petugas kepolisian wajib dalam menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan maupun keluhan masyarakat terhadap keberadaan pak ogah.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu Penelitian dilakukan mulai dari 07 Februari 2024 sampai 07 April 2024. Berikut adalah perbaikan kalimat yang lebih menyambung: Penelitian ini dilaksanakan di Polsek Rappocini Makassar dan di Jalan A.P. Pettarani. Jalan A.P. Pettarani dipilih sebagai lokasi penelitian karena berdasarkan hasil observasi, tempat ini merupakan lokasi utama terjadinya masalah yang dilakukan oleh 'pak ogah' yang tersebar di media sosial. Polsek Rappocini, sebagai kepolisian yang menangani permasalahan di Jalan A.P. Pettarani, menjadi fokus penelitian untuk mengetahui responsivitas mereka terhadap keberadaan 'pak ogah'. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana kepolisian di Polsek Rappocini Makassar merespons dan menangani masalah tersebut.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berdasarkan realitas yang digunakan untuk meneliti obyek alamiah, pada tahap ini peneliti sebagai instrument kunci, menggunakan triangulasi (gabungan) sebagai teknik pengumpulan data, analisis, dan bersifat induktif kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono 2022).

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengembangkan konsep sensitivitas pada masalah yang dihadapi, menerangkan realitas yang berkaitan dengan

penelusuran teori dari bawah (grounded theory) dan mengembangkan pemahaman akan satu atau lebih dari fenomena yang dihadapi (Sugiyono 2022). Penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif karena ingin menjelaskan secara deskriptif tentang responsivitas kepolisian terhadap keberadaan Pak Ogah pada Jl A.P Pettarani. Dalam penelitian ini, penulis ingin menggambarkan hasil temuan dilapangan menggunakan kata-kata tertulis dan mendeskripsikan hasil wawancara dan observasi terhadap subjek penelitian.

C. Jenis & Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan oleh peneliti secara langsung dari sumbernya dan akan diolah oleh lembaga yang bersangkutan. Data primer merupakan data atau informasi yang didapatkan dari sumber-sumber di lapangan secara langsung. Dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh dari narasumber atau informan.

2. Data Sekunde

Data sekunder merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan data- data yang telah ada, selanjutnya dilakukan proses analisa dan interpretasi terhadap data-data tersebut sesuai dengan tujuan penelitian. Biasanya data-data tersebut diperoleh secara tidak langsung dari orang lain, arsip atau dokumen dan sebagainya. Sumber data sekunder diharapkan dapat membantu mengungkap data yang diharapkan dapat membantu memberi keterangan atau data pelengkap sebagai bahan pembanding. (Sugiyono 2022)

D. Informan

Narasumber atau informan pada penelitian ini dipilih sesuai kebutuhan data atau sesuai dengan bidangnya. Adapun yang akan dijadikan narasumber dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Inisial
1	Mustari Alam	Kapolsek Rappocini	M
2	Abdul Rais	Panit Ilresmob Polsek Rappocini	AR
3	Mongso Pitutur	KA SPKT	M
4	Riki Ardiansyah	Masyarakat pengguna jalan	RA
5	Tedi Dwi Firmansyah	Masyarakat pengguna jalan	TDF
6	Farid	Masyarakat pengguna jalan	F
7	Taufik Hidayat	Masyarakat pengguna jalan	TH
8	Agus	Masyarakat pengguna jalan	A
9	Alfian	Masyarakat pengguna jalan	A

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi menurut Widoyoko (2018) merupakan salah satu metode pengumpulan data dimana pengumpul data mengamati secara visual gejala yang diamati serta menginterpretasikan hasil pengamatan tersebut dalam bentuk catatan sehingga validasi data sangat bergantung pada kemampuan observer.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses pertukaran informasi yang melibatkan interaksi langsung antara pewawancara dan peserta, di mana pertanyaan

diajukan secara langsung kepada peserta. Seperti yang diungkapkan oleh Arifin (2019), wawancara adalah salah satu bentuk evaluasi non-tes yang dilakukan melalui dialog atau tanya jawab. Dalam pandangan Yusuf (2015), wawancara dapat dibedakan menjadi tiga jenis: wawancara terencana dan terstruktur, wawancara terencana namun tidak terstruktur, serta wawancara bebas.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, baik dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya. Dokumen mendukung dari data-data yang sudah diperoleh dari observasi dan interview tersebut. Selanjutnya, menurut Guba dan Lincoln dalam dokumentasi merupakan setiap bahan yang tertulis bisa berupa film. Dokumen diartikan berupa catatan tindakan dan pengalaman nyata. Moleong (2018) mengatakan bahwa dokumen berguna sebagai bukti dan mempertajam informasi yang di peroleh melalui instrumen sebelumnya

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Miles and Huberman dalam mengemukakan aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu reduction data, display data, dan conclusion drawing/verification, diuraikan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari, tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, kemudian mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Miles and Huberman dalam menyatakan data yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah data berupa teks yang bersifat naratif (Sugiyono 2022).

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas dan berupa hubungan kausal atau interaktif, atau teori.

G. Teknik Pengabsahan Data

Menurut Lincoln dan Guba (1985), yang dikutip oleh Wijaya (2018), keabsahan data dalam penelitian kualitatif bersifat kompleks dan dinamis, sehingga tidak ada yang konsisten dan berulang secara konstan. Untuk mencapai keabsahan data, penting untuk menggunakan proses pengumpulan data yang melibatkan teknik triangulasi data. Sugiyono (2022) menjelaskan bahwa triangulasi data adalah suatu teknik pengumpulan data yang menggabungkan

berbagai jenis data dan sumber yang tersedia. Selain itu, menurut Wijaya (2018), triangulasi data juga merupakan suatu teknik untuk memeriksa data dari berbagai sumber dengan berbagai metode dan pada berbagai waktu. Ini meliputi triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi sumber, yaitu teknik untuk menguji keabsahan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Untuk menguji kredibilitas data tentang responsivitas kepolisian dalam keamanan lingkungan, maka pengumpulan dan pengujian data yang diperoleh dari kapolsek, tempat pengaduan, anggota kepolisian dan masyarakat. Data dari berbagai sumber tersebut dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, berbeda, dan mana yang spesifik. Data yang dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan dimintakan kesepakatan melalui sumber-sumber tersebut di atas.
2. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data, Yaitu teknik untuk menguji keabsahan data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Untuk menguji kredibilitas data tentang responsivitas kepolisian terhadap keamanan lingkungan, maka data yang diperoleh melalui wawancara lalu diuji dan dicek dengan observasi, dan dokumentasi. Bila dengan berbagai teknik pengujian tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar.
3. Triangulasi Waktu, yaitu teknik pengujian keabsahan data dilakukan

dengan cara suasana dan waktu berlainan. Untuk menguji kredibilitas data tentang responsivitas kepolisian terhadap keamanan lingkungan, maka data yang diperoleh melalui wawancara, observasi atau teknik lain pada pagi hari kemudian diuji dan dicek pada siang hari.



BAB IV

HASIL & PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang selanjutnya disebut Polri, adalah Kepolisian Nasional yang merupakan satu kesatuan dalam melaksanakan peran memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Polsek Rappocini yang terletak di jalan Sultan Alauddin No.313, Gunung Sari, kecamatan Rappocini, Dalam proses pelaksanaan tugas kepolisian Rappocini tetap mengacu pada undang undang tentang fungsi polisi Hal ini dipertegas, dalam pasal 2 undang undang Nomor 2 tahun 2002 tentang kepolisian negara republik Indonesia.

Polsek Rappocini Makassar yang berada diwilayah Polres Kota Makassar bertugas menyelenggarakan tugas pokok polri dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum dan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat serta tugas-tugas Polri lain dalam wilayah hukumnya, sesuai ketentuan hukum dan peraturan/kebijakan yang berlaku dalam organisasi Polri.

2. Visi dan Misi

1) Visi

Terwujudnya insan Polri yang profesional, bermoral, bersih dan terpercaya dalam penegakan hukum serta sebagai Pelindung Pengayom

Pelayan masyarakat yang mampu memberikan rasa aman, tentram dan dipercaya.

2) Misi

- a) Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, tanggap/responsif dan tidak diskriminatif agar masyarakat bebas dari segala bentuk gangguan fisik dan psikis.
- b) Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dengan tetap memperhatikan norma-norma dan nilai-nilai yang berlaku dalam bingkai integritas wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- c) Mengembangkan Perpolisian Masyarakat (Community Policing) yang berbasis pada masyarakat patuh hukum (*Law Abiding Citizen*).
- d) Menegakkan hukum secara profesional, objektif, proposional, transparan dan akuntabel untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan
- e) Mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya Polri guna mendukung operasional tugas.
- f) Meningkatkan kesadaran hukum dan kesadaran berbangsa dari masyarakat yang berbhineka tunggal ika.

3. Motto

Melayani, melindungi, dan mengayomi.

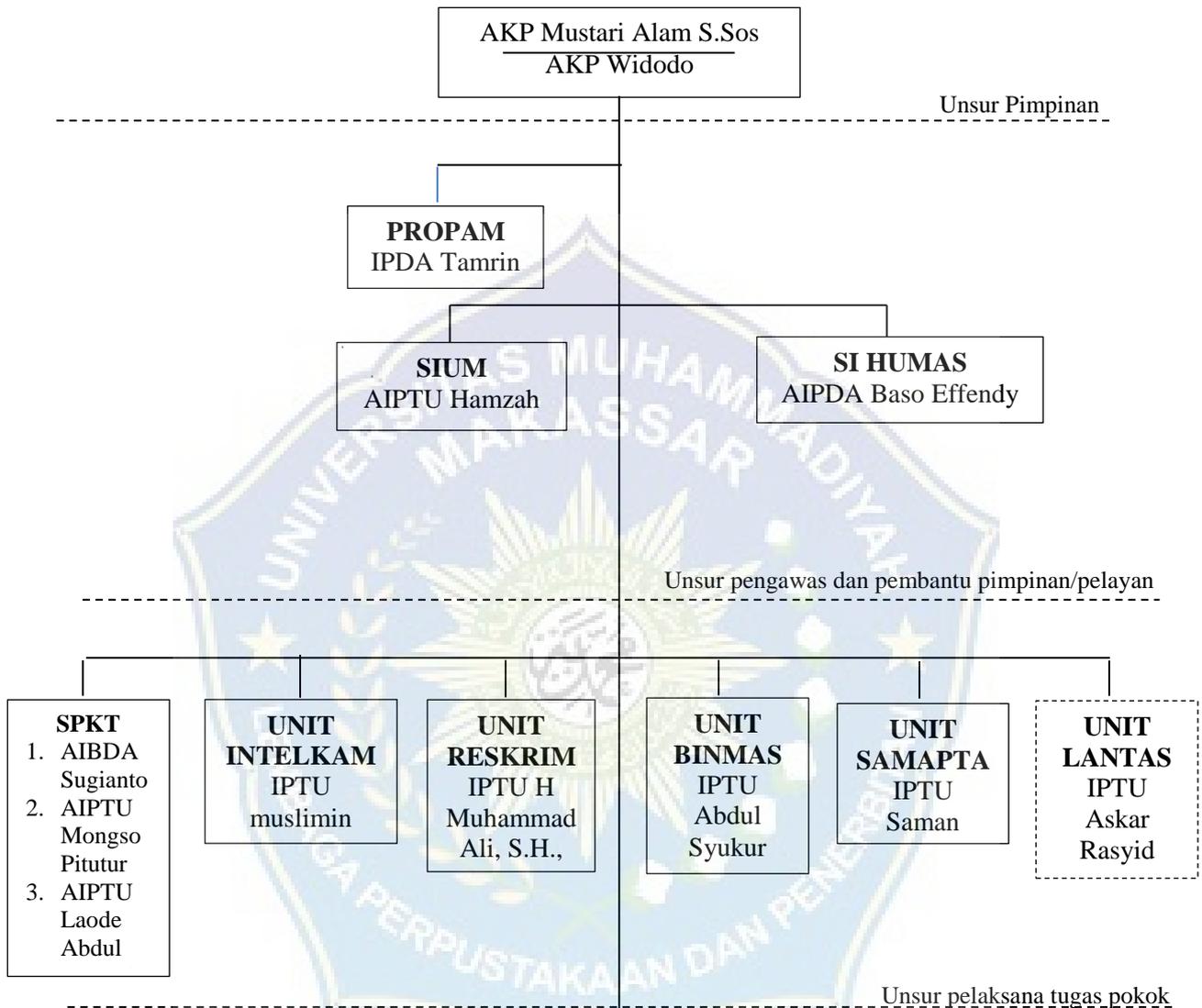
4. Struktur Organisasi

Di Indonesia, setiap organisasi baik organisasi yang sederhana maupun

yang luas dan kompleks, masalah penyusunan organisasi menjadi hal yang sangat penting. Hal ini dilakukan agar setiap anggota dalam suatu instansi mengetahui tugas dan bertanggung jawab atas pekerjaannya masing-masing. Suatu organisasi yang jelas struktur informasinya biasanya digolongkan organisasi formil, sedangkan keorganisasian informasi terjadi dengan adanya jalinan hubungan kerja yang tidak ditetapkan dengan resmi dalam organisasi tersebut. Sebuah pemahaman umum, struktur organisasi setiap organisasi terdapat beberapa unsur, yaitu:

- 1) Adanya sekelompok orang
- 2) Adanya sekelompok orang yang saling bekerja sama
- 3) Adanya tujuan tertentu
- 4) Satu sama lain terkait secara formil
- 5) Mempunyai atasan dan bawahan

Untuk lebih jelasnya, akan digambarkan struktur organisasi Polsek Rappocini Makassar. Di lampirkan dihalaman berikutnya:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

5. Deskripsi Pekerjaan

Uraian terhadap masing-masing jabatan dituangkan dalam sebuah buku Kapolri. Dalam buku tersebut telah dijelaskan secara rinci mengenai jabatan dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan tersebut. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan iktisiar dari masing-masing jabatan tersebut, sebagai berikut:

1) Tupoksi Kapolsek

- a. Kapolsek adalah pimpinan polsek yang berada dibawah kapolres dan bertanggung jawab kepada kapolres.
- b. Memimpin, membina, mengaawasi dan mengendalikan unit-unit organisasi pelaksanaan kewilayaan dalam jajarannya, serta memberikan saran, pertimbangan dan melaksanakan tugas lain sesuai perintah Kapolres.

2) Tupoksi fungsi provos

- a. Fungsi Provos adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan polsek yang berada dibawah kapolsek.
- b. Fungsi Provos bertugas menyelenggarakan pelayanan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan perilaku dan tindakan anggota Polri, pembinaan disiplin dan tata tertip termasuk pengamanan internal dalam rangka penegakkan disiplin dan pemulian profesi.
- c. Pengusulan rehabilitasi personil polsek yang telah melaksanakan hukuman berdasarkan hasil pengawasan dan penilaian yang dilakukan.
- d. Fungsi Provos dipimpin oleh Kanit Povos yang bertanggung jawab kepada kapolsek dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolsek.

3) Tupoksi fungsi Humas

- a. Sihumas adalah unsur pelayanan dan pembantu pimpinan yang beradadibawah Kapolsek.

- b. Sihumas bertugas mengumpulkan, mengolah data dan menyajikan informasi serta dokumentasi yang berkaitan dengan tugas polsek.
 - c. Dalam melaksanakan tugas, sihumas menyelenggarakan fungsi:
 - 1. Pengumpulan dan pengolahan data serta peliputan dan dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas polsek.
 - 2. Pengelolaan dan penyajian informasi sebagai bahan publikasi kegiatan polsek.
 - d. Sihumas dipimpin oleh Kasihumas yang bertanggung jawab kepada kapolsek dan pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolsek.
 - e. Sihumas dalam melaksanakan tugas dibantu oleh:
 - 1. Sub seksi dokumentasi dan peliputan (subsidiokliput) yang bertugas mendokumentasikan dan meliput informasi yang berkaitan dengan tugas Polsek.
 - 2. Sub seksi publikasi (subsipublikasi) yang bertugas melaksanakan pengelolaan informasi dan mempublikasikan informasi kegiatan yang berkaitan dengan penyampaian berita dilingkungan polsek.
 - f. Sihumas hanya terdapat pada polsek tipe metropolitan, polsek tipe urban, dan polsek tipe rural.
- 4) Tupoksi Kasium Umum
- a. Sium adalah unsur pembantu pimpinan Polsek yang berada dibawah Kapolsek.

- b. Sium bertugas menyelenggarakan terjaminnya pelayanan administrasi dan kelancaran tugas-tugas pimpinan yang mencakup fungsi kesekretariatan, pertanggung jawaban keuangan, perawatan tahanan serta barang bukti.
 - c. Sium dipimpin oleh Kasium yang bertanggung jawab kepada Kapolsek dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Kapolsek.
 - d. Kasium dalam melaksanakan tugas kewajibannya dibantu oleh:
 - 1. Kepala urusan perencanaan dan administrasi, disingkat urmintu
 - 2. Kepala urusan tata urusan dalam, disingkat urtaud
 - 3. Kepala urusan tahanan dan barang bukti, disingkat Urtahiti yang bertugas:
 - Urtahiti bertugas menyelenggarakan pelayanan perawatan dan kesehatan tahanan, termasuk pembinaan jasmani dan rohani serta menerima, menyimpan dan memelihara barang bukti yang didukung dengan penyelenggaraan administrasi umum yang terkait sesuai bidang tugasnya.
 - Urtahiti dipimpin oleh Kaur Tahiti yang bertanggung jawab kepada Waka Polsek dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Kasium.
- 5) Tupoksi fungsi SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu)
- a. SPKT adalah unsur pelaksana tugas Polsek yang terdiri dari tiga unit dan disusun berdasarkan pembagian waktu (Plorg) yang berada

dibawah Kapolsek.

- b. SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian Kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/ pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan oleh TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.
- c. Masing-masing unit SPKT dipimpin oleh KA SPKT yang bertanggung jawab kepada Kapolsek dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari berada dibawah Wakapolsek.

6) Tupoksi fungsi Intelkam

- a. Unit Intelkam adalah unsur pelaksana tugas pokok Polsek yang berada dibawah Kapolsek.
- b. Unit Intelkam bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi intelejen bidang keamanan termasuk perkiraan intelejen, pemberi pelayanan dalam bentuk surat ijin, kegiatan sosial/politik masyarakat dan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) atau rekomendasi kepada masyarakat seta melakukan pengamanan, pengawasan terhadap pelaksanaannya.
- c. Unit Intelkam dipimpin oleh Kanit Intelkam yang bertanggung jawab kepada Kapolsek dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolsek.

7) Tupoksi fungsi Reskrim

- a. Unit Reskrim adalah unsur pelaksanaan utama Polsek yang berada dibawah Kapolsek, bertugas menyelenggarakan fungsi penyelidikan dan penyelidikan tindak pidana secara transparan dan akuntabel dengan penerapan SP2HP, memberikan pelayanan dan perlindungan khusus terdapat korban, anak dan wanita, menyelenggarakan fungsi identifikasi baik untuk kepentingan penyidikan maupun pelayanan umum.
- b. Unit Reskrim dipimpin oleh Kanit Reskrim yang bertanggung jawab kepada Kapolsek dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolsek.

8) Tupoksi fungsi Binmas

- a. Binmas adalah unsur pelaksana tugas pokok Polsek yang berada dibawah Kapolsek.
- b. Unit Binmas bertugas membina masyarakat yang meliputi pembinaan teknis polmas, binjamsa dan bintibmas serta bekerja sama dengan instansi pemerintah/lembaga organisasi masyarakat. Pembinaan bentuk pam swakarsa, saka bayangkara serta pembinaan kelompok sadar keamanan dan ketertiban masyarakat dalam rangka memberdayakan upaya pencegahan masyarakat terhadap kejahatan serta meningkatkan hubungan sinergitas polri Masyarakat
- c. Unit Binmas dipimpin oleh Kanit Binmas yang bertanggung jawab kepada Kapolsek dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah

kendali Wakapolsek.

9) Tupoksi fungsi Sabhara

- a. Unit Sabhara adalah unsur pelaksana tugas polsek yang berada dibawah Kapolsek
- b. Unit Sabhara bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi sabhara yang mencakup tugas polisi umum yang meliputi pengaturan, penjagaan, pengawalan, patroli termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dengan melaksanakan Quick Respon.
- c. Unit Sabhara dipimpin oleh Kanit Sabhara yang bertanggung jawab kepada Kapolsek dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali wakapolsek.

10) Tupoksi Lantas

- a. pembinaan partisipasi masyarakat di bidang lalu lintas melalui kerja sama lintas sektoral dan Dikmaslantas.
- b. pelaksanaan Turjawali lalu lintas dalam rangka Kamseltibcarlantas.
- c. pelaksanaan penindakan pelanggaran serta penanganan kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum.

B. Hasil Penelitian Responsivitas Polsek Rappocini

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan di Polsek Rappocini Makassar, melalui wawancara, dan observasi guna untuk memperoleh data tentang bagaimana tingkat responsif kepolisian ini didalam memberikan pelayanan serta menangani pengaduan para masyarakat. Adapun data laporan yang masuk dan laporan yang terselesaikan di Polsek Rappocini :

Tabel 4.1 Laporan masuk dan laporan yang terselesaikan di Polsek Rappocini

No	Tahun	Laporan Masuk	Laporan yang Terselesaikan
1.	2021	395	179
2	2022	747	398
3.	2023	622	386

Sumber : Polsek Rappocini

Dari data diatas dapat dilihat bahwa di tahun 2021, laporan yang masuk ada 395 lapiran namun hanya 179 laporan yang terselesaikan oleh Polsek Rappocini. Tahun 2022 ada 747 laporan yang masuk namun hanya 398 laporan yang terselesaikan dan pada tahun 2023 laporan yang masuk ada 622 laporan dan yang terselesaikan hanya 386 laporan. Dari data tersebut juga dapat dikaji bagaimana responsivitas Polsek Rappocini dalam melayani masyarakat yang melakukan pengaduan. Ada beberapa indikator yang telah ditetapkan didalam menguji tingkat responsivitas kepolisian ini, yaitu: Kemampuan Merespon Masyarakat, Kecepatan Melayani. Ketepatan Melayani Kecermatan Melayani, Ketepatan Waktu Pelayanan, Kemampuan Menanggapi Keluhan. Untuk lebih memperjelas maka akan diuraikan hasil penelitian dengan indikator-indikator yang sudah ditetapkan.

1. Kemampuan Merespon Masyarakat

Pelayanan publik selalu terkait dengan kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mencapai tujuan tertentu. Semakin pentingnya pelayanan publik karena selalu berinteraksi dengan masyarakat yang memiliki kepentingan dan tujuan yang beragam. Ketika masyarakat membutuhkan pelayanan publik, peran dari pemberi layanan sangatlah penting. Respons dengan sikap yang baik

kepada permintaan pelayanan membuat masyarakat merasa dihargai. Sikap yang baik, termasuk kesopanan dan keramahan, merupakan langkah awal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Setiap masyarakat memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu sebagai petugas layanan harus mengetahui bagaimana agar dapat bersikap dan berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap masyarakat. Dari hasil wawancara salah satu informan Panit II Resmob Polsek Rappocini ditemukan (wawancara AR tanggal 27 Februari 2024)

“Perlu kami sampaikan mengenai masalah yang ada Polsek Rappocini selalu memegang teguh persuasif terhadap pak ogah, agar mereka bisa bersikap baik dengan masyarakat pengguna jalan.”

Meskipun banyak masyarakat yang masih merasa bahwa layanan yang diberikan oleh petugas atau aparat kurang baik, tidak dapat disangkal bahwa mereka terus berupaya memperbaiki diri agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Hal ini termasuk sikap yang baik dari petugas pelayanan pengaduan di Polsek Rappocini. Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas Polsek Rappocini saat ini telah menunjukkan sikap yang baik, keramahan, dan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di hasil wawancara lain staf SPKT Polseek Rappocini ditemukan

“Kalau kita dari pihak kepolisian dengan mengutamakan pelayanan dengan istilah 3S senyum sapa salam walaupun berbedal karakter tetap kita layani. Baik dia lembut atau kasar, siapapun masyarakat yang datang ke kantor kita layani.” (wawancara M tanggal 23 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, tergambar bahwa kepolisian aktif berupaya menanggapi setiap pengaduan yang diajukan oleh masyarakat dengan sikap yang baik. Mereka menekankan pelayanan yang ramah melalui konsep 3S, yaitu

senyum, sapa, dan salam. Hal ini menunjukkan komitmen kepolisian untuk memberikan sikap yang positif dan melayani masyarakat dengan cara yang bersahabat serta mengedepankan interaksi yang baik dalam penanganan masalah yang dilaporkan. Dari hasil wawancara penulis yang di peroleh dari salah satu informan staf SPKT polsek Rappocini di temukan (wawancara M tanggal 23 Maret 2024)

“Laporan apapun yang masuk tetap kita tindak lanjuti mulai dari laporan kecil, laporan sedang, laporan besar tetap kita tindak lanjuti, artinya kalau memang laporannya masih abal-abal kita penyelidikan, karena tidak semua yang masuk disini laporannya sudah jelas, kadang pelakunya tidak jelas itu masih dilakukan penyelidikan, tapi intinya yang datang minta pelayanan laporan tetap kita layani secara prima.”

Wawancara lain yang dilakukan dengan Kapolsek Rappocini ditemukan bahwa (wawancara M tanggal 23 Maret 2024)

“kami selalu menindak lanjuti laporan yang diadakan oleh masyarakat setempat. Namun dalam melaksanakan itu semua kita harus mengecek dulu kebenaran laporannya baru kita tindak lanjuti. Sering kali banyak laporan yang masuk namun terkadang ada laporan yang tidak terbukti makanya tidak kami tindak lanjuti.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut, petugas Polsek Rappocini terlihat berusaha membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat, menciptakan suasana yang nyaman dengan berbicara secara santai. Meskipun ada anggapan bahwa polisi harus bersikap tegas dan menakutkan, namun hal ini tidak selalu benar, seperti yang terbukti dalam interaksi petugas dengan masyarakat. Mereka menunjukkan sikap yang santai namun tetap tegas, yang menunjukkan bahwa mereka tidak selalu menggunakan pendekatan yang keras. Komunikasi antara petugas dan masyarakat juga terjalin dengan baik, dengan kegiatan seperti menyapa, berbincang, dan bertanya tentang masalah yang

dihadapi oleh masyarakat. Observasi langsung juga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Polsek Rappocini sesuai dengan standar yang diharapkan.

Gambar 1 Dokumentasi pak ogah di jalan A.P Pettarani



Sumber: Dokumentasi 2024

Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa pak ogah sering kali berada di persimpangan jalan A.P Pettarani. Jumlah pak ogah cukup banyak ditemui disepanjang jalan A.P Pettarani. Disetiap persimpangan dijalan A.P Pettarani dapat ditemui minimal 1 (satu) pak ogah. Dari beberapa persimpangan di jalan A.P Pettarani ada sekitar 10 pak ogah yang berkeliaran. Jika niat pak ogah adalah untuk membantu lancarnya arus lalu lintas maka pejalan tidak akan sungkan untuk memberikan tip berupa uang namun, sering didapati pak ogah yang hanya bergerombol dijalan namun meminta tip, sehingga banyak kali kejadian masyarakat yang terlibat cekcok dengan pak ogah, pada saat inilah biasanya masyarakat melakukan pengaduan terkait keberadaan pak ogah yang mengganggu

di jalan raya. Berikut beberapa berita mengenai keberadaan pak ogah di Makassar

No	Judul Berita	Sumber Berita
1.	Ruas Jalan di Makassar Dihantui Pak Ogah, Masyarakat Mengeluh, Polisi Janji Turun Tangan (09 Mei 2023)	https://makassar.kompas.com/read/2023/05/09/190106878/ruas-jalan-di-makassar-dihantui-pak-ogah-masyarakat-mengeluh-polisi-janji?page=all
2.	Palak Pengendara, Pak Ogah di Makassar Diringkus Polisi Usai Video Viral (8 Juni 2023)	https://makassar.kompas.com/read/2023/06/08/080651078/palak-pengendara-pak-ogah-di-makassar-diringkus-polisi-usai-video-viral
3.	Pak Ogah di Makassar Cekcok dengan Pemobil Diamankan. (8 Juni 2023)	https://www.detik.com/sulsel/berita/d-6760891/pak-ogah-di-makassar-cekcok-dengan-pemobil-diamankan
4.	Polisi Amankan Pak Ogah Yang Lecehkan Perempuan di U-turn Makassar (23 November 2023)	https://www.tvonenews.com/daerah/sulawesi/168989-polisi-amankan-pak-ogah-yang-lecehkan-perempuan-di-u-turn-makassar
5.	Pak Ogah di Makassar Kembali Jadi Sorotan, dari Penyeberangan Kendaraan hingga Masalah Sosial (19 April 2024).	https://fajar.co.id/2024/04/19/pak-ogah-di-makassar-kembali-jadi-sorotan-dari-penyeberangan-kendaraan-hingga-masalah-sosial/2/#google_vignette

Sumber : Data diolah dari Internet 2024

Dari kumpulan berita di atas, dapat dilihat bahwa keberadaan oknum pak ogah sangat mengganggu masyarakat. Oknum ini sering kali berada di

persimpangan jalan, mengatur lalu lintas tanpa izin resmi, dan meminta uang kepada pengendara. Tindakan ini tidak hanya menyebabkan ketidaknyamanan, tetapi juga menambah kemacetan lalu lintas. Selain itu, dari tabel yang disajikan, terlihat bahwa beberapa pak ogah tidak hanya mengganggu, tetapi juga terlibat dalam tindak kriminal. Beberapa laporan mencatat adanya tindakan asusila, bahkan kekerasan yang dilakukan oleh oknum-oknum ini. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan pak ogah tidak hanya menimbulkan gangguan kecil, tetapi juga ancaman serius bagi keamanan dan ketertiban masyarakat.

Dengan kejadian tersebut, pihak kepolisian telah melakukan tugasnya dengan baik, dengan cepat mengamankan oknum 'pak ogah' yang mengganggu dan melakukan tindakan kriminal di jalanan setelah menerima pengaduan. Tindakan cepat dan tegas dari kepolisian menunjukkan komitmen mereka untuk menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat. Keberhasilan ini juga tidak lepas dari peran aktif masyarakat dalam melaporkan kejadian yang mengganggu ketertiban umum. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan pengguna jalan terkait respon yang diberikan polsek Rappocini terkait pengaduan pengguna jalan yaitu:

“Iya mereka (Pak Ogah) rata-rata berkelompok di jalan, sering juga berteriak teriak dan berkata kasar. Belum ada penanganan khusus yang kami lihat dari aparat karena mereka (Pak Ogah) masih banyak berkeliaran di jalanan.” (wawancara: RA 21 Februari 2024)

Gambar 2. Keluhan Masyarakat terkait Keberadaan pak ogah



Sumber : Instagram @makasar.iinfo, 2024

Dari gambar diatas, dapat dilihat bahwa keberadaan pak ogah terkadang mengganggu masyarakat pengguna jalan. Banyak masyarakat yang mengeluhkan dan merasa marah atas perlakuan dan tindakan dari pak ogah yang tidak beretika. Pak ogah terkadang memancing adu mulut dengan masyarakat pengguna jalan. Hal ini juga di tegaskan kembali oleh hasil wawancara lain dengan pengguna jalan yaitu:

“sebenarnya mereka (Pak Ogah) itu ada beberapa yang memang membantu pengguna jalan jika sedang macet, tapi ada juga yang kerjanya hanya berteriak tidak jelas sampai ada pernah saya lihat cekcok dengan pengendara jalanan.” (Wawancara: TH 21 Februari 2024)

Dari hasil wawancara tersebut, terlihat bahwa aparat kepolisian, berkomitmen untuk memproses setiap laporan yang masuk ke Polsek Rappocini, tanpa menghiraukan besarnya laporan tersebut, dan selalu berupaya bersikap persuasif dalam interaksi dengan para pelapor. Mereka mengarahkan dan membujuk secara halus, terutama dalam menghadapi situasi dengan individu seperti pak ogah di jalan A.P Pettarani. Namun, di tengah upaya tersebut, kenyataannya masih menunjukkan adanya beberapa insiden di mana beberapa

individu yang terlibat dalam konflik di jalan tersebut terkadang melibatkan diri dalam cekcok dan menggunakan bahasa kasar terhadap pengguna jalan lainnya. Meskipun demikian, hal ini tidak mengurangi tekad aparat kepolisian untuk terus meningkatkan pelayanan dan penanganan kasus demi menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat.

2. Kecepatan Melayani

Pelayanan yang cepat adalah hasil dari kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan masyarakat. Kesigapan ini tercermin dalam cara petugas dengan tangkas memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat yang membutuhkan. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang cepat sangat diharapkan oleh masyarakat karena hal tersebut akan meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh petugas di Polsek Rappocini. Pelayanan yang cepat dimaksudkan dengan meliputi kesigapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan dari masyarakat. Dari hasil wawancara salah satu informan Panit II Resmob Polsek Rappocini ditemukan (wawancara AR tanggal 27 Februari 2024)

“Setiap adanya laporan aduan atau telpon, kita langsung melayaninya dan kita langsung ke TKP, bersama dengan korban karena yang pasti korbanlah yang mengetahui siapa pelakunya, tapi kebanyakan pada saat kita ke TKP mereka (tersangka) sudah lari.”

Pernyataan ini juga dibenarkan pada hasil wawancara Kapolsek ditemukan (wawancara M tanggal 23 Maret 2024)

“Kalau sampai saat ini artinya kita sudah cukup cepat, sekarang masyarakat tidak perlu datang ke kantor kalau ada kejadian, atau tidak pidana di tengah masyarakat cukup menelpon di call center 110 nanti diteruskan ke polsek lalu di tindak lanjuti, itu salah satu respon cepat kita,

missal kita ada kejadian di kampus kita nda usah datang ke sini cukup menelpon ke call center 110 nanti dari mabes di share di wilayah mana TKP-nya kita langsung tindak lanjuti kita langsung ke lapangan.”

Dari hasil wawancara tersebut, aparat kepolisian memiliki kesiapan yang tinggi dalam merespons situasi yang menjadi perbincangan di media social terkait perlakuan yang melibatkan pak ogah di jalan A.P Pettarani Hal ini dibuktikan dari Hasil wawancara yang di peroleh penulis pada masyarakat pengguna jalan.

“Iya biasa saya lihat di Instagram setiap ada Pak Ogah yang viral tidak lama ada postingan kalau mereka sudah diamankan.” (wawancara TF 21 Februari 2024)

Gambar 3 Keberadaan pak ogah yang mengganggu di jalan



Sumber: Instagram, @teropongmakassar, 2024

Hasil wawancara lain terhadap masyarakat pengguna jalan yaitu

“Saya sering melihat di Instagram ada video yang diviralkan masyarakat terkait gangguan yang dilakukan oleh Pak Ogah terhadap pengguna jalan, dan tidak sampai 24 jam, sudah ada postingan jika tersangka sudah diamankan oleh aparat.” (wawancara A 21 Februari 2024)

Respons cepat dari pihak kepolisian terhadap masalah yang viral di media sosial juga diperkuat oleh hasil wawancara masyarakat, yang mengakui bahwa kepolisian memiliki kecepatan dan ketepatan dalam menindaklanjuti berbagai peristiwa. Respon cepat Polsek Rappocini dapat dibuktikan pada gambar dibawah

ini:

Gambar 4 Pak ogah yang berhasil diamankan oleh Polsek Rappocini



27.772 suka
makassar_info Pak ogah yang membuat resah pengendara di jalan AP pettarani Makassar siang tadi sudah diamankan sore ini (07/06) oleh... selengkapnya
Lihat semua 1.033 komentar

Sumber: Instagram @makassar_info, 2024

Kehandalan aparat kepolisian dalam menangani situasi yang sensitif tersebut menunjukkan dedikasi mereka dalam menjaga ketertiban dan keamanan publik. Dari hasil wawancara salah satu informan Panit II Resmob Polsek Rappocini ditemukan (wawancara AR tanggal 27 Februari 2024)

“Untuk dalam satuan angka waktu tidak bisa dijelaskan karena kita bergerak langsung ketika ada aduan atau telepon dari Masyarakat dalam artian *fast response*, karena kita dituntut untuk langsung terjun ke TKP.”

Hal senada juga disampaikan pada hasil wawancara Kapolsek Rappocini ditemukan (wawancara M tanggal 23 Maret 2024)

“Tergantung jauh dekatnya TKP dek, paling cepat 10 menitlah, macam rappocini ini yang paling jauh itu banta-bantaeng kalau dalam keadaan macet kiranya tidak mungkin. tapi kita upayakan cepat.”

Dari hasil wawancara diatas, memperlihatkan bahwa kepolisian Rappocini sangat sigap dalam menghadapi pengaduan dari masyarakat. Jika ada pengaduan yang masuk, maka Polsek Rappocini langsung menuju lokasi untuk membuktikan pengaduan yang diajukan. Dari hasil wawancara yang di peroleh penulis pada Masyarakat pengguna jalan di temukan.

“Iya memang fast response contohnya hari ini ada postingan di instagram tentang Pak Ogah yang membuat masalah di jalan tidak lama ada postingan lagi kalau Pak Ogah sudah ditangkap.” (wawancara TF 21 Februari 2024)

Dari Hasil wawancara tersebut, terlihat bahwa Polsek Rappocini memprioritaskan respons cepat (fast response) dalam penanganan kasus-kasus yang dilaporkan. Aparat kepolisian di sana diharapkan untuk segera merespons setiap aduan baik secara langsung maupun melalui telepon, dan mereka melayani dengan cepat ketika tiba di Tempat Kejadian Perkara (TKP). Informasi ini didukung oleh testimonial dari informan masyarakat yang mengindikasikan bahwa kehadiran polisi di TKP memang cepat, sesuai dengan apa yang sering diberitakan di media sosial seperti Instagram. Hal ini menunjukkan bahwa Polsek Rappocini berusaha untuk memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang responsif dan efisien dari pihak kepolisian. Dengan demikian, Polsek Rappocini dapat dianggap berhasil dalam implementasi prinsip respons cepat dalam tindakan mereka, yang merupakan aspek penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat dan meningkatkan efektivitas penegakan hukum di wilayah mereka

3. Ketepatan Melayani

Pelayanan yang tepat di sini mengacu pada ketepatan petugas Polsek Rappocini dalam menangani permintaan pelayanan pengaduan, sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini juga melibatkan kesesuaian dengan prosedur yang berlaku dalam pelayanan pengaduan di kepolisian. Berikut beberapa prosedur yang harus diikuti dalam pelayanan pengaduan:

- 1) Mengunjungi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu.

- 2) Menyampaikan kepada petugas di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu mengenai masalah atau peristiwa yang sedang dialami.
- 3) Menceritakan dengan jujur dan sejelas mungkin kepada petugas.
- 4) Menyertakan data yang mendukung.
- 5) Jika melaporkan suatu peristiwa atau kejahatan, akan dibuatkan Laporan Polisi dan diberikan Surat Tanda Terima Laporan.
- 6) Jika ingin mendapatkan Surat Kehilangan Barang, akan diberikan Surat Kehilangan Barang sesuai prosedur yang berlaku.

Pelayanan dengan tepat yaitu dalam melayani jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun pembicaraan, dalam artian ini pelayanan yang diberikan oleh petugas harus sesuai dengan keinginan masyarakat. Dari hasil wawancara salah satu informan Panit II Resmob Polsek Rappocini ditemukan (wawancara AR tanggal 27 Februari 2024)

“Setiap ada laporan yang masuk kita harus melihat TKP dimana, apa yang terjadi, dan bagaimana sikap korban yang melapor dan jika di TKP ada tersangka semua dikembalikan ke pelapor apakah mau di proses lanjut atau dibebaskan.”

Hal itu juga ditambahkan oleh hasil wawancara dari staf SPKT Polsek Rappocini menyatakan pada hasilwawancara bahwa (wawancara M tanggal 23 Maret 2024)

“Sekarang pimpinan kita diperintahkan untuk adanya restorasi justice penyelesaian masalah diluar peradilan, misalnya contoh ada laporan orangberkelahi kalau bias kita damaikan di ruangan restorasi lebih bagus dan dapat poin tersendiri. Kalau dulu itukan keberhasilan polisi kalau bisa mengirim tersangka dan barang bukti ke dalam siding. Sekarang kebalikannya kita di acungi jempol jika menyelesaikan masalah di kantor polisi saja.”

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa Polsek Rappocini berusaha untuk memberikan solusi yang tepat dan akurat untuk setiap pengaduan

masyarakat. Dalam hal ini Polsek Rappocini juga memberikan kebijakan berupa *restorsi justice* yang dimana adanya penyelesaian masalah diluar peradilan. Penanganan yang dilakukan sesuai dengan kriteria pengaduan yang masuk, apabila bisa diselesaikan diluar peradilan maka Polsek Rappocini akan memfasilitasi dan memberikan ruang sehingga adanya jalur damai yang bisa ditempuh. Hal itu dibenarkan oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat (Wawancara A tanggal 21 Februari 2024) yaitu :

“Aparat dalam melakukan tindakan penanganan sudah terbilang cepat dari waktu pelaporan, pernah ada kejadian ricuh di jalanan, tidak lama aparat kepolisian sudah datang dilokasi dan mengamankan para pelakul.”

Dari hasil wawancara salah satu informan Panit II Resmob Polsek Rappocini ditemukan (wawancara AR tanggal 27 Februari 2024)

“Dilakukan proses pembinaan sambil dilakukan proses hukum, apabila dari pelapor menginginkan seperti itu. Namun situasinya tergantung dari pelapor ada yang meminta ganti rugi, proses hukum, mediasi, meminta maaf dan mengakui kesalahan.”

Adapun hasil wawancara dari staf SPKT polsek Rappocini menyatakan pada hasil wawancara bahwa (wawancara M tanggal 23 Maret 2024)

“Saat ini kita sudah me-share nomor-nomor telpon Bhabinkamtibmas disetiap kelurahan, jadi kalau ada kejadian langsung telpon ke nomor itu, nanti Bhabinkamtibmas kalau permasalahannya bisa diselesaikan tingkat RT RW maka akan diselesaikan disitu.”

Dari hasil wawancara tersebut, terungkap bahwa Polsek Rappocini memiliki prosedur yang terstruktur dalam penanganan setiap laporan yang masuk. Sebelum mengambil tindakan, setiap laporan perlu dianalisis terlebih dahulu untuk memastikan apakah laporan tersebut mengandung unsur-unsur yang dapat memberatkan pelaku. Selanjutnya, Polsek Rappocini berupaya menyelesaikan

masalah di tingkat polsek sebisa mungkin. Upaya tersebut mencakup membagikan nomor telepon Bhabinkamtibmas di setiap kelurahan, sehingga masyarakat dapat langsung menghubungi mereka jika terjadi kejadian darurat. Selain itu, aparat kepolisian juga melakukan proses pembinaan terhadap tersangka atau pelaku, dengan tetap mempertimbangkan keinginan dan situasi dari pihak pelapor. Ini bisa berarti apakah pelapor ingin memperjuangkan proses hukum atau hanya menginginkan ganti rugi. Dalam kasus ini, mediasi antara pelaku dan pelapor sering kali diadakan untuk mencapai kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak. Pendekatan ini menunjukkan komitmen Polsek Rappocini dalam menyelesaikan konflik secara adil dan berdasarkan kebutuhan serta keinginan dari masing-masing pihak yang terlibat.

4. Kecermatan Melayani

Pelayanan dengan cermat mengharuskan petugas Polsek Rappocini untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sungguh-sungguh dan fokus, baik dalam pekerjaan maupun komunikasi. Kecermatan dalam menangani situasi serta memberikan informasi kepada masyarakat adalah faktor kunci yang berdampak besar terhadap keberhasilan dalam memberikan layanan yang memuaskan.

Kecermatan dalam memberikan pelayanan perlu diperhatikan supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan masyarakat. Pelayanan dengan cermat yaitu petugas selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan serta dalam melayani kebutuhan masyarakat. Dari hasil wawancara salah satu informan Panit II Resmob Polsek Rappocini ditemukan (wawancara AR

tanggal 27 Februari 2024)

“Tergantung dari pelapor, pelapor datang maupun melapor melalui telepon tetap kami ke TKP pada saat itu”.

Hal yang serupa juga disampaikan salah satu informan Panit II Resmob Polsek Rappocini (wawancara AR tanggal 27 Februari 2024)

“Tergantung dari kedua belah pihak sejauh mana masalah yang dihadapi, kami tetap harus ke TKP untuk mencari tahu kejadiannya seperti apa, menanyakan pada saksi saksi setempat.”

Kedua pernyataan diatas juga ditegaskan kembali oleh hasil wawancara Kapolsek Rappocini (wawancara M tanggal 23 Maret 2024)

“kalau mekanismenya masih seperti biasanya setiap yang melapor kita buat STPL (surat tanda melapor diri), setelah kita masuk proses pemeriksaan penyidikan di reserse, kita ada Namanya SP2HP (surat pemberitahuan perkembangan hasil penyidikan) misalnya kita dari reserse selanjutnya kita akan diinfokan melalui surat atau by WA tentang perkembangan step by step kasus yang sudah kita laporkan.”

Dari hasil wawancara di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa Polsek Rappocini mengoperasikan mekanisme atau prosedur yang terstruktur sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Mereka secara cermat mengklasifikasikan setiap laporan yang diterima, memastikan bahwa setiap kasus ditangani dengan tepat sesuai dengan tingkat kepentingannya. Selain itu, respons yang cepat juga menjadi fokus utama Polsek Rappocini, di mana mereka langsung turun ke tempat kejadian perkara (TKP) untuk mengumpulkan informasi dari saksi-saksi terkait. Langkah ini menunjukkan dedikasi mereka dalam mendapatkan gambaran yang jelas dan komprehensif mengenai setiap kasus yang mereka tangani, sehingga memungkinkan mereka untuk mengambil tindakan yang sesuai dan efektif.

5. Ketepatan Waktu Pelayanan

Pelayanan dengan waktu yang tepat mengacu pada kemampuan untuk menyelesaikan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan, tanpa menunda-nunda. Disiplin dari para petugas Polsek Rappocini dalam melayani masyarakat menjadi kunci utama, karena keterlambatan dalam pelayanan akan menimbulkan rasa kecewa pada masyarakat terhadap pelayanan di Polsek Rappocini. Maksud dari pelayanan dengan waktu yang tepat yaitu petugas dalam melayani masyarakat diharapkan pelaksanaan pelayanannya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Ketepatan waktu memiliki dampak besar terhadap kepuasan masyarakat. Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pelayanan tersebut tepat waktu. Oleh karena itu, kepatuhan terhadap waktu menjadi aspek yang sangat penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Di Polsek Rappocini, terdapat ketentuan waktu untuk pelayanan pengaduan, seperti jam operasional yang berlangsung selama 1x24 jam. Selain itu, ada batas waktu yang ditetapkan untuk pemeriksaan dan penyelesaian perkara sesuai dengan Perkap No. 12 Tahun 2009 sebagai berikut:

- 1) Laporan polisi yang dibuat di SPK harus segera diserahkan dan diterima oleh pejabat Reserse yang berwenang untuk mendistribusikan laporan paling lambat 1 (satu) hari setelah laporan polisi dibuat.
- 2) Laporan polisi tersebut kemudian harus disalurkan kepada penyidik yang ditunjuk untuk melakukan penyidikan perkara paling lambat 3 (tiga) hari sejak laporan polisi dibuat.

Perkap No. 12 Tahun 2009 juga mengatur tentang batas waktu penyelenggaraan penyidikan, yang dihitung sejak diterimanya surat perintah penyidikan. Batas waktu penyelesaian perkara tersebut adalah:

- 1) 120 hari untuk penyidikan perkara yang sangat sulit.
- 2) 90 hari untuk penyidikan perkara yang sulit.
- 3) 60 hari untuk penyidikan perkara yang sedang.
- 4) 30 hari untuk penyidikan perkara yang mudah.

Terkait dengan indikator ketepatan waktu pelayanan di Polsek Rappocini, petugas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku, sehingga risiko kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi minimal. Dari hasil wawancara salah satu informan Panit II Resmob Polsek Rappocini ditemukan (wawancara AR tanggal 27 Februari 2024)

“Setiap pelapor yang datang diarahkan ke bagian (SPK) sentra pelayanan kepolisian, sampai di SPK ditanyakan apa permasalahannya setelah itu jika memang perlu melakukan pelaporan, maka SPK membuat laporan berkoordinasi dengan bagian reseerse, bagian reseerse turun ke TKP Bersama dengan SPK.”

Hal senada juga disampaikan oleh Kapolsek Rappocini ditemukan (wawancara M tanggal 23 Maret 2024)

“Setiap ada aduan laporan masyarakat baik yang datang ke sini maupun lewat call center tetap kita komunikasikan dengan si pelapor, kita memberikan petunjuk masalah proses penyelesaiannya, misalnya pada kasus-kasus ringan cukup nanti diselesaikan dengan Bhabinkamtibmas kalau kasusnya memang berat kita arahkan untuk melapor kesini lalu di tindak lanjuti.”

Dari hasil wawancara diatas, dapat dilihat bahwa Polsek Rappocini cepat dalam melakukan penanganan kepada pengaduan yang masuk. Polsek Rappocini memiliki prosedur-prosedur yang dijalankan agar dapat dengan tepat waktu

menangani pengaduan dari masyarakat.

Dari hasil wawancara yang penulis peroleh pada Masyarakat pengguna jalan di temukan. (wawancara: FM 23 Februari 2024)

“Ketika saya melaporkan kejadian pas saya kecurian saya merasa kecewa kepada aparat karena saya hanya diarahkan untuk menunggu hasil namun tidak ada hasil yang diperoleh dari aduan saya.”

Pernyataan yang serupa juga disampaikan oleh masyarakat pengguna jalan yang lain (wawancara A 23 Februari 2024)

“Saya pernah melakukan laporan kehilangan ke polsek, awalnya saya direspon baik oleh aparat namun tidak ada hasil dari laporan saya, saya hanya diajnjikan akan dihubungi jika sudah ada info, namun sangat lama saya menunggu tidak ada info yang diberikan oleh pihak kepolisian.”

Berbeda dengan pandangan Polsek Rappocini, masyarakat mengatakan bahwa kepolisian masih kurang tepat waktu dalam melakukan penanganan terhadap aduan masyarakat. Masyarakat berpendapat bahwa walaupun prosedur-prosedur pengaduan sudah di lengkapi namun tidak ada tindakan penanganan yang selesai sesuai waktu yang dijanjikan.

Dari hasil wawancara salah satu informan Panit II Resmob Polsek Rappocini ditemukan (wawancara AR tanggal 27 Februari 2024)

Semua tugas-tugas dan apa saja yang menyangkut masalah pelaporan semua sama. tetap akan direspon secepat mungkin dan melaksanakan olah TKP.”

Hal ini diperjelas oleh Kapolsek rappocini dalam wawancaranya yang ditemukan (wawancara M tanggal 23 Maret 2024)

“Kalau target pastinya ada, untuk 1 kasus biasanya rata-rata 2 minggu penyelesaiannya selama ini.”

Dari hasil wawancara yang di peroleh penulis dari salah satu informan

Masyarakat pengguna jalan di temukan

“Iye terkesan diperlambat karena aduan yang saya laporkan hanya diarahkan untuk menunggu namun tidak di tindak lagi setelahnya, mungkin karena masalah saya sepele hanya kehilangan handphone.”
(wawancara F 23 Februari 2024)

Dari hasil yang penulis peroleh di atas, dapat disimpulkan bahwa aparat kepolisian memiliki prosedur yang jelas dalam mengarahkan pelapor, dengan menetapkan alur komunikasi yang terstruktur sehingga pelapor mengetahui dengan siapa mereka akan berkoordinasi. Mereka juga ditekan untuk memberikan respons yang cepat terhadap setiap masalah yang masuk, menunjukkan komitmen mereka dalam menanggapi kebutuhan dan kekhawatiran masyarakat. Namun, pada kenyataannya, terdapat ketidaksesuaian antara harapan dan realita dalam beberapa kasus. Misalnya, penulis menemukan bahwa pelapor dalam suatu kasus kecurian handphone diarahkan untuk menunggu, dan proses penyelesaian tidak berjalan sesuai yang diharapkan. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara penulis dengan informan yang menunjukkan bahwa masih ada keluhan dari masyarakat terkait lambatnya durasi dan ketepatan waktu dalam menangani keluhan yang dilaporkan. Dengan demikian, meskipun terdapat upaya untuk memberikan pelayanan yang baik, masih ada ruang untuk perbaikan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas penanganan masalah yang dilaporkan oleh masyarakat.

6. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat, dan hal ini sangat penting terutama dalam konteks tugas polisi yang mencakup memberikan perlindungan dan keamanan kepada masyarakat. Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dapat

mengganggu kehidupan mereka, dan mereka berharap agar polisi dapat memberikan rasa aman dan kenyamanan ketika menghadapi masalah. Oleh karena itu, penanganan keluhan tersebut menjadi bagian integral dari upaya polisi dalam memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib dalam menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan maupun keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai dengan kewenangannya. Hal ini dilakukan agar pelanggan dapat memperoleh kepastian waktu pelayanan yang akan diterimanya.

Dari hasil wawancara salah satu informan Panit II Resmob Polsek Rappocini ditemukan (wawancara AR tanggal 27 Februari 2024)

“Menanggapi seluruh keluhan Masyarakat dan tidak ada pengecualian siapapun masyarakat yang melapor apabila dalam wilayah hukum Polsek Rappocini akan dilayani. Jika diluar Polsek Rappocini, kami akan berkoordinasi dengan polsek terkait.”

Hal senada juga disampaikan oleh staf SPKT polsek rappocini dari hasil wawancara ditemukan (wawancara M tanggal 23 Maret 2024)

“Setiap orang yang datang kesini kita terima aduan laporannya artinya tidak pernah menolak apapun, walaupun kasusnya belum mengarah ke tindak pidana artinya masih belum jelas kasusnya tetap kita layani.”

Dari hasil wawancara salah satu informan Panit II Resmob Polsek Rappocini ditemukan (wawancara AR tanggal 27 Februari 2024)

“Alhamdulillah selama ini yang kita lakukan sudah berefek positif, karena berdasarkan perintah pimpinan dari atas agar setiap laporan, jangankan laporan mengenai pak ogah, semua laporan harus di respon cepat.”

Hal yang senada juga disampaikan oleh staf SPKT polsek rappocini dari hasil wawancara ditemukan (wawancara M tanggal 23 Maret 2024)

“Kalau selama ini kita anggap sudah berefek positif karena sudah banyak pelaku yang tertangkap dan kita selesaikan sampai ke pengadilan.”

Dari hasil yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa Polsek Rappocini memiliki tanggung jawab untuk merespons setiap keluhan masyarakat tanpa terkecuali, terutama di wilayah kerja mereka yang telah ditetapkan. Mereka diharapkan untuk memberikan perhatian yang serius terhadap setiap laporan yang masuk, dengan memastikan bahwa setiap masalah diselesaikan dengan tuntas dan adil. Umpan balik atau feedback yang diterima oleh Polsek Rappocini dari masyarakat merupakan refleksi langsung atas kinerja mereka selama ini, dan dapat memiliki efek positif terhadap peningkatan kualitas layanan yang mereka berikan. Dengan memperhatikan dan menindaklanjuti setiap umpan balik yang diterima, Polsek Rappocini dapat terus melakukan evaluasi diri dan melakukan perbaikan demi meningkatkan kepuasan masyarakat serta efektivitas kerja mereka dalam menjaga keamanan dan ketertiban di wilayahnya.

C. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara menunjukkan bahwa responsivitas kepolisian terhadap keberadaan pak ogah di Jl. A.P Pettarani yang merujuk pada indikator: Kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayanani, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan. Inilah yang menjadi dasar Responsivitas Kepolisian terhadap keberadaan Pak Ogah di Jl. A.P. Pettarani.

1. Kemampuan Merespon Masyarakat

Pelayanan publik melibatkan kegiatan yang dilakukan oleh individu atau

kelompok untuk mencapai tujuan tertentu. Keterlibatan ini semakin penting karena terus berhubungan dengan masyarakat yang memiliki beragam kepentingan dan tujuan. Ketika masyarakat membutuhkan pelayanan publik, peran dari pemberi layanan sangatlah penting. Respons dengan sikap yang baik terhadap permintaan pelayanan membuat masyarakat merasa dihargai. Sikap yang baik menjadi kunci awal dalam memberikan layanan kepada masyarakat, yang mencakup tidak hanya sikap yang baik tetapi juga kesopanan dan keramahan.

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 perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau administratif yang disediakan oleh pelaksana pelayanan publik. Hal ini juga ditegaskan dalam ayat (7), bahwa pelayanan merupakan suatu tolak 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. Berdasarkan kebijakan tersebut, jelas ditegaskan bahwa bentuk pelayanan kepada masyarakat harus dilakukan sebaik-baiknya sesuai dengan kebutuhan karena hal tersebut merupakan amanah yang penting (Raha, et al., 2024).

Menurut Zeithml (2015), setiap masyarakat memiliki karakter yang berbeda- beda, maka dari itu sebagai pengayom masyarakat harus mengetahui bagaimana agar dapat bersikap dan berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap masyarakat. Maka dari itu, pihak kepolisian Rappocini harus mampu

melaksanakan tugasnya dengan baik, berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap masyarakat, memahami apa yang menjadi kebutuhan dari Masyarakat dan melakukan pembenahan dalam hal pelayanan sebagai bentuk peningkatan respon terhadap Masyarakat.

Menurut Hayat (2017) (dalam Raha, et al., 2024) bentuk responsivitas dalam meningkatkan pelayanan publik adalah salah satu prinsip yang pelaksanaannya bisa menciptakan lingkup pemerintahan yang baik. Respon yang baik dalam melayani masyarakat merupakan suatu tanggung jawab yang tertuang dalam peraturan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yang bertujuan untuk melahirkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Polsek Rappocini sebagai pemberi pelayanan, khususnya dalam kasus Pak Ogah telah menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab.

Jumlah pak ogah cukup banyak ditemui disepanjang jalan A.P Pettarani. Disetiap persimpangan di jalan A.P Pettarani dapat ditemui minimal 2 (dua) pak ogah. Dari beberapa persimpangan di jalan A.P Pettarani ada sekitar 10 pak ogah yang berkeliaran. Jika niat pak ogah adalah untuk membantu lancarnya arus lalu lintas maka pejalan tidak akan sungkan untuk memberikan tip berupa uang namun, sering didapati pak ogah yang hanya bergerombol di jalan namun meminta tip, sehingga banyak kali kejadian masyarakat yang terlibat cekcok dengan pak ogah, pada saat inilah biasanya masyarakat melakukan pengaduan terkait keberadaan pak ogah yang mengganggu di jalan raya.

Polsek Rappocini telah menunjukkan kinerja yang baik dalam merespon keluhan masyarakat dengan berkomunikasi secara efektif dan sopan terhadap para

pelapor selain itu, Polsek Rappocini di Kota Makassar terlihat melakukan sikap yang ramah dalam merespons setiap keluhan yang dilaporkan. Sikap ramah ini bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat yang melapor merasa dihargai dan nyaman saat mengemukakan pendapat mereka di Polsek Rappocini. Polsek Rappocini juga telah menunjukkan sikap baik seperti keramahan dan sopan santun, yang merupakan langkah yang positif dalam pelayanan kepada masyarakat.

Polsek Rappocini juga memprioritaskan pelayanan dengan menerapkan konsep 3S, yaitu senyum, sapa, salam, sehingga setiap pelapor merasa didengar dan dihargai. Tidak hanya itu, Polsek Rappocini juga secara proaktif memproses semua jenis laporan yang masuk, baik itu laporan yang kompleks maupun yang sederhana, dengan sikap yang persuasif untuk membantu pelapor menyelesaikan masalah mereka. Mereka juga terampil dalam mengarahkan dan membujuk secara halus pihak-pihak yang terlibat, termasuk dalam situasi dengan individu seperti "Pak Ogah" di jalan A.P Pettarani. Meskipun demikian, dalam kenyataannya, masih terjadi beberapa insiden di mana beberapa individu seperti Pak Ogah terlibat dalam cekcok dan menggunakan bahasa kasar terhadap pengguna jalan lainnya. Meskipun demikian, hal ini tidak mengurangi upaya Polsek Rappocini dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat serta menjaga keamanan dan ketertiban di wilayahnya.

2. Kecepatan Melayani

Indikator kecepatan dalam pelayanan mencakup kesigapan, ketulusan, dan kelancaran dalam menanggapi kebutuhan masyarakat secara nyata. Ini

menunjukkan sejauh mana polisi dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan cepat melalui tindakan langsung untuk mengatasi masalah yang dihadapi (Gormley, et al., 2015). Kecepatan dalam pelayanan merupakan bentuk responsivitas kerelaan untuk membantu masyarakat melalui pelayanan yang ikhlas. Sehingga, sikap sigap dalam melayani akan memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap suatu masalah yang dilaporkan. Kecepatan pelayanan termasuk dalam jenis daya tanggap yang aktual dalam memecahkan suatu masalah.

Pelayanan dengan cepat berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan masyarakat.

Kesigapan tercermin dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pengaduan dengan cekatan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan. Ini berarti petugas mampu dengan cepat dan efisien menanggapi setiap permintaan atau keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Mereka siap untuk memberikan bantuan atau solusi secara langsung, tanpa menunda-nunda atau memperlambat proses pelayanan. Kesigapan ini mencerminkan profesionalisme dan komitmen petugas dalam memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa didukung dan dihargai dalam setiap interaksi dengan pihak penegak hukum.

Dalam hal penanganan keberadaan pak ogah yang menagnggu masyarakat dapat diselesaikan dengan cepat oleh Polsek Rappocini. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara masyarakat bahwa Polsek Rappocini langsung bergerak ke lokasi kejadian jika ada laporan yang masuk atau ada kejadian yang viral di

perbincangkan di sosial media tentang keberadaan pak ogah yang mengganggu masyarakat di jalanan.

Sering kali pak ogah melakukan aksi yang mengganggu masyarakat yang berada di jalan. Dari hasil wawancara masyarakat pak ogah yang kerap mengganggu, setelah mereka viral di media sosial maka tidak lama mereka akan diamankan oleh pihak Kepolisian Setempat. Dalam hal ini Polsek Rappocini sudah melakukan penanganan dengan cepat dalam menangani keluhan masyarakat terkait keberadaan pak ogah ini. Dalam konteks ini, petugas di Polsek Rappocini Kota Makassar terlihat berusaha memberikan pelayanan dengan cepat dalam merespons setiap pengaduan yang masuk. Selain melayani pengaduan langsung di kantor, mereka juga memberikan opsi untuk pengaduan melalui telepon. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar setiap pengaduan dapat ditanggapi dengan cepat dan efisien, tanpa harus menunggu waktu lama atau harus datang langsung ke kantor Polsek. Langkah ini mencerminkan upaya Polsek Rappocini untuk memastikan bahwa setiap permintaan atau keluhan dari masyarakat dapat segera ditangani dengan respons yang cepat dan efektif.

Tidak hanya itu, dengan meningkatnya tingkat kriminalitas di era sekarang, keamanan di lingkungan masyarakat seringkali terganggu. Oleh karena itu, kebutuhan akan rasa aman sangat penting bagi masyarakat. Kepolisian dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat dan responsif dalam menangani situasi keamanan. Aparat kepolisian Rappocini telah menunjukkan kesiapan yang tinggi dalam merespons situasi yang menjadi sorotan di media sosial terkait perlakuan yang melibatkan Pak Ogah di jalan A.P Pettarani. Respons yang cepat

dan tanggap dari pihak kepolisian terhadap isu-isu yang sedang viral di media sosial juga didukung oleh testimoni dan pengakuan langsung dari masyarakat setempat. Masyarakat memberikan apresiasi terhadap kecepatan dan ketepatan langkah- langkah yang diambil oleh kepolisian dalam menangani berbagai peristiwa, termasuk yang sensitif seperti kasus Pak Ogah tersebut.

Keandalan aparat kepolisian dalam menangani situasi yang kompleks dan memerlukan penanganan cepat ini menegaskan komitmen mereka dalam menjaga ketertiban dan keamanan publik. Tindakan cepat dan tepat dari pihak kepolisian tidak hanya memberikan rasa aman kepada masyarakat, tetapi juga membangun kepercayaan yang kuat terhadap institusi kepolisian dalam memberikan perlindungan dan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh warga. Hal ini juga memperkuat ikatan antara kepolisian dan masyarakat, menciptakan hubungan yang saling mendukung dan berkelanjutan dalam menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan mereka.

3. Ketepatan Melayani

Kualitas pelayanan terdiri dari berbagai dimensi yang cukup kompleks, sehingga pemecahan masalah terhadap kualitas pelayanan public membutuhkan proses dan cara yang tidak mudah untuk diselesaikan. Sehingga, pelaku pelayanan dituntut untuk dapat memecahkan masalah dengan tepat agar masyarakat bisa memberikan penilaian positif yang merujuk pada kemampuan aparat dalam menampung aspirasi dan masalah dengan tepat dan akurat. Sistem pelayanan yang tepat dapat dilihat dari sumber daya manusia yang efektif yang dimiliki oleh aparat dalam melakukan suatu pelayanan. Idealnya, kemampuan sumber daya

aparat tersebut sangat diperlukan agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai dengan maksimal (Rizal, 2011).

Pelayanan yang tepat berarti menyelaraskan layanan dengan benar dan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan atau diharapkan. Dalam konteks pelayanan pengaduan, hal ini mengacu pada pentingnya untuk menghindari kesalahan yang dilakukan oleh petugas atau aparat dalam menangani permintaan pelayanan pengaduan. Tujuannya adalah agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan permintaan dan harapan masyarakat. Kesesuaian dengan prosedur yang berlaku dalam pelayanan pengaduan di kepolisian juga merupakan bagian dari pelayanan yang tepat. Berikut beberapa prosedur yang harus diikuti dalam pelayanan pengaduan:

- 1) Mengunjungi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu.
- 2) Menyampaikan kepada petugas di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu mengenai masalah atau peristiwa yang sedang dialami.
- 3) Menceritakan dengan jujur dan sejelas mungkin kepada petugas.
- 4) Menyertakan data yang mendukung.
- 5) Jika melaporkan suatu peristiwa atau kejahatan, akan dibuatkan Laporan Polisi dan diberikan Surat Tanda Terima Laporan.
- 6) Jika ingin mendapatkan Surat Kehilangan Barang, akan diberikan Surat Kehilangan Barang sesuai prosedur yang berlaku.

Polsek Rappocini memiliki prosedur yang terstruktur dalam penanganan setiap laporan yang masuk. Sebelum mengambil tindakan, setiap laporan perlu dianalisis terlebih dahulu untuk memastikan apakah laporan tersebut mengandung

unsur-unsur yang dapat memberatkan pelaku. Selanjutnya, Polsek Rappocini berupaya menyelesaikan masalah di tingkat polsek sebisa mungkin. Upaya tersebut mencakup membagikan nomor telepon Bhabinkamtibmas di setiap kelurahan, sehingga masyarakat dapat langsung menghubungi mereka jika terjadi kejadian darurat. Selain itu, aparat kepolisian juga melakukan proses pembinaan terhadap tersangka atau pelaku, dengan tetap mempertimbangkan keinginan dan situasi dari pihak pelapor.

Responsivitas terhadap ketepatan pelayanan aparat Polsek Rappocini dalam memecahkan masalah pada kasus keberadaan Pak Ogah diawali dengan menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelapor. Dalam kasus ini, mediasi antara pelaku dan pelapor sering kali diadakan untuk mencapai kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak. Pendekatan ini menunjukkan komitmen Polsek Rappocini dalam menyelesaikan konflik secara adil dan berdasarkan kebutuhan serta keinginan dari masing-masing pihak yang terlibat. Dengan demikian, ketepatan pelayanan oleh aparat Polsek Rappocini bias dinilai dari keterkaitan antara program pemecahan masalah yang sesuai dengan kebutuhan pelapor.

4. Kecermatan Melayani

Pelayanan yang cermat merupakan bentuk kesungguhan dan kefokusannya suatu aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Tuntutan untuk menyelesaikan suatu permasalahan dengan teliti merupakan upaya dalam memberikan kecermatan pelayanan. Kecermatan dalam melayani adalah dengan pemberian pelayanan yang fokus dalam memerhatikan dan menganalisis masalah

agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. Pelayanan dengan cermat harus dilakukan dengan sungguh-sungguh dan fokus terhadap penyampaian pelayanan kepada masyarakat agar aparat pemberi pelayanan bias selalu memberikan yang terbaik (Apriliya, 2019).

Pelayanan dengan cermat melibatkan ketelitian dan keseksamaan dalam setiap aspek dari interaksi dengan masyarakat. Ini mencakup sungguh-sungguh dan fokus dalam menjalankan tugas serta berkomunikasi dengan jelas dan akurat. Ketelitian diperlukan dalam menangani setiap detail atau permintaan yang diajukan oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan kebutuhan mereka. Keseksamaan dalam komunikasi dan penyampaian informasi juga penting untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan kepada masyarakat benar dan tidak menimbulkan kebingungan.

Kecermatan dalam pelayanan tidak hanya mencakup tindakan langsung, tetapi juga mencakup administrasi dan dokumentasi yang tepat. Ini termasuk mencatat dengan benar setiap laporan atau permintaan yang diterima, serta memastikan bahwa prosedur yang berlaku diikuti dengan tepat. Dengan memperhatikan setiap detail dan menjaga akurasi dalam setiap interaksi, pelayanan dengan cermat dapat membantu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh institusi, seperti Polsek Rappocini.

Polsek Rappocini menjalankan mekanisme dan prosedur yang terstruktur sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Mereka melakukan klasifikasi dengan cermat terhadap setiap laporan yang diterima,

memastikan bahwa penanganan setiap kasus sesuai dengan tingkat kepentingannya. Respons yang cepat juga menjadi fokus utama Polsek Rappocini, di mana mereka segera merespons dengan turun langsung ke tempat kejadian perkara (TKP) untuk mengumpulkan informasi dari saksi-saksi terkait.

Polsek Rappocini telah membuktikan tindak kecermatannya dalam menangani suatu masalah yang meresahkan masyarakat. Bentuk upaya yang dilakukan oleh aparat Polsek Rappocini mencerminkan dedikasi mereka dalam memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai setiap kasus yang mereka tangani, yang pada gilirannya memungkinkan mereka untuk mengambil tindakan yang sesuai dan efektif. Kesungguhan, ketelitian, kefokusannya sebagai bentuk tanggung jawab mereka dalam menangani masalah Pak Ogah ini dengan cermat agar mampu mengatasi keresahan yang dirasakan oleh masyarakat.

5. Ketepatan Waktu Pelayanan

Pelayanan dengan waktu yang tepat mengacu pada kemampuan untuk menyelesaikan pelayanan dalam batas waktu yang telah ditetapkan, tanpa menunda-nunda atau memperlambat proses dalam melayani masyarakat. Hal ini mencakup kedisiplinan para petugas atau aparat kepolisian dalam menjalankan tugas mereka dengan tepat waktu. Keterlambatan dalam memberikan pelayanan dapat menyebabkan rasa kecewa dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Polsek Rappocini. Oleh karena itu, penting bagi petugas untuk memastikan bahwa setiap permintaan atau keluhan dari masyarakat ditangani dengan segera dan efisien, sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dengan demikian, pelayanan yang tepat waktu dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan

masyarakat terhadap Polsek Rappocini.

Ketepatan pelayanan sebagai respon pelayanan yang tanggap dan tepat waktu terdiri atas empat indikator penting yang harus diperhatikan dan dijalankan sebaik-baiknya, yaitu: merespon setiap pelapor yang ingin mendapatkan pelayanan, aparat melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, aparat melakukan pelayanan dengan teliti dan hati-hati, serta semua keluhan pelapor direspon dengan baik oleh aparat. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu dengan memerhatikan standar yang telah ditetapkan masing-masing instansi (Mursyidah dan Ilmi, 2020).

Di Polsek Rappocini, terdapat ketentuan waktu untuk pelayanan pengaduan, seperti jam operasional yang berlangsung selama 1x24 jam. Selain itu, ada batas waktu yang ditetapkan untuk pemeriksaan dan penyelesaian perkara sesuai dengan Perkap No. 12 Tahun 2009 sebagai berikut:

- 1) Laporan polisi yang dibuat di SPK harus segera diserahkan dan diterima oleh pejabat Reserse yang berwenang untuk mendistribusikan laporan paling lambat 1 (satu) hari setelah laporan polisi dibuat.
- 2) Laporan polisi tersebut kemudian harus disalurkan kepada penyidik yang ditunjuk untuk melakukan penyidikan perkara paling lambat 3 (tiga) hari sejak laporan polisi dibuat.

Perkap No. 12 Tahun 2009 juga mengatur tentang batas waktu penyelenggaraan penyidikan, yang dihitung sejak diterimanya surat perintah penyidikan. Batas waktu penyelesaian perkara tersebut adalah:

- 1) 120 hari untuk penyidikan perkara yang sangat sulit.

- 2) 90 hari untuk penyidikan perkara yang sulit.
- 3) 60 hari untuk penyidikan perkara yang sedang.
- 4) 30 hari untuk penyidikan perkara yang mudah.

Maksud dari pelayanan dengan waktu yang tepat yaitu Polsek Rappocini dalam melayani masyarakat diharapkan pelaksanaan pelayanannya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Aparat kepolisian telah menetapkan prosedur yang jelas dalam mengarahkan pelapor, dengan menetapkan alur komunikasi yang terstruktur untuk memastikan bahwa pelapor mengetahui dengan siapa mereka akan berkoordinasi. Mereka juga ditekan untuk memberikan respons yang cepat terhadap setiap masalah yang masuk, menunjukkan komitmen mereka dalam menanggapi kebutuhan dan kekhawatiran masyarakat. Namun, dalam kenyataannya, terdapat kesenjangan antara harapan dan realita dalam beberapa kasus. Sebagai contoh, pelapor diarahkan untuk menunggu, dan proses penyelesaiannya tidak berjalan sesuai yang diharapkan dan terkait lambatnya durasi dan ketepatan waktu dalam menangani keluhan yang dilaporkan.

Dengan demikian, meskipun terdapat upaya untuk memberikan pelayanan yang baik, masih ada ruang untuk perbaikan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas penanganan masalah yang dilaporkan oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa aparat kepolisian perlu terus melakukan evaluasi dan peningkatan dalam proses mereka untuk memastikan bahwa setiap keluhan masyarakat ditangani dengan tepat waktu.

6. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Menurut Mursyidah dan Ilmi (2020), pelayanan terbaik adalah dengan

melayani setiap saat, tepat waktu, memuaskan, sopan, ramah, dan profesional. Kualitas pelayanan merupakan standar yang harus dicapai dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan cara kerja yang efektif. Dalam menanggapi suatu permasalahan yang dilaporkan atau dikeluhkan masyarakat, pemerintah dapat melakukannya dengan tiga cara, yaitu:

1) Layanan secara Lisan

Layanan secara lisan bertujuan untuk memberikan penjelasan secara langsung kepada masyarakat yang memberikan laporan. Dalam melakukan pelayanan ini, aparat dituntut untuk bersikap sopan dan ramah.

2) Layanan dengan Tulisan

Layanan dengan tulisan cukup efektif digunakan dalam menanggapi suatu permasalahan, terutama bagi masyarakat yang terkendala jarak jauh untuk memberikan keluhan atau laporannya.

3) Layanan dengan Perbuatan

Dalam menanggapi suatu problem, biasanya para aparat lebih cenderung menngkombinasikan layanan lisan dan tulisan agar mendapatkan hasil yang maksimal.

Pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan layanan kepada masyarakat. Bagian penting dari tanggung jawab ini adalah menanggapi keluhan masyarakat. Ini sangat relevan dengan tugas polisi dalam memberikan perlindungan dan keamanan kepada masyarakat. Keluhan dari masyarakat dapat menjadi gangguan yang signifikan, karena masyarakat

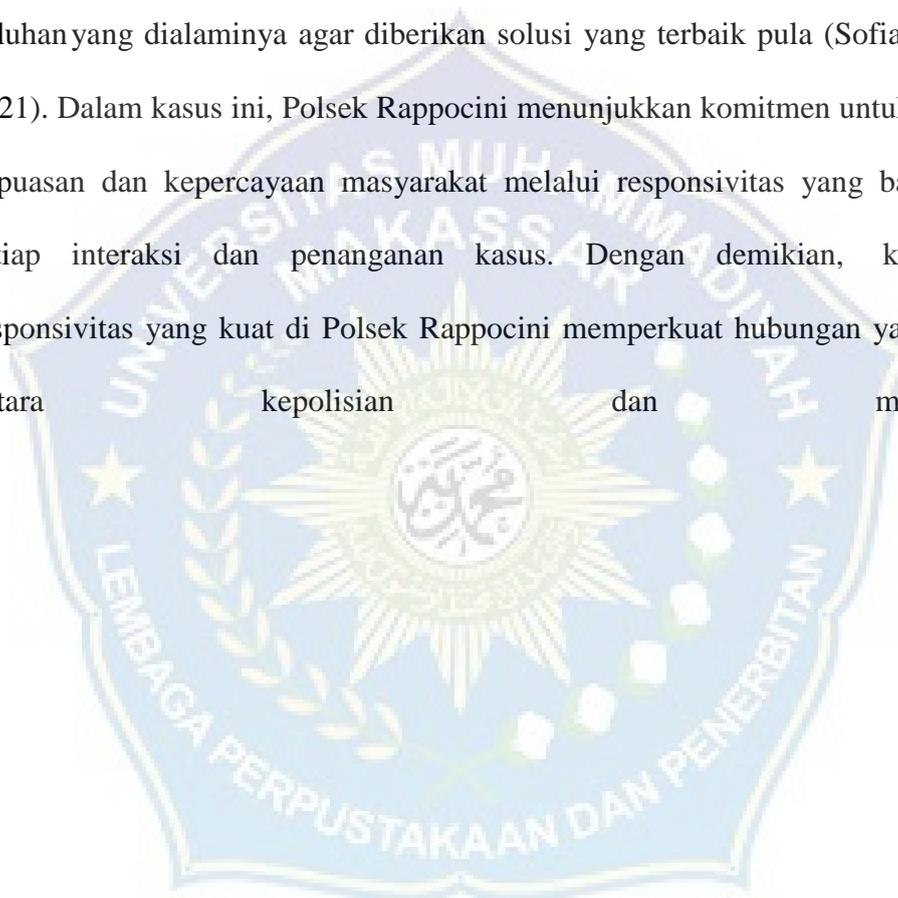
mengharapkan polisi untuk memberikan rasa aman dan kenyamanan saat mereka menghadapi masalah dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, penting bagi polisi untuk merespons keluhan tersebut dengan serius dan memberikan solusi yang memadai untuk menjaga keamanan dan kesejahteraan masyarakat.

Setiap pimpinan unit pelayanan masyarakat, terutama Polsek Rappocini, memiliki kewajiban untuk menyelesaikan setiap laporan, pengaduan, atau keluhan masyarakat terkait ketidakpuasan dalam pelayanan sesuai dengan wewenangnya. Tindakan ini dilakukan untuk memberikan kepastian waktu dalam pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat. Selain itu, dengan merespons pengaduan masyarakat, pihak berwenang dapat memberikan umpan balik yang baik kepada masyarakat, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Kemampuan untuk merespons keluhan masyarakat dilakukan dengan menerima segala jenis pengaduan tanpa pengecualian, bukan hanya terbatas pada kasus Pak Ogah. Selain itu, setiap keluhan akan segera diinvestigasi dengan cepat dengan mendatangi lokasi kejadian untuk menanggapi situasi secara langsung.

Polsek Rappocini dapat memberikan pelayanan yang responsif, transparan, dan dapat dipercaya kepada masyarakat, serta memastikan bahwa setiap masalah yang dilaporkan diberikan penanganan yang tepat dan efektif. Responsivitas (daya tanggap) merupakan keinginan dari pihak-pihak penyelenggara pelayanan publik untuk membantu masyarakat dengan tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan yang diperlukan. Dari penjabaran di atas dapat disimpulkan bahwa Polsek Rappocini Kota Makassar dapat dianggap memiliki daya tanggap yang baik karena mereka secara aktif membantu masyarakat dengan memberikan

pelayanan yang cepat, merespons keluhan, dan berupaya menyelesaikan permasalahan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. (Yusri 2020).

Kemampuan dalam merespon keluhan atau masalah masyarakat oleh aparat merupakan bentuk penyediaan akses agar masyarakat bisa menyampaikan keluhan yang dialaminya agar diberikan solusi yang terbaik pula (Sofianti, et al., 2021). Dalam kasus ini, Polsek Rappocini menunjukkan komitmen untuk menjaga kepuasan dan kepercayaan masyarakat melalui responsivitas yang baik dalam setiap interaksi dan penanganan kasus. Dengan demikian, keberadaan responsivitas yang kuat di Polsek Rappocini memperkuat hubungan yang positif antara kepolisian dan masyarakat.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan, dimana untuk mengetahui responsivitas suatu pelayanan di Polsek Rappocini Makassar ditetapkan beberapa indikator yang menjadi tolak ukur dari suatu pelayanan yang responsivitas, yaitu:

1. Kemampuan Merespon

Polsek Rappocini merespon dengan baik, menerapkan konsep 3S (senyum, sapa, salam) untuk prioritas pelayanan. Mereka proaktif dalam memproses semua laporan, kompleks atau sederhana, dengan sikap persuasif untuk membantu pelapor menyelesaikan masalah..

2. Kecepatan Melayani

Keandalan Polsek Rappocini dalam menangani situasi kompleks menegaskan komitmen mereka pada keamanan publik. Respons cepat mereka tidak hanya memberikan rasa aman, tetapi juga membangun kepercayaan yang kuat terhadap institusi kepolisian.

3. Ketepatan Melayani\

Polsek Rappocini memiliki prosedur terstruktur dalam menangani setiap laporan. Mereka melakukan analisis awal untuk menentukan tindakan selanjutnya. Dengan demikian, ketepatan pelayanan yang dilakukan oleh Polsek Rappocini sudah sangat baik.

4. Kecermatan Melayani

Polsek Rappocini cermat dalam menangani pelapor dan terlapor dengan menjalankan mekanisme dan prosedur sesuai SOP. Mereka melakukan klasifikasi laporan dengan hati-hati, memastikan penanganan kasus sesuai tingkat kepentingannya.

5. Ketepatan Waktu Pelayanan

Maksud pelayanan dengan waktu yang tepat adalah menyelesaikan pelayanan sesuai batas waktu yang ditetapkan. Polsek Rappocini memiliki prosedur jelas, namun terkadang terjadi keterlambatan dalam menangani keluhan, menandakan perlunya peningkatan efisiensi.

6. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Polsek Rappocini sudah baik dalam menyelesaikan setiap laporan atau keluhan masyarakat sesuai wewenangnya. Respons terhadap pengaduan juga yang diberikan cukup baik sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan investigasi cepat langsung ke lokasi kejadian untuk penanganan yang tepat dan efektif.

Dari keenam indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa responsivitas Polsek Rappocini dalam menangani pelapor, khususnya terkait permasalahan Pak Ogah, sudah baik. Namun, diperlukan peningkatan dalam ketepatan waktu agar masyarakat yang melaporkan ke Polsek Rappocini merasa puas dan mendapatkan perhatian yang memadai.

B. SARAN

1. Memberikan informasi kepada pengguna layanan/pelapor tentang standar waktu yang digunakan dalam menyelesaikan keluhan sehingga masyarakat dapat mengetahui standar waktu yang digunakan.
2. Diberlakukan sanksi yang tegas oleh pihak kepolisian Rappocini agar tidak terdapat gangguan-gangguan yang dirasakan oleh pengguna jalan dari oknum Pak Ogah di A.P Pettarani.
3. Sebaiknya, kepolisian lebih meningkatkan semangat kerja dan menjalin kemitraan dengan masyarakat, dan tidak membuat masyarakat menjadi takut berurusan dengan polisi, tetapi justru menjadi tempat berbagi untuk masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- . 2017. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Cetakan Ke. Jogjakarta: UGM Press.
- Afrizal, A., & Erman, M. (2018). *Responsivitas Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Penanggulangan Wabah Demam Berdarah Demam Berdarah (Dbd) di Kota Pekanbaru Tahun 2015* (Disertasi Doktor, Universitas Riau).
- Agus, Dwiyanto. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. ed. Dwiyanto Agus. Jogjakarta: UGM Press.
- Apriliya, S. 2019. *Responsivitas dan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa*. Tesis. Universitas Negeri Makassar.
- Aprilya, S. (2019). *Responsivitas dan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar).
- Arifin, Z. (2019). *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Buntoro, Raden Prima Aziz, and Puji Lestari. 2020. *-Fenomena Polisi Cepek Di*
Cetakan Pertama. Sidoarjo: UMSIDA Press
- Daerah Istimewa Yogyakarta (Studi Tentang Habitus Polisi Cepek Di Sekitaran Jalan Afandi , Mrican , Yogyakarta).
|| *Jurnal Pendidikan Sosiologi* 9(4): 2-17.
- Djafar, R., & Sune, U. (2022). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato. *Madani Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan* , 14 (1), 99-112.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Fachri, Malik Nur. 2016. *-Tinjauan Sosio Yuridis Tentang Keberadaan Bantuan Polisi (Banpol Atau Pak Ogah) Di Kota Makassar. Studi Kasus Tahun 2014- 2016*.
|| UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR.
- Gormley, Orbawati, dan Ahsani. 2016. "Mendefinisikan Daya Tanggap dan Jenis-Jenis Daya Tanggap". Makassar: Universitas Muhammadiyah.
- Hasan, M., Khan, M. N., & Farooqi, R. (2019). Service Quality Measurement Models: Comparative Analysis and Application in Airlines Industry. *Global Journal of Enterprise Information System*, 11(02), 30-41.
- Hasriadi, Abdul, M., & Adriana. (2021). *Responsivitas Pelayanan Unit Gawat*

Darurat di Puskesmas Sarjo Kabupaten Pasangkayu. *Journal Public Policy and Management*, 03(02), 150–157.

Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Mimum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *Public Administration Journal OfResearch*, 2(1), 1–9.

<https://makassar.kompas.com/read/2023/05/09/190106878/ruas-jalan-dimakassar-dihantui-pak-ogah-masyarakat-mengeluh-polisi-janji>

<https://www.instagram.com/reel/CtdhlCtgQEe/?igshid=NjZiM2M3MzIxNA%3D>

<https://www.instagram.com/reel/CtyHt5RA6KU/?igshid=NTc4MTIwNjQ2YQ%3D%3D>

<https://www.kompas.id/baca/metro/2023/06/28/jadi-objek-penertiban-satpol-pp-pak-ogah-seberapa-dibutuhkan>

KOTA MAKASSAR (Studi Kasus Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan(IMB) Di Dinas Tata Ruang Dan Bangunan Kota Makassar). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik* 5(2): 79.

Kurniasih, D. R., Parawangi, A., & Andriana, A. (2022). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(2), 459-472.

Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif [Qualitative Research Methodology]*. PT Remaja Rosdakarya.

Mursyidah, L. dan Ilmi, U. C. 2020. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*.

Mustafa, Delly. 2016. -TANGGUNG JAWAB DAN RESPONSIVITAS BIROKRASI PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI

Nursalam, Akhir Muhammad. 2016. -Persepsi Masyarakat Terhadap Eksistensi Pak Ogah. *Jurnal Equilibrium Pendidikan Sosiologi* III No. 2.

Purnama, Sari. 2015. -Responsivitas Kepolisian Terhadap Gangguan Keamanan Lingkungan Di Polsek Rappocini Makassar. *UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR*.

Raha, S., Femmy, dan Helly, F. K. 2024. Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Sektor Tuminting Manado. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 10 (1): 24-32.

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*.

Rahmadana, M. F., Tentrem Mawati Nurhayati Siagian, A., Agustina Peranginangin John Refelino, M., Yusuf Tojiri, M., Siagian Nur Arif Nugraha, V., Orba Manullang, S., Silalahi Devi Yendrianof, M., Puspita Sari, A., Nopen Supriadi Marlynda Happy Nurmalita Sari, M., & Bahri Penerbit Yayasan Kita Menulis, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita

Menulis.

- Rasdiana, & Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265.
- Rasdiana, and Riski Ramadani. 2021. -Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik* 17(2): 249–65.
- Rizal, M. F. 2011. Analisis Kinerja Aparatur Birokrasi (Studi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Timur). *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 2 (1): 112-129.
- Sari, S. N., & Subadi, W. (2023). Responsivitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 6(2), 822-838.
- Sofianti Maya, Malik Ihyani, Prawu Hafiz Elfiansyah. 2021. -Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang. *Jurnal Unismuh* Volume 2,.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tamrin, Sopian, and Musfira Putri Irawan. 2023. -Eksistensi Pak Ogah Pada Ruang Publik Jalan Raya Di Kota Makassar. *Equilibrium* XI(2): 229–36.
- Widodo Joko. 2001. *Good Governance*. ed. Widodo Joko. Surabaya: insan cendekia,surabaya.
- Widoyoko, S.E.P. 2018. Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wijaya, H. (2018). Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar.
- Yusri, Ahmand Zaki dan Diyan. 2020. *Jurnal Ilmu Pendidikan* 7(2): 809–20.
- Yusuf, 2015, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Prenamedia Group, Jakarta.

LAMPIRAN



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**
Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp (0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Indra Eka Saputra
Nim : 105611107120
Program Studi : ilmu administrasi negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	3 %	10 %
2	Bab 2	10 %	25 %
3	Bab 3	8 %	10 %
4	Bab 4	4 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5%

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 17 Mei 2024
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id

BAB I indra eka saputra -

105611107120

by Tahap Tutup



Submission date: 27-May-2024 10:47AM (UTC+0700)

Submission ID: 2388925231

File name: BAB_I_-_2024-05-27T114617.369.docx (17.41K)

Word count: 942

Character count: 6054

BAB I indra eka saputra - 105611107120

ORIGINALITY REPORT

3%	3%	0%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	wagimanthinker.blogspot.com Internet Source	1%
2	digilib.unhas.ac.id Internet Source	1%
3	viridyalveolars.wordpress.com Internet Source	1%

Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off




BAB II indra eka saputra -
105611107120
by Tahap Tutup



Submission date: 27-May-2024 10:51AM (UTC+0700)
Submission ID: 2388928900
File name: BAB_II_-_2024-05-27T114618.117.docx (57.38K)
Word count: 2827
Character count: 19402

BAB II indra eka saputra - 105611107120

ORIGINALITY REPORT

10%	10%	1%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source		6%
2	journal.unismuh.ac.id Internet Source		3%
3	mohammadfadlyassagaf.wordpress.com Internet Source		1%
4	Taufik H. Simatupang. "Eksistensi dan Efektivitas Pelaksanaan Tugas Balai Harta Peninggalan di Indonesia", Jurnal Penelitian Hukum De Jure, 2018 Publication		1%
5	123dok.com Internet Source		<1%
6	eprints.uny.ac.id Internet Source		<1%
7	Mei Susanto, Rahayu Prasetyaningsih, Lailani Sungkar. "Kekuasaan DPR dalam Pengisian Pejabat Negara dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia", Jurnal Penelitian Hukum De Jure, 2018		<1%

10	id.scribd.com Internet Source	<1 %
11	lpkni-kota.blogspot.com Internet Source	<1 %
12	afidburhanuddin.wordpress.com Internet Source	<1 %
13	alves-viana.blogspot.com Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off



BAB III indra eka saputra -

105611107120

by Tahap Tutup

Submission date: 27-May-2024 10:52AM (UTC+0700)

Submission ID: 2388929760

File name: BAB_III_-_2024-05-27T114618.111.docx (20.23K)

Word count: 1133

Character count: 7690



BAB III indra eka saputra - 105611107120

ORIGINALITY REPORT

8% SIMILARITY INDEX
 8% INTERNET SOURCES
 0% PUBLICATIONS
 % STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	3%
2	sekolah69nett.blogspot.com Internet Source	2%
3	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	2%
4	repository.uinbanten.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On Exclude matches < 2%
 Exclude bibliography On

BAB IV indra eka saputra -

105611107120

by Tahap Tutup



Submission date: 27-May-2024 10:53AM (UTC+0700)

Submission ID: 2388931556

File name: BAB_IV_-_2024-05-27T114618.828.docx (100.17K)

Word count: 8348

Character count: 54527

BAB IV indra eka saputra - 105611107120

ORIGINALITY REPORT

4%	4%	1%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet Source		2%
2	pdfcoffee.com Internet Source		<1%
3	eprints.uny.ac.id Internet Source		<1%
4	pt.scribd.com Internet Source		<1%
5	repository.untag-sby.ac.id Internet Source		<1%
6	repository.uin-suska.ac.id Internet Source		<1%
7	puslitbang-polri.e-journal.id Internet Source		<1%
8	eprints.umpo.ac.id Internet Source		<1%
9	www.scribd.com Internet Source		<1%

BAB V indra eka saputra -

105611107120

by Tahap Tutup



Submission date: 27-May-2024 10:55AM (UTC+0700)
Submission ID: 2388933958
File name: BAB_V_-_2024-05-27T114617.361.docx (15.85K)
Word count: 494
Character count: 3340

BAB V indra eka saputra - 105611107120

ORIGINALITY REPORT

0%
SIMILARITY INDEX

0%
INTERNET SOURCES

0%
PUBLICATIONS

%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches





PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor : **2466/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.
 Lampiran : - Kapolsek Rappocini Kota Makassar
 Perihal : **Izin penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3562/05/C.4-VIII/II/1445/2024 tanggal 01 Februari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **INDRA EKA SAPUTRA**
 Nomor Pokok : **105611107120**
 Program Studi : **Ilmu administrasi negara**
 Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**
 Alamat : **Jl. Slt Alauddin No. 259, Makassar**
PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara , dengan judul :

**" RESPONSIVITAS KEPOLISIAN TERHADAP SIKAP ANARKIS PAK OGAH DI KOTA
 MAKASSAR (STUDI KASUS DI JL. A.P PETTARANI) "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **07 Februari s/d 07 April 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada Tanggal 01 Februari 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : **PEMBINA TINGKAT I**
 Nip : **19750321 200312 1 008**

Tembusan Yth
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
 2. *Pertinggal.*

Nomor: 2466/S.01/PTSP/2024

KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati/Walikota C q. Kepala Bappelitbangda Prov. Sulsel, apabila kegiatan dilaksanakan di Kab/Kota
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Menyerahkan 1 (satu) eksamplar hardcopy dan softcopy kepada Gubernur Sulsel. Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Prov. Sulsel
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

REGISTRASI ONLINE IZIN PENELITIAN DI WEBSITE :
<https://izin-penelitian.sulselprov.go.id>



NOMOR REGISTRASI 20240201797667



Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 '*Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah.*'
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan melakukan *scan* pada *QR Code*



Izin Penelitian



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3562/05/C.4-VIII/II/1445/2024

01 February 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

20 Rajab 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0148/FSP/A.1-VIII/II/1445/2024 tanggal 1 Februari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **INDRA EKA SAPUTRA**

No. Stambuk : **10561 1107120**

Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"RESPONSIVITAS KEPOLISIAN TERHADAP SIKAP ANARKIS PAK OGAH DI KOTA MAKASSAR (STUDI KASUS DI JALAN A.P PETTARANI)"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 7 Februari 2024 s/d 7 April 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

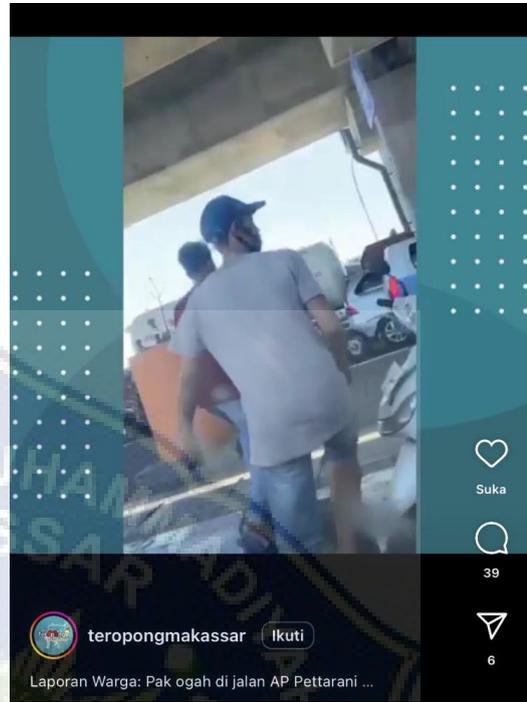
Ketua LP3M,



Dr. Arief Muhsin, M.Pd

NBM 1127761

02-24



Berita tentang Pak Ogah





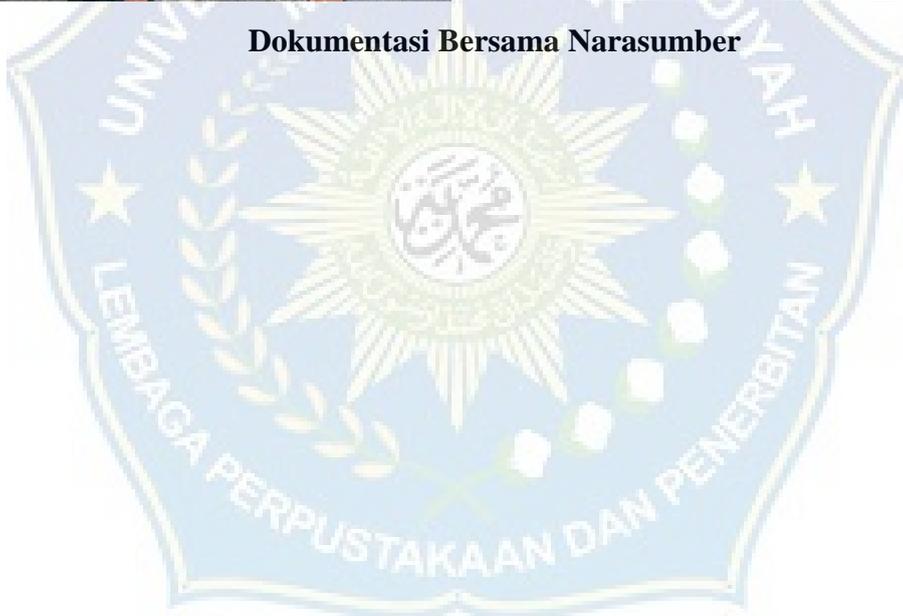
Foto Bersama aparat Polsek Rappocini

Foto Bersama Kapolsek





Dokumentasi Bersama Narasumber



RIWAYAT HIDUP



Indra Eka Saputra ,lahir di Bulukumba , 22 juli 2001.anak tunggal dari pasangan bapak Sapriwali dan ibu Emmi Rosmila.

Penulis menempuh pendidikan dasar di SDN 143 para para,kabupaten Bulukumba dan tamat pada tahun 2013.

Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 29 Bulukumba dan tamat pada tahun 2016. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 4 Bulukumba dan tamat pada tahun 2019. Kemudian penulis melanjutkan kembali pendidikan pada tahun 2020 di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dengan mengambil Program Studi Ilmu Administrasi Negara.atas ridho Allah SWT, serta dengan pengorbanan, kerja keras dan doa dari orang tua penulis akan mengakhiri masa perkuliahan sarjana strata 1 (S1) dengan judul skripsi “**Responsivitas polsek rappocini terhadap keberadaan pak ogah di j.l A.P Pettarani kota makassar**”