SKRIPSI

RESPONSIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KEPOLISIAN SEKTOR KECAMATAN ULUERE KABUPATEN BANTAENG

Oleh:

DWI RATNA KURNIASIH

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11042 17

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

SKRIPSI

RESPONSIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KEPOLISIAN SEKTOR KECAMATAN ULUERE KABUPATEN BANTAENG

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh

Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Disusun dan Diajukan Oleh:

DWI RATNA KURNIASIH

Nomor Stambuk: 10561 11042 17

Kepada

09/09/2021
1 exp.
fmb. Alumni
R/0120/ADN/21 CD
KUR
ri

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi	: *Responsivitas* Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng
Nama Mahasiswa	: Dwi Ratna Kurniasih
Nomor Induk Mahasiswa	: 10561 11042 17
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Drs. H. Anwar Parawangi, M.Si	**Andriana, S.IP., M.AP**

Mengetahui:

Dekan	Ketua Program Studi
Dr. Ihyani Malik, S.Sos.,M.Si	**Nasrul Haq, S.Sos., MPA**
NBM: 730727	NBM: 1067463

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 0197/FSP/A.4-II/VIII/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari sabtu tanggal 28 bulan Agustus tahun 2021

TIM PENILAI

Ketua	Sekretaris
Dr. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si	**Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si**
NBM: 730727	NBM: 1084366

PENGUJI:

1. Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si ( )
2. Dr. H. Muhammad Isa Ansyari, M.Si ( )
3. Dr. Hafis Elfiansyah Parawu, M.Si ( )
4. Andriana, S.IP., M.AP ( )

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Dwi Ratna Kurniasih

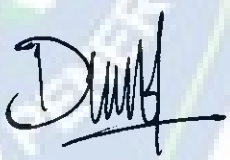
Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11042 17

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 berupa pencabutan gelar akademik dan pemberian sanksi lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 13 Agustus 2021

Yang Menyatakan,



Dwi Ratna Kurniasih

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *"Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng"*.

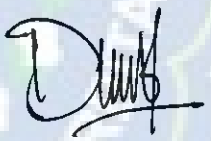
Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos., MPA selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Drs. H. Anwar Parawangi, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Andriana, S.IP., M.AP selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Para Dosen Program Strudi Ilmu Administrasi Negara atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar.

6. Bapak Andi Adi Wijaya, S.Pd (Kapolsek Uluere), Bapak Rusdi (Kanit Reskrim) dan Bapak Puja Setiawan (Kasium) yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis melengkapi data yang diperlukan.
7. Masyarakat Kecamatan Uluere yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan pernyataan terkait pelayanan di Polsek Uluere dengan proses wawancara.
8. Kedua orang tua, saudara dan segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik moril maupun materil.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 13 Agustus 2021



Dwi Ratna Kurniasih

ABSTRAK

Dwi Ratna Kurniasih, Anwar Parawangi dan Andriana. *Responsivitas* Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Sector Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng.

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu ukuran keberhasilan organisasi. *Responsivitas* adalah konsep yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, tujuan dari kajian penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan *responsivitas* pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan *responsivitas* pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe peneletian deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan dan menjelaskan *responsivitas* pelayanan pengaduan masyarakat. Informan dalam penelitian ini sebanyak 11 orang yaitu: 2 orang aparat desa, 3 orang aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dan 6 orang masyarakat. Data penelitian dikumpul dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Data tersebut dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian data dan verifikasi/kesimpulan. Data dijelaskan dalam bentuk gambar, tabel dan narasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsivitas* pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dapat dikatakan baik berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilokasi penelitian. 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 schingga 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.

Kata kunci: *Responsivitas*, Pelayanan, Pengaduan masyarakat

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PNERIMAAN TIM iii
PERNYATAAN iv
KATA PENGANTAR v
ABSTRAK vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi

BAB I. PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 8
D. Manfaat Penelitian 8

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA 9
A. Penelitian Terdahulu 9
B. Konsep Responsivitas 13
1. Pengertian Responsivitas 13
2. Jenis-jenis Daya Tanggap 14
3. Indikator Responsivitas 15
C. Konsep Pelayanan Publik 17
1. Pengertian Pelayanan Publik 17
2. Kualitas Pelayanan Publik 18
3. Asas Pelayanan Publik 21
4. Prinsip Pelayanan Publik 23
D. Konsep Pengaduan Masyarakat 25
1. Pengertian Pengaduan 25
2. Cara Melakukan Pengaduan 26
E. Kerangka Pikir 28
F. Fokus Penelitian 29

G. Deskripsi Fokus 30

BAB III. METODE PENELITIAN 32

A. Waktu dan Lokasi Penelitian 32

B. Jenis dan Tipe Penelitian 32

C. Informan 33

D. Teknik Pengumpulan Data 34

E. Teknik Analisis Data 35

F. Teknik Pengabsahan Data 36

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN 38

A. Deskripsi Lokasi Penelitian 38

B. Hasil Penelitian 50

C. Pembahasan Penelitian 69

BAB V. PENUTUP 79

A. Kesimpulan 79

B. Saran 81

DAFTAR PUSTAKA 83

LAMPIRAN 86

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian 33

Tabel 4.1 Sarana dan prasarana Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere 47

Tabel 4.2 Rekapitulasi personil Polsek Uluere 48

Tabel 4.3 Pengaduan/laporan masyarakat di Polsek Uluere tahun 2019..... 77

Tabel 4.4 Pengaduan/laporan masyarakat di Polsek Uluere tahun 2020.....77

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir 25

Gambar 4.1 Logo Kabupaten Bantaeng.....38

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kepolisian Sektor Kcamatan Uluere 40

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik saat ini menjadi isu kebijakan yang semakin strategis, karena pelayanan publik di Indonesia perbaikannnya cenderung berjalan di tempat sedangkan, dampaknya sangat luas baik itu dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu isu strategis bagi aparatur negara yang harus diaktualisasikan dalam rangka membangun kepercayaan publik, hal ini karena kepercayaan publik berasal dari pelayanan yang berkualitas. Tingkat pendidikan, pengetahuan dan keterampilan yang semakin tinggi mengakibatkan perkembangan masyarakat lebih dinamis sehingga menuntut responsivitas dari aparat pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Fungsi dan tugas pokok aparat pemerintah semakin disoroti masyarakat karena memperoleh pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat, sehingga aparat pemerintah diharuskan melaksanakan pelayanan secara prima, sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang cepat, tepat, sederhana, tertib, murah, transparan dan tidak membeda-bedakan. Masyarakat bukan hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, akan tetapi juga mendambakan perilaku administrasi publik yang lebih *responsif.*

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik, menerangkan bahwa pelayanan publik adalah suatu

kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau administratif yang disediakan oleh pelaksana pelayanan publik.

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

Seluruh birokrasi atau instansi pemerintah dituntut untuk melakukan perbaikan kinerja dalam pengelolaan dan pelayanan publik untuk mencapai *good governance*. *Good governance* dapat dipandang sebagai suatu konsep ideologi politik yang berisi kaidah-kaidah pokok atau prinsip-prinsip umum pemerintahan yang perlu dijadikan pedoman dalam menyelenggarakan kehidupan negara, misalnya dengan menegakkan prinsip *responsivitas*. *Responsivitas* berkenaan dengan kecepatan tanggapan petugas pelayanan untuk memenuhi keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Terkait dengan penanganan pengaduan masyarakat, maka Purwanto (Setianingrum & Tsalatsa, 2016), mengatakan bahwa *responsivitas* diartikan sebagai

kemampuan pemerintah dalam mengetahui permasalahan yang masih dirasakan masyarakat, merumuskan alternatif pemecahan dan mengambil langkah tindak lanjut untuk penyelesaian persoalan tersebut. Kemudian Dilulio (Rochmah, 2013), menekankan bahwa *responsivitas* sangat dibutuhhkan dalam pelayanan publik sebagai bukti kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, mengatur agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan keinginan dan aspirasi masyarakat.

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

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *responsivitas* pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dapat dikatakan baik berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilokasi penelitian. 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.

Responsivitas pengaduan masyarakat pernah dikaji oleh Maya Sofianti (2020), terkait *Responsivitas* Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang yang menemukan bahwa *responsivitas* pelayanan pengaduan masyarakat dapat dikatakan cukup baik. Kecepatan pelayanan mencakup kesigapan dan ketulusan aparat kepolisian dalam menjawab pertanyaan masyarakat. Dan ketepatan pelayanan mencakup kesesuaian prosedur dan ketepatan biaya yang dikenakan. Serta, kemampuan aparat kepolisian dalam merespon semua keluhan masyarakat mencakup penyediaan kotak saran dan penanganan keluhan dikatakan baik. Namun, indikator kemampuan merespon, kecermatan pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan dikatakan cukup baik. Searah dengan penelitian Rahayu Saputri Simatupang (2018), yang dilakukan di Kepolisian Resort Kota Pekanbaru terkait Pengaduan Tindak Pidana Kriminal menunjukkan bahwa *responsivitas* pelayanan dalam menangani pengaduan tindak kriminal juga dapat dikatakan cukup baik. Sikap dan komunikasi yang diberikan serta kecermatan aparat kepolisian dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan baik, komunikasi dan sikap yang ramah membuat masyarakat merasa nyaman serta pelayanan yang dilakukan dengan sungguh-sungguh, fokus dan teliti

sehingga sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan. Namun, kecepatan dan ketepatan pelayanan belum dapat dikatakan baik, karena masih terdapat keluhan dari masyarakat. Kemudian Andi Mariyam Ulfa (2017), yang melakukan penelitian terkait *responsivitas* aparat kepolisian terhadap pengaduan masyarakat dapat dikatakan baik walaupun belum maksimal, terlihat dari sikap dan komunikasi aparat kepolisian yang baik dan kesigapan aparat yang ditunjukkan dengan sikap cekatan, segera melayani dan menanggapi masyarakat yang membutuhkan bantuan serta kecermatan melakukan pelayanan dikatakan baik. Namun, ketepatan waktu pelayanan belum sesuai dengan keinginan masyarakat akibat adanya sikap diskriminasi.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik maka dapat diukur dari indikator *responsivitas* atau ketanggapan. Adapun indikator dari *responsivitas* menurut Zeithaml dkk (Herdini & Widiyarta, 2020), adalah (1) merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan; (2) petugas melaksanakan pelayanan dengan cepat; (3) petugas melaksanakan pelayanan dengan tepat; (4) petugas melaksanakan pelayanan dengan cermat; (5) petugas melaksanakan pelayanan dengan tepat waktu; dan (6) semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Kepolisian Sektor merupakan struktur komando Kepolisian Republik Indonesia di wilayah kecamatan dan merupakan salah satu lembaga penting yang memiliki tugas utama sebagai penjaga keamanan, ketertiban dan penegakan hukum. Sebagaimana dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 pasal 13 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, tugas

kepolisian adalah: (a) menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat; (b) menegakkan hukum; dan (c) memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Kepolisian Sektor berada di bawah Kepolisian Resort yang dipimpin oleh Kepala Kepolisian Sektor yang dibantu oleh seorang Wakil Kepala Kepolisian Sektor dan bertanggung jawab kepada Kepala Kepolisian Resort. Kepolisian Sektor bertugas menyelenggarakan tugas dan wewenang Kepolisian Republik Indonesia di wilayah kecamatan.

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

Di Polsek Uluere terdapat masalah mengenai *responsivitas* pelayanan pengaduan masyarakat, diantaranya yaitu setelah masyarakat melakukan pengaduan ke Polsek Uluere pihak kepolisian kurang cepat dalam merespon

dan menindaklanjuti pengaduan tersebut, hal ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Dalam menerima laporan/pengaduan dari masyarakat, aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere harus mampu merespon dengan cepat dan tepat serta adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi, berdasarkan informasi yang diperoleh penulis dari media online, yang dimana pada sekitar tahun 2016 warga Desa Bonto Daeng Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng yang melakukan pengaduan ke Polsek Uluere merasa diperlakukan secara tidak adil lantaran pengaduannya tidak terlalu ditanggapi padahal pengaduan tersebut sudah beberapa kali diajukan namun tidak ada kejelasan tindakan yang dilakukan aparat kepolisian. Dan juga warga Desa Kayu Loe Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng yang melakukan pengaduan ke Polsek Uluere meminta agar laporannya diproses secara adil dan sesuai dengan hukum yang berlaku. Masyarakat yang melakukan pengaduan terkait perkara yang merugikan dirinya berharap agar laporannya cepat ditanggapi dan segera ditindak lanjuti aparat kepolisian.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng."

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitin ini, adalah "Bagaimana

responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng?"

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini, adalah "Untuk mengetahui *responsivitas* pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng."

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapakan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa kontribusi pemikiran terhadap pengembangan ilmu pengetahuan secara umum dan terkhusus bagi kajian ilmu administrasi negara serta dapat dijadikan sebagai bahan kajian/referensi bagi peneliti selanjutnya dalam pengkajian masalah *responsivitas* pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor.

2. Manfaat Praktis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi aparat kepolisian secara umum dan aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng secara khusus. Sehingga hasil penelitian ini bisa menjadi konsep bentuk pelaksanaan bagi penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang diharapkan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dalam mendukung penelitian ini, diantaranya:

1. Maya Sofianti (2020), melakukan penelitian terkait *Responsivitas* Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang menemukan bahwa *responsivitas* pelayanan pengaduan masyarakat dari indikator kemampuan merespon masyarakat mencakup sikap dan komunikasi aparat Kepolisian Sektor Alla meliputi kesopanan, keramahan, keadilan dan kejelasan berbicara dengan masyarakat. Dan, kecermatan pelayanan mencakup kefokusan aparat Kepolisian Sektor Alla dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Serta ketepatan waktu pelayanan mencakup ketepatan waktu tunggu pemberian pelayanan dan waktu proses penanganan kasus oleh aparat Kepolisian Sektor Alla dapat dikatakan cukup baik. Sedangkan, indikator kecepatan pelayanan mencakup kesigapan dan ketulusan aparat Kepolisian Sektor Alla dalam menjawab pertanyaan masyarakat. Dan ketepatan pelayanan mencakup kesesuaian prosedur dan ketepatan biaya yang dikenakan. Serta, kemampuan aparat Kepolisian Sektor Alla dalam merespon semua keluhan masyarakat mencakup penyediaan kotak saran dan penanganan keluhan dikatakan baik.

Pada penelitian terdahulu ini, terdapat perbedaan dengan penelitian yang akan saya lakukan, dimana penelitian terdahulu ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) dengan metode *checklist.* Sedangkan penelitian yang akan saya lakukan adalah jenis penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Kemudian terdapat perbedaan pada lokus penelitian.

2. Rahayu Saputri Simatupang (2018), melakukan penelitian terkait *Responsivitas* Pelayanan Publik Kepolisian Resort Kota Pekanbaru dalam Menangani Pengaduan Tindak Pidana Kriminal menunjukkan bahwa *responsivitas* pelayanan dalam menangani pengaduan tindak kriminal dapat dikatakan cukup baik. Sikap dan komunikasi petugas/aparat Polresta Pekanbaru kepada masyarakat sudah baik. Petugas/aparat polresta memberikan komunikasi yang baik pada masyarakat dan bersikap ramah sehingga masyarakat merasa nyaman. Kecepatan pelayanan aparat Kepolisian Sektor Alla dapat dikatakan masih kurang. Pelayanan cepat belum mampu diberikan dengan baik oleh petugas/aparat Polresta Pekanbaru, hal ini dibuktikan dengan adanya masyarakat yang mengeluh mengenai keterlambatan pelayanan dan rendahnya ketulusan yang dimiliki oleh para petugas dilihat dari sering terjadinya pemungutan liar oleh oknum polisi atas pelayanan yang diberikan. Ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas

Kepolisian Resort Kota Pekanbaru ini telah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan namun belum dapat dikatakan baik, terlihat dengan adanya pelapor yang mengeluh dan merasa dirugikan atas pelayanan yang diberikan terkait tidak tepatnya biaya dan tidak ada standar ketepatan waktu pelayanan. Polresta Pekanbaru telah melakukan pelayanan dengan cermat yakni fokus atau teliti, dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam pekerjaan maupun pembicaraan sehingga sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat selaku penerima layanan di Polresta tersebut.

Pada penelitian terdahulu ini, terdapat perbedaan dengan penelitian yang akan saya lakukan, dimana penelitian terdahulu ini menggunakan indikator ketepatan melayani dalam penelitian. Sedangkan penelitian yang akan saya lakukan menggunakan indikator ketepatan waktu melayani, karena ketepatan melayani akan diuraikan juga pada indikator kecermatan melayani. Kemudian terdapat perbedaan pada lokus penelitian.

3. Andi Mariyam Ulfa (2017), melakukan penelitian terkait *Responsivitas* Pelayanan Polres Enrekang terhadap Pengaduan Masyarakat menemukan bahwa *responsivitas* aparat kepolisian terhadap pengaduan masyarakat dapat dikatakan baik walaupun belum maksimal. Sikap dan komunikasi yang diberikan oleh petugas/aparat Polres Enrekang kepada masyarakat sudah baik. Petugas/aparat polres memberikan komunikasi

yang baik pada masyarakat dan bersikap ramah sehingga masyarakat merasa nyaman. Petugas/aparat yang melakukan pelayanan dengan cepat dapat dilihat dari kesigapannya. Kesigapan ini ditunjukkan dengan adanya petugas/aparat yang cekatan dan segera melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan, serta menanggapi dengan cepat apabila ada masyarakat bertanya. Pelayanan cepat telah diberikan dengan baik oleh petugas/aparat Polres Enrekang dibuktikan dengan tidak adanya masyarakat yang mengeluh mengenai keterlambatan pelayanan. Petugas/aparat Polres Enrekang sudah melakukan pelayanan dengan cermat. Petugas/aparat Polres Enrekang melakukan pelayanan dengan benar dan memberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat selaku penerima layanan di polres tersebut. Ketepatan waktu pelayanan yang dilakukan oleh petugas/aparat polres masih kurang. Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas/aparat polres masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat. dikarenakan beberapa hal yaitu adanya sistem diskriminasi yang dilakukan oleh petugas/aparat kepolisian.

Pada penelitian terdahulu ini, terdapat perbedaan dengan penelitian yang akan saya lakukan, dimana penelitian terdahulu ini menggunakan aparat kepolisian dan masyarakat sebagai informan penelitian. Sedangkan penelitian yang akan saya lakukan selain aparat kepolisian dan masyarakat, juga menggunakan aparat desa sebagai informan penelitian. Kemudian terdapat perbedaan pada lokus penelitian.

B. Konsep Responsivitas

1. Pengertian Responsivitas

Melaksanakan *responsivitas* dalam pelayanan publik sangatlah penting karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat. Menurut Dwiyanto (2006: 148), *responsivitas* atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan dan mengembangkannya kedalam berbagai program pelayanan. *Responsivitas* mengukur ketanggapan suatu organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Zeithaml dkk (Safitri, 2016: 4) *responsivitas* adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Menurut Widodo (Daniah, 2019: 18), *responsivitas* merupakan cara yang efisen untuk digunakan dalam mengatur urusan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah dikatakan *responsif* apabila kebutuhan masyarakat dirumuskan secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan masyarakat.

Responsivitas adalah kemampuan provider atau penyedia layanan untuk mengetahui kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Singkatnya Octovia & Wowor (2013: 148), mengatakan bahwa *responsivitas* ini mengukur ketanggapan aparat pemerintah terhadap keinginan, harapan dan

aspirasi serta tuntutan penerima layanan. *Responsivitas* digunakan sebagai salah satu ukuran untuk melihat pelayanan publik dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dan tindakan pemerintah dalam merespon keluhan masyarakat tersebut.

Menurut Tangkilisan (2005: 177), Secara singkat dapat dikatakan bahwa *responsivitas* disini merujuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. *Responsivitas* adalah bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia atau pemberi layanan dalam membantu memberikan pertolongan yang dibutuhkan masyarakat melalui pemberian pelayanan. Menurut Osborne & Plastrik (Rochmah, 2013: 1), Organisasi yang memiliki *responsivitas* rendah/lemah maka dengan sendirinya akan memiliki kinerja yang jelek pula.

2. Jenis-jenis Daya Tanggap

Gormley dkk (Orbawati & Ahsani, 2015: 39), mendefinisikan daya tanggap sebagai kemampuan pemerintah untuk menetapkan secara cepat isu-isu penting yang harus segera ditanggapi, mengatasi isu dan masalah secara nyata dengan berbagai tindakan melalui penyediaan berbagai sumber daya. Gormley dkk menaksir daya tanggap dalam tiga jenis, yaitu daya tanggap potensial, daya tanggap aktual dan daya tanggap komitmen sumber daya.

1. Daya tanggap potensial.

   Daya tanggap potensial merujuk pada sejauh mana pejabat pemerintah dengan para pemangku kepentingan secara bersama menetapkan nilai-nilai dan isu-isu prioritas yang akan ditangani. Kemudian berbagai

masalah tersebut dipersempit untuk memilih isu yang paling penting dan mendesak untuk segera ditangani.

2. Daya tanggap aktual.

   Daya tanggap aktual merujuk pada sejauh mana pemerintah mampu memenuhi keinginan/kebutuhan masyarakat secara nyata. Berbagai permasalahan, kebutuhan/keinginan masyarakat yang telah dinyatakan dalam daya tanggap potensial kemudian secara cepat ditindaklanjuti melalui kegiatan yang secara langsung dapat mengatasi persoalan tersebut.

3. Daya tanggap komitmen sumber daya.

   Daya tanggap komitmen sumber daya merujuk pada dukungan sumber daya (finansial, manusia, peralatan dan fasilitas lainnya) guna mengatasi berbagai isu yang ditetapkan dalam daya tanggap aktual.

3. Indikator Responsivitas

Rochmah (2013: 1), mengemukakan bahwa *responsivitas* terdiri dari 5 (lima) indikator. Kelima indikator *responsivitas* yang dimaksud adalah sebagai berikut,

1. Terdapat tidaknya keluhan dari masyarakat dalam satu tahun terakhir.
2. Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari masyarakat.
3. Penggunaan keluhan dari masyarakat sebagai referensi bagi perbaikan pelaksanaan pelayanan di masa yang akan datang.
4. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

5. Penempatan masyarakat oleh aparat pemerintahan dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Sedangkan menurut Zeithaml dkk (Herdini & Widiyarta, 2020: 4), indikator *responsivitas*, adalah sebagai berikut:

1. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, yaitu kemampuan petugas dalam menanggapi setiap pelanggan berkaitan dengan sikap petugas seperti keramahan dan kesopanan, komunikasi kepada pelanggan, dan keadilan dalam memberikan pelayanan.
2. Petugas melaksanakan pelayanan dengan cepat, yaitu kecepatan merespon yang dilakukan oleh petugas atau aparatur terhadap kebutuhan pengguna jasa, yang dimana dalam hal ini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
3. Petugas melaksanakan pelayanan dengan tepat, yaitu ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas terhadap keinginan masyarakat. Dalam hal ini masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas terkait penanganan pengaduan yang dilakukan.
4. Petugas melaksanakan pelayanan dengan cermat, yaitu kecermatan atau ketelitian dalam melaksanakan pelayanan yang dinilai dari kesesuaian petugas dalam menangani pengaduan masyarakat sesuai prosedur.
5. Petugas melaksanakan pelayanan dengan tepat waktu , yaitu ketepatan waktu dalam penyelesaian pengaduan, terdiri dari ketepatan pelaksanaan pelayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan sehingga memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas, yaitu kemampuan petugas atau aparatur dalam membalas atau menanggapi semua keluhan masyarakat melalui akses pengaduan yang disediakan untuk pelanggan menyampaikan pengaduan.

C. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya, pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang dikerjakan orang seseorang untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Sebagaimana yang dikatakan oleh Pasolong (2014: 128), bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dilaksanakan oleh seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik itu secara langsung atupun tidak langsung guna memenuhi keinginan orang lain. Pelayanan adalah proses mewujudkan keinginan seseorang melalui kegiatan yang orang lain lakukan. Sedangkan Ridwan & Sudrajat (2009: 19), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan pemerintah sebagai penyelenggara negara kepada warganya untuk memenuhi keinginan dari warga tersebut.

Sabaruddin (2015: 9), mengatakan pelayanan publik sebagai kegiatan administrasi negara guna memenuhi keinginan dan kepentingan publik. Dengan ini dapat saya simpulkan bahwa pelayanan publik adalah sebuah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan seseorang untuk memenuhi kebutuhan orang lain berdasarkan kegiatan atau aktivitas yang dilakukannya dengan berbagai usaha demi mencapai tujuan yang diinginkan. Pelayanan publik adalah melayani berbagai macam keperluan orang lain yang memiliki

kepentingan pada organisasi sesuai dengan prosedur yang berlaku, sebagaimana dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan memenuhi kebutuhan orang lain yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan baik itu pelayanan dalam bentuk barang, jasa ataupun administratif dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Daniah (2019: 12), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik dalam bentuk jasa maupun barang guna memenuhi keinginan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan. Menurut Ngorang (2020: 16), pelayanan publik berhubungan dengan usaha memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat yang dimana keinginan masyarakat memenuhi banyak hal, yaitu keinginan untuk barang, jasa, administrasi dan keamanan. Lewis & Gilman (Hayat, 2017: 21), mendefinisikan pelayanan publik sebagai kepercayaan publik.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya adalah suatu hal yang dapat digunakan dalam menilai tingkat kesesuaian antara keinginan dan kenyataan. Tjiptono (Pasolong, 2014: 132), mengemukakan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, kecocokan pemakaian, bebas dari kerusakan atau kejelekan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, semenjak

awal melakukan segala sesuatu secara benar dan sesuatu yang bisa memberikan kebahagiaan kepada pelanggan.

Sinambela (2006: 6), mendefinisikan kualitas sebagai segala sesuatu yang bisa memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan. Menurut Albrecht & Zemke (Sabaruddin, 2015: 12), kualitas pelayanan publik adalah hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu seperti sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi dan pelanggan.

Sedangkan Sinambela dkk (2006: 43), mengatakan bahwa pelayanan yang berkualitas dapat didefinisikan berdasarkan ciri-cirinya, yaitu sebgai berikut:

1. Pelayanan yang sifatnya anti birokratis.
2. Distribusi pelayanan.
3. Desentralisasi dan berorientasi pada pelanggan.

Dari ciri-ciri tersebut, pemerintah perlu menekankan beberapa hal, diataranya yaitu:

1. Pemerintah menciptakan suasana kompetitif dalam pemberian pelayanan.
2. Pemerintah berorientasi kepada kebutuhan pasar bukan birokrasi.
3. Pemerintahan desentralisasi dan lebih proaktif.

Lenvine (Dwiyanto, 2006: 144), mengemukakan 3 (tiga) konsep yang dapat digunakan untuk mengukur atau menilai kualitas pelayanan publik,. Ketig konsep yang dimaksud tersebut antara lain yaitu responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

1. Responsivitas, yaitu daya tanggap penyedia layanan terhadap keinginan, aspirasi, harapan ataupun tuntutan dari masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. Responsibilitas, yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan pubik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan organisasi yang telah ditentukan.
3. Akuntabilitas, yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses pelaksanaan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berlaku di masyarakat.

Menurut Zeithaml & Berry (Pasolong, 2014: 135), untuk mengetahui kualitas pelayanan publik terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi, yaitu:

1. Tangibles. Mengacu pada kualitas pelayanan seperti sarana fisik kantor, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.
2. Reliability. Mengacu pada kehandalan dan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsive. Mengacu pada kesanggupan dalam membantu penerima pelayanan dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap.
4. Assurance. Mengacu pada kemampuan, keramahan dan sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Emphaty. Mengacu pada sikap tegas dan penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

3. Asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayayanan Publik, maka asas pelayanan publik yang dalam hal ini searah dengan pernyataan Sinambela dkk (2006: 6), yang mengatakan bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat, maka untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas pelayanan publik sebagai berikut:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang sifatnya terbuka, mudah dan dapat diakses oleh seluruh pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan keadaan dan kemampuan pemberi layanan dan penerima layanan dengan tetap menjadikan prinsip efektivitas dan efisiensi sebagai pedoman.
4. Partisipatif, yaitu terkait pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, aspirasi, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi atau membeda-bedakan yang dipandang dari berbagai aspek apapun terutama agama, suku, budaya, ras, golongan, status sosial dan yang lainnya.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

Hal tersebut sejalan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yaitu pelayanan yang mudah dipahami, tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan.
2. Waktu penyelesaian, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan atau ditentukan sebelumnya.
3. Biaya pelayanan, yaitu pengenaan biaya atau tarif penyelesaian pelayanan yang ditetapkan secara wajar.
4. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, diterima dengan tepat, benar dan sah.
5. Sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya oleh penyelenggara pelayanan publik yang memadai.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu kompetensi petugas harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan.

4. Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2011: 84), dalam pelayanan publik, sering dijumpai permasalahan yang menunjukkan bahwa sistem pelayanan publik tidak berjalan secara wajar, penyebab utamanya adalah adanya ketidakpastian yang sering dihadapi oleh para pengguna layanan/masyarakat, terutama menyangkut waktu, biaya dan cara pelayanan. Oleh karena itu, dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayayanan Publik, dikemukakan prinsip pelayanan publik, yaitu:

1. Kesederhanaan, yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan mudah dipahami, tidak rumit dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
2. Kejelasan, yaitu mencakup persyaratan pelayanan; baik itu persyaratan teknis maupun administratif, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya
3. Kepastian, yaitu mencakup waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan.
4. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik dapat diterima secara sah, benar dan tepat.
5. Keamanan, yaitu bahwa proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi yang penerima layanan.

6. Tanggung jawab, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan oleh penyelenggara pelayanan dan menyelesaikan keluhan/persoalan yang terjadi.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu ketersediaan sarana dan prasanana, peralatan dan pendukung kerja yang memadai lainnya seperti sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses, yaitu mencakup lokasi, tempat dan sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau masyarakat dan bisa memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu mencakup sikap pemberi pelayanan yang harus dilakukan seperti disiplin, sopan, ramah dan santun serta melakukan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, yaitu mencakup kondisi lingkungan seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman, rapi, bersih, lingkungan yang tertib, indah, teratur dan sehat.

Moenir (Anwar, 2020: 10), menyebutkan bahwa pelayanan yang secara umum didambakan adalah pelayanan yang dilakukan dengan baik dan benar. Pelayanan yang didambakan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapat pelayanan secara wajar.
3. Mendapat perlakuan yang sama, tidak membeda-bedakan dan tanpa pilih kasih.
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang.

D. Konsep Pengaduan Masyarakat

1. Pengertian Pengaduan

Pengaduan adalah suatu proses mengungkapkan sutau perkara atau masalah yang terjadi. Menurut Sofianti (2020: 23), pengaduan masyarakat adalah solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini pengaduan masyarakat adalah ungkapan masyarakat atas perasaan tidak senang terhadap pelayanan yang diterima dari penyedia layanan. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Pasal 1 ayat 8 tentang Pengelolaan Pengaduan, diterangkan bahwa pengaduan merupakan bentuk keluhan, gagasan ataupun sumbangan pemikiran suara yang disampaikan oleh masyarakat kepada pengelola pengaduan pelayanan atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan yang dilakukan oleh penyelenggara. Sofianti (2020: 22), mengatakan bahwa pengaduan tidak hanya tentang menyampaikan keluhan atas pelayanan yang diterima oleh penyelenggara pelayanan, akan tetapi juga terkait atas pelaporan tindak kejahatan atau kriminal yang telah dialami oleh pengadu (masyarakat).

Undang-undang No. 8 Tahun 1981 Pasal 1 ayat (24) dan (25) tentang Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana, menerangkan bahwa laporan merupakan pemberitahuan yang diajukan seseorang kepada pihak berwenang tentang suatu kejadian tindak pidana (Pasal 1 ayat 24). Pengaduan merupakan pemberitahuan/pelaporan disertai permintaan dari pihak yang

berkepentingan kepada pihak yang memiliki wewenang untuk bertindak sesuai dengan aturan hukum sesorang yang melakukan pengaduan pidana yang merugikannya (Pasal 1 ayat 25). Proses pengaduan harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dan sarana yang telah disediakan. Sarana pengaduan merupakan ruangan atau tempat yang telah disediakan beserta segala kelengkapannya secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu (masyarakat). Dalam hal ini Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) adalah bagian dari kepolisian yang merupakan sarana dalam melakukan pengaduan. SPKT bertugas dalam memberikan pelayanan kepolisian kepada warga dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan atau pengaduan masyarakat dan memberi bantuan serta pertolongan.

2. Cara Melakukan Pengaduan

Adapun cara melakukan pengaduan/melaporkan tindak pidana adalah, sebagai berikut:

1. Mendatangi kantor kepolisian terdekat dari lokasi terjadinya tindak pidana.
2. Langsung mendatangi bagian Sentra Pelayana Kepolisian Terpadu (SPKT) untuk melakukan pengaduan/melaporkan tindak pidana yang terjadi.
3. Laporan yang di terima oleh Sentra Pelayana Kepolisian Terpadu (SPKT) akan dikaji terlebih dahulu untuk dinilai layak tidaknya dibuatkan laporan polisi.

4. Kemudian laporan polisi tersebut diberi penomoran untuk registrasi administrasi penyidikan yaitu pencatatan proses kegiatan penyidikan.
5. Berdasarkan laporan polisi dan surat perintah penyidikan, maka selanjutnya akan dilakukan proses penyidikan.

Sebagaimana dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1981 Pasal 108 ayat (1) dan (6) tentang Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana, menyatakan bahwa setiap orang yang melihat, menyaksikan, mengalami atau menjadi korban peristiwa tindak pidana memiliki hak untuk mengajukan laporan kepada penyelidik secara lisan taupun tulisan (Pasal 108 ayat 1). Dan, Ssetelah laporan dan pengaduan diterima, maka penyelidik atau penyidik wajib memberikan surat tanda penerimaan laporan atau pengaduan kepada yang bersangkutan (Pasal 108 ayat 6).

Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyidikan Tindak Pidana, maka proses uji penyidikan yaitu sebagai berikut:

1. Setelah terbit surat perintah penyidikan, maka akan dibuat Surat Pemberitahuan Dimulainya Penyidikan (SPDP).
2. Surat Pemberitahuan Dimulainya Penyidikan (SPDP) kemudian dikirim ke penuntut umum, pelapor dan terlapor dalam waktu maksimal 7 hari setelah surat perintah penyidikan diterbitkan.
3. Apabila terlapor ditetapkan sebagai tersangaka setelah 7 hari, maka surat pemberitahuan tersangka dilekati oleh Surat Pemberitahuan Dimulainya Penyidikan (SPDP) sebelumnya.

4. Jika penyidik tidak menyerahkan dokumen perkara dalam waktu 30 hari kepada jaksa penuntut umum, maka penyidik harus melakukan pemberitahuan perkembangan perkara dengan mencantumkan Surat Pemberitahuan Dimulainya Penyidikan (SPDP).
5. Dalam melakukan penyidikan, sebelumnya harus membuat rencana penyidikan yang diajukan kepada atasan penyidik secara berjenjang.

E. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng dengan tujuan untuk mengetahui *responsivitas* pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. Kualitas pelayanan publik di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng dapat dilihat dari beberapa indikator, salah satunya adalah dari segi *responsivitas*, penelitian ini akan menggunakan 4 indikator *responsivitas* yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (Herdini & Widiyarta, 2020: 4), yaitu: (1) merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan; (2) petugas melaksanakan pelayanan dengan cepat; (3) petugas melaksanakan pelayanan dengan cermat; dan (4) petugas melaksanakan pelayanan dengan tepat waktu, sehingga dengan demikian tujuan akhirnya adalah menghasilkan pelayanan yang *responsif* di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukkan tersebut, maka peneliti menyusun bagan kerangka pikir penelitian, sebagaimana yang terlihat pada gambar 2.1 berikut:

Gambar 2.1

Kerangka Pikir Penelitian

F. Fokus Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pikir di atas maka fokus penelitian ini adalah terkait *Responsivitas* Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng dengan menggunakan 4 indikator *responsivitas* menurut Zeithaml dkk (Herdini & Widiyarta, 2020: 4), yaitu: (1) kemampuan merespon pelanggan (masyarakat); (2) kecepatan melayani; (3) kecermatan melayani; dan (4) ketepatan waktu melayani.

G. Deskripsi Fokus

1. Kemampuan merespon pelanggan (masyarakat).

   Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi dari aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap yang baik harus diperlihatkan oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng kepada masyarakat seperti keramahan, kesopanan dan melayani dengan baik tanpa ada sikap yang dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap masyarakat dengan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan. Komunikasi yang baik juga harus diperlihatkan aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng seperti berbicara dan berinteraksi secara humanis dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

2. Kecepatan melayani.

   Pelayanan dengan cepat berkaitan dengan kesigapan, kelancaran dan ketulusan aparat penyedia layanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng harus sigap/cepat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Kelancaran pelayanan harus dilakukan aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng dengan tidak menunda-nunda pelayanan dan pelayanannya berjalan dengan baik/maksimal tanpa ada kendala. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng harus melakukan pelayanan dengan tulus, yaitu dengan sepenuh hati dan ikhlas tanpa mengharapkan balasan.

3. Kecermatan melayani.

   Pelayanan dengan cermat artinya penyedia layanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng harus fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng harus fokus dalam melakukan pelayanan, yaitu mengerjakan dengan penuh konsentrasi dan memusatkan perhatian atau pikiran pada satu hal. Pelayanan harus dilakukan dengan sungguh-sungguh dalam artian melakukan pelayanan dengan maksimal/benar dan tidak terjadi kesalahan serta memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan sehingga menimbulkan kepuasan.

4. Ketepatan waktu melayani.

   Indikator ini berkaitan dengan ketepatan dan kesesuaian waktu aparat penyedia layanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi ketepatan pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian pelayanan. Ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan terkait dengan pelayanan yang dilakukan atau terlaksana sesuai dengan prosedur dan waktu yang telah ditentukan dan tidak membuat masyarakat menunggu. Begitupun ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, yaitu pelayanan yang diselesaiakan sesuai dengan prosedur dan waktu yang telah ditetapkan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini yaitu selama dua (2) bulan, yang dilaksanakan mulai tanggal 3 Mei s/d 3 Juli 2021. Adapun lokasi penelitian ini berada di Kantor Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. Peneliti memilih tempat penelitian tersebut karena adanya informasi yang diperoleh peneliti dari media online terkait kurangnya tanggapan/respon aparat kepolisian terhadap pengaduan atau laporan yang dilakukan oleh masyarakat, sehingga hal tersebut menjadi alasan bagi peneliti menjadikan Kantor Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng sebagai objek penelitian.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan alasan karena penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang disebut dengan pendekatan investigasi, dimana peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka secara langsung dan berinteraksi dengan orang-orang ditempat penelitian, sehingga dengan demikian peneliti dapat mengetahui dan menggambarkan kenyataan dari fenomena yang terjadi ditempat penelitian. Adapun tipe penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif. Alasan peneliti menggunakan tipe penelitian ini karena tipe penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan suaitu kejadian atau peristiwa maupun fenomena yang

terjadi di lapangan dan menyajikan data secara terstruktur/sistematis dan akurat mengenai suatu kejadian-kejadian/fenomena-fenomena di lapangan.

C. Informan

Teknik yang digunakan peneliti untuk menentukan informan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik menentukan informan dengan mempertimbangkan kemampuan informan dalam memberikan informasi kepada peneliti terkait permasalahan yang akan diteliti. Adapun Informan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut:

No	Jabatan Informan	Nama Informan
1	Kepala Kepolisian Sektor Kec. Uluere	Andi Adi Wijaya, S.Pd
2	Sium Kepolisian Sektor Kec. Uluere	Rusdi
3	Reskrim Kepolisian Sektor Kec. Uluere	Puja Setiawan
4	Kepala Desa Bonto Marannu Kec. Uluere	Kasman Upa
5	Kepala Desa Bonto Tangnga Kec. Uluere	Mahmuddin, S.Pd., M.Pd
6	Masyarakat Desa Bonto Lojong Kec. Uluere	Syamsiah
7	Masyarakat Desa Bonto Daeng Kec. Uluere	Rahimi
8	Masyarakat Desa Bonto Tangnga Kec. Uluere	Sudirman
9	Masyarakat Desa Bonto Marannu Kec. Uluere	Rosdiana
10	Masyarakat Desa Bonto Marannu Kec. Uluere	Hardianti
11	Masyarakat Desa Bonto Marannu Kec. Uluere	Kamaruddin

Tabel 3.1

Informan Penelitian

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

   Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti melalui pengamatan langsung di lokasi penelitian. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara aparat kepolisian dan masyarakat serta untuk memperoleh data tentang responsivitas dalam pelayanan pengaduan msyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. Observasi dilakukan guna memperoleh gambaran nyata dari suatu peristiwa yang terjadi untuk menjawab pertanyaan penelitian.

2. Wawancara

   Wawancara (interview) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti melalui tanya-jawab kepada informan penelitian. Teknik wawancara Wawancara (interview) ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang terdiri dari sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti. Hasil yang diharapkan dari wawancara dengan para informan adalah mendapatkan/memperoleh data yang akurat terkait responsivitas dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pencarian data berupa buku, catatan, transkip, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan lain sebagainya. Teknik dokumentasi dilakukan untuk melengkapi data yang tidak didapatkan dari proses wawancara (interview). Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan responsivitas dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian.

E. Teknik Pengabsahan Data

Untuk menganalisis dan memeriksa keabsahan data, teknik yang digunakan peneliti adalah teknik triangulasi sumber, teknik dan waktu.

1. Triangulasi sumber.

   Teknik ini digunakan peneliti untuk menguji keabsahan suatu data/informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan dan memeriksa kebenaran data/informasi yang diperoleh peneliti melalui hasil wawancara dengan informan yang satu dengan informan yang lainnya.

2. Triangulasi teknik.

   Teknik ini digunakan peneliti untuk menguji keabsahan suatu data/informasi yang diperoleh melalui sumber yang sama dengan

menggunakan teknik yang berbeda. Hasil data yang diperoleh dari proses wawancara di cek dan dibandingkan dengan data dari hasil observasi atau dokumentasi.

3. Triangulasi waktu.

   Teknik ini digunakan peneliti untuk menguji keabsahan suatu data/informasi dengan mempertimbangkan waktu pengumpulan data. Data yang diperoleh melalui proses wawancara dipagi hari saat informan masih segar dan belum banyak pikiran dan juga disore hari saat informan sudah santai dan selesai dari pekerjaan kemungkinan akan memberikan data yang akurat.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis/terstruktur data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan bahan-bahan lainnya. Adapun teknik analisis data yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini, adalah:

1. Reduksi Data

   Reduksi data merupakan suatu proses perangkuman data dengan cara memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan, untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan kemudian disederhanakan

dengan mengambil data yang pokok sehingga peneliti akhirnya dapat melakukan kesimpulan.

2. Penyajian Data

   Penyajian data adalah hasil reduksi data yang dapat berbentuk uraian singkat, tabel, grafik, bagan dan sejenisnya yang tersusun secara sistematis/terstruktur dalam pola hubungan sehingga mudah untuk dipahami. Selanjutnya data disajikan dalam bentuk narasi/deskripsi kemudian membahas data yang telah disajikan tersebut.

3. Kesimpulan/Verifikasi

   Kesimpulan/verifikasi adalah langkah terakhir yang dilakukan peneliti dalam manganalisis data. Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan tersebut digunakan sebagai jawaban terkait permasalahan penelitian yaitu responsivitas dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Bantaenng

Kabupaten Bantaeng adalah sebuah kabupaten di Sulawesi Selatan yang terletak dibagian selatan Provinsi Sulawesi Selatan dengan jarak sekitar 123 km dari Kota Makassar Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan dengan luas wilayah 395,83 km² dan jumlah penduduk ± 178.699 jiwa. Secara geografis Kabupaten Bantaeng terletak pada 5°21'13" sampai 5°35'26" Lintang Selatan dan 119°51'42" sampai 120°05'27" Bujur Timur. Kabupaten Bantaeng memiliki batas wilayah, yaitu sebagai berikut:

- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Jeneponto
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Bulukumba
- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Gowa dan Bulukumba
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Laut Flores

Visi dan Misi Kabupaten Bantaeng yaitu, sebagai berikut:

Visi:

"Terwujudnya Masyarakat Bantaeng yang Sejahtera Lahir Batin Berorientasi pada Kemajuan, Keadilan, Kelestarian dan Keunggulan berbasis Agama dan Budaya Lokal".

Gambar 4.1
Logo Kabupaten Bantaeng

Misi :

1. Mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas.
2. Meningkatkan akselerasi program pengentasan kemiskinan dan perluasan kesempatan kerja.
3. Meningkatkan akses, pemerataan dan kualitas pelayanan kesehatan dan pelayanan sosial dasar lainnya.
4. Mengoptimalkan kualitas dan pemerataan pembangunan infrastruktur yang berbasis kelestarian lingkungan.
5. Mengoptimalkan pengembangan pertanian dan pemberdayaan ekonomi kerakyatan.
6. Mewujudkan reformasi birokrasi dan pelayanan publik.

Adapun makna dari lambang Kabupaten Bantaeng adalah sebagai berikut:

1. Bintang emas bersudut lima, yaitu; perlambang pancasila.
2. Setangkai bulir padi berbutir 45, yaitu; lambang kehidupan Sosial (pangan), jiwa tahun proklamasi dan warna Kuning emas lambang keagungan dan kejayaan.
3. Serangkai susunan kapas, berdaun 17 dan berbuah 8, yaitu; Perlambang kebutuhan sandang bagi kehidupan sosial Masyarakatnya, 17 lembar daun dan 8 buah kapas Perlambang jiwa tanggal dan bulan proklamasi, kemudian warna putih dan hijau adalah lambang dari kesucian dan kesuburan.
4. Seulas rantai emas berserangkai 59 berselang-seling bulat dan segi

empat, yaitu; rantai perlambang perikemanusian, dan hubungan antara manusia dan potensi alamnya. Nama "Kabupaten Bantaeng" yang dilukiskan dalam lingkaran rantai mengandung arti yaitu kedaulatan rakyat.

5. Mata rantai, yaitu; perlambang tahun terbentuknya daerah Kabupaten bantaeng yang berotonomi. Warna kuning emas, yaitu; perlambang dari keagungan dan kejayaan.
6. Kepala "Anoa" bertanduk runcing, yaitu; Anoa, adalah sejenis hewan yang hidup khususnya dilereng Gunung Lompobattang, yang menggambarkan watak daripada masyarakat Kabupaten Bantaeng, yaitu tidak berkenan dijajah, kemudian apabila kemerdekaannya diganggu, ia tetap melawan dengan menggunakan segala daya dan alat yang ada padanya perlambang sumber kekuatan dan sumber ispirasi yang diarahkan kepada tegaknya kebenaran dan keadilan.
7. Selembar daun kopi dan selembar daun kemiri, yaitu merupakan perlambang kesuburan tanah, dan produksi utama kopi dan kemiri sebagai sumber utama perekonomian rakyat. Warna hijau, melambangkan kesuburan tata kehidupan dan sifat kepahlawanan masyarakatnya.
8. Sebilah tombak, artinya yaitu; ombak sebagai salah satu unsur dari kebudayaan daerah dengan nama tradisional "babba ejaya" yang memiliki arti selubung merah, melambangkan sumber kekuatan dan keagungan masyarakat Kabupaten Bantaeng, untuk dijadikan alat bagi

membela dan mempertahankan Kedaulatan Republikan Indonesia sampai akhir zaman.

9. Puncak Gunung Lomppobattang, yaitu; Gunung Lompobattang merupakan perlambang kekuatan / keagungan dan kesuburan tata perekonomian masyarakat Kabupaten Bantaeng dengan segala hasil-hasil alamnya yang melatarbelakangi perikehidupan sosial masyarakatnya. (Diundangkan dalam Lambang Daerah Tingkat II Bantaeng No.3 seri D tanggal 18 juni 1976. disahkan oleh Mendagri dengan SK No. PEM 10/7/43-81 tanggal 5 maret 1976).

Kabupaten Bantaeng terdiri dari beberapa desa dan kelurahan dari 8 Kecamatan, yaitu: Kecamatan Uluere, Kecamatan Sinoa, Kecamatan Bissappu, Kecamatan Bantaeng, Kecamatan Eremerasa, Kecamatan Tompobulu, Kecamatan Pajukukang dan Kecamatan Gantarangkeke.

Kabupaten Bantaeng memiliki beberapa Polsek yang bertanggung jawab kepada Polres. Polres Bantaeng menaungi 6 Polsek, yaitu: Polsek Uluere, Polsek Bissappu, Polsek Bantaeng, Polsek Eremerasa, Polsek Pajjukukang dan Polsek Tompobulu.

2. Sejarah Polsek Uluere

Kantor Kepolisian Sektor Uluere (Polsek Uluere) terletak di Jalan Poros Loka Desa Bonto Marannu Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. Polsek Uluere sudah ada sejak tahun 1997 yang saat itu bangunannya terbuat dari bahan kayu. Tidak berselang lama, kantor Polsek Uluere kemudian dipindahkan.

Sekitar tahun 2007 kantor Polsek Uluere berpindah tempat tidak jauh dari lokasi sebelumnya, hanya berjarak sekitar ±100 m. Hal tersebut dikarenakan bangunan yang digunakan kantor Polsek Uluere tersebut akan digunakan untuk keperluan lain. Bangunan tersebut memang bukan dibangun untuk kantor Polsek Uluere, awalnya bangunan tersebut merupakan bangunan kosong yang diinisiatifkan digunakan untuk kantor Polsek Uluere. Tidak berbeda dari sebelumnya, bangunan kantor Polsek Uluere tetap masih memanfaatkan bangunan kosong yang bermaterial kayu dan beroperasi selama beberapa tahun. Hingga pada tahun 2011, kantor Polsek Uluere hancur diserang warga.

Kantor Polsek Uluere porak poranda dan nyaris rata dengan tanah serta semua arsip dan perangkat komputer terbakar setelah ribuan warga dari 3 desa secara serentak melakukan penyerangan sekitar pukul 23.00 Wita. Tidak ada korban dari pihak polisi karena pada saat penyerangan kantor Polsek Uluere dalam keadaan kosong. Penyerangan tersebut adalah buntut penembakan yang dilakukan kepada 3 orang warga yang sebelumnya diduga sebagai pelaku kejahatan tindak pidana pencurian. Ketiga orang tersebut ditembak oknum polisi ketika sedang menghadiri sebuah pesta pernikahan dikawasan tersebut. 1 orang tewas dan 2 orang lainnya luka-luka. Sementara itu, proses pengamanan kerusuhan dilakukan oleh aparat militer dari Kodim Bantaeng.

Usut demi usut, diketahui bahwa oknum polisi yang melakukan penembakan tersebut bukan merupakan oknum polisi dari Polsek Uluere.

Sehingga, kantor Polsek Uluere yang sudah hancur dibangun dan dioperasikan kembali. Hingga pada tahun 2014, kantor Polsek Uluere berpindah lagi ±500 m dari lokasi sebelumnya yang dibangun diatas tanah seluas 4.000 m yang dibangun dengan sangat baik dan didesain sedemikian rupa yang terdiri dari 7 ruangan kerja dan 1 sel tahanan.

Jumlah Personil Polsek Uluere terdiri dari 15 orang, yaitu: 1 orang Kapolsek, 1 petugas Provos, 1 petugas Sium, 2 petugas Reskrim, 1 petugas Intelkam, 7 petugas Binmas dan 2 petugas Sabhara.

3. Visi dan Misi Polsek Uluere

a. Visi

"Terwujudnya insan polri yang professional, bermoral, bersih dan terpercaya dalam penegakan hukum serta sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat yang mampu memberikan rasa aman, tentram dan dipercaya."

b. Misi

"Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, tanggap, responsif dan tidak diskriminatif agar masyarakat bebas dari segala bentuk gangguan fisik dan psikis."

4. Tujuan dan Sasaran Polsek Uluere

a. Tujuan

Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat.

b. Sasaran

Menegakkan hukum secara professional, objektif dan transparan.

5. Uraian Tugas

1. Kapolsek (Kepala Kepolisian Sektor)
   a. Memimpin, mengawasi, mengatur, membina dan mengendalikan satuan organisasi di lingkungan Kepolisian Sektor dan unsur kewilayahan dalam jajaran termasuk kegiatan keamanan markas komando.
   b. Memberikan saran pertimbangan kepada Kapolres terkait pelaksanaan tugasnya.
2. Sium (Seksi Umum)
   a. Merencanakan kegiatan pelayanan administrasi umum, ketatausahaan dan kearsipan serta urusan dalam kesekretariatan dilingkungan Polsek.
   b. Pelayanan administrasi personel dan sarpas.
   c. Pelayanan markas: pelayanan fasilitas kantor, protokoler untuk upacara, ruang rapat dan urusan dalam lingkungan atau kawasan Polsek.
   d. Merawat tahanan dan mengelolah barang bukti.
   e. Memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, meliputi bentuk laporan polsi, surat tanda terima laporan (STTL), surat pemberitahuan perkembangan hasil penyidikan (SPPHP), laporan kehilangan barang, surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), surat tanda terima pemberitahuan, dan surat izin keramaian.

f. Mengkoordinasi dan memberikan bantuan serta pertolongan: tindakan pertama ditempat kejadian perkara, turjawali, dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah.

g. Melayani masyarakat melalui surat dan alat komunikasi: telpon, pesan singkat, fax-email, jejaring sosial.

h. Pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

i. menyiapkan registrasi pelaporan, menyusun dan menyampaikan laporan harian kepada Kapolsek.

3. Provos

a. Pemberian pelayanan pengaduan masyarakat terkait penyimpangan perilaku dan tindakan dari personel Polri.

b. Menegakkan kedisiplinan dan ketertiban personel Polsek.

c. Pemberian pengamanan dalam rangka menegakkan kedisiplinan serta kode etik profesi Polri.

d. melaksanakan pengawasan dan penilaian kepada personel Polsek yang sedang dan sudah menjalankan hukuman dan kode etik profesi.

e. Pengusulan rehabilitasi personel Polsek yang sudah menjalani hukuman berdasarkan hasil pengawasan dan penilaian.

4. Reskrim (Reserse dan Kriminal)

a. Melaksanakan penyelidikan tindak pidana.

b. Pemberian pelayanan dan perlindungan khusus kepada anak-anak dan remaja sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Intelkam (Intelijen Keamanan)
    a. Membina kegiatan intelijen dalam bidang keamanan dan produk intelijen dilingkungan Polsek.
    b. Pengumpulan, penyimpanan, dan pemutakhiran biodata tokoh formal ataupun informal organisasi masyarakat, sosial, politik dan pemerintah di tingkat kelurahan dan pemerintah di tingkat kecamatan.
    c. Menyusun intel dasar, perkiraan keamanan dan menyediakan hasil analisis dari setiap perkembangan yang membutuhkan perhatian khusus dari pimpinan.
    d. Memberikan pelayanan dalam bentuk izin keramaian umum dari kegiatan masyarakat, penerbitan SKCK (Surat Keterangan Catatatn Kepolisian) kepada masyarakat yang memerlukan serta melakukan pengawasan dan pengamanan atas pelaksanaan kegiatan yang dilakukan.
6. Sabhara (Samapta Bhayangkara)
    a. Menyiapkan personel dan peralatan untuk kepentingan tugas patroli, pengamanan unjuk rasa dan pengendalian massa.
    b. Memelihara ketertiban umum berupa penegakan hukum tipiring dan pengamanan TPTKP.
    c. Penjagaan objek vital dan pengamanan markas komando.
7. Binmas (Pembinaan Masyarakat)
    a. Melakukan koordinasi dengan berbagai bentuk pengamanan

swakarsa guna meningkatkan kesadaran dan ketaatan masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan.

b. Melakukan pembinaan dan penyuluhan dalam bidang ketertiban masyarakat kepada komponen masyarakat seperti remaja, pemuda, wanita dan anak-anak.

c. Melakukan peran pemberdayaan masyarakat dalam kegiatan polmas yang meliputi pengembangan kemitraan, serta kerja sama antara Polsek dengan masyarakat dan pemerintah ditingkat kelurahan/kecamatan serta organisasi non pemerintah.

6. Sarana dan Prasarana

Tabel 4.1
Sarana dan prasarana di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere

No	Uraian	Jumlah
1	Mobil patroli	1
2	Motor patroli	8
3	Helm patroli	8
4	Komputer	2
5	Printer	2
6	Borgol	3
7	Rompi anti peluru	19
8	Helm anti peluru	4
9	Sel tahanan	1
10	Pesawat HT	1

11	Pengeras suara	1
12	Ruangan	7
13	Lemari	7
14	Kursi	16
15	Meja kerja	7

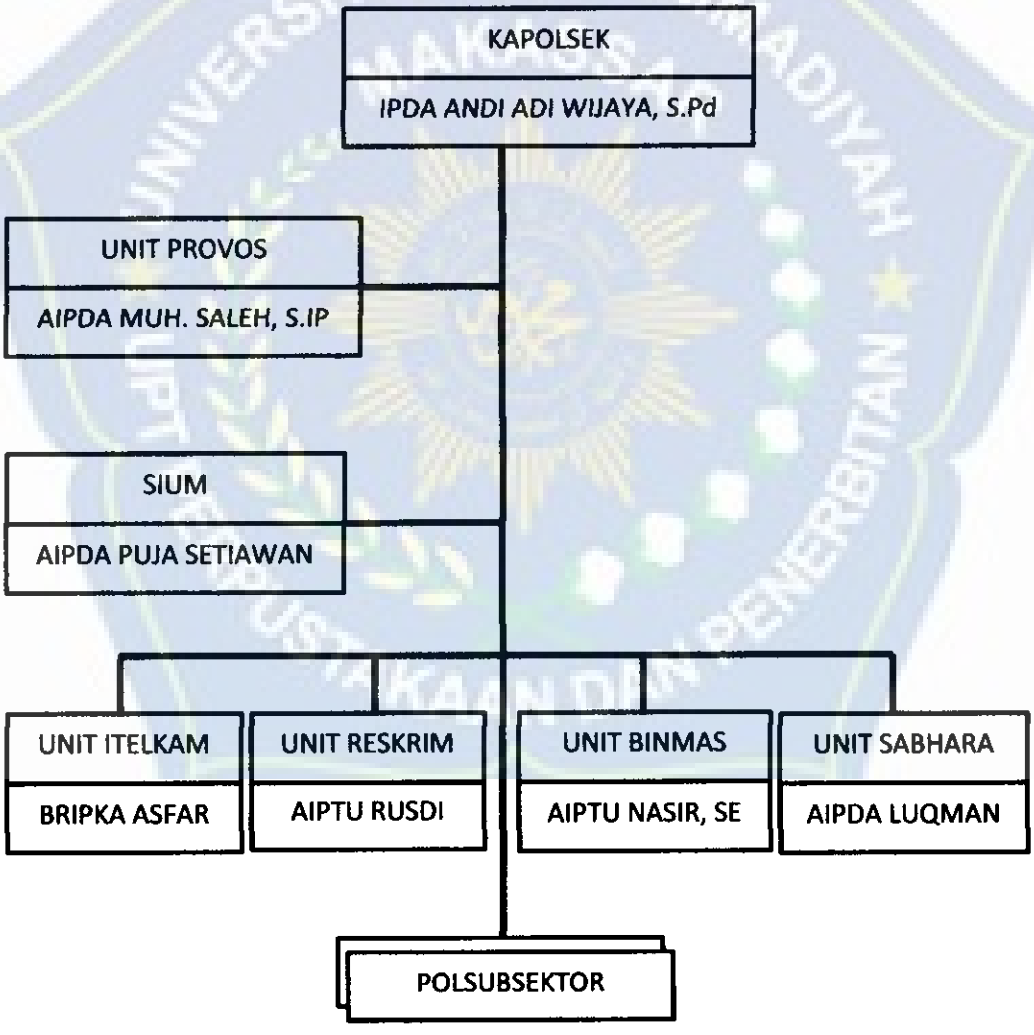
7. Sumber Daya Manusia

Tabel 4.2
Rekapitulasi Personil Polsek Uluere

No	Jabatan	Jenjang Kepangkatan						Jumlah
		IPDA	AIPTU	AIPDA	BRIPKA	BRIPTU	BRIPDA	
1	Pimpinan	1						1
2	Provos			1				1
3	Sium			1				1
4	Intelkam				1			1
5	Reskrim		1				1	2
6	Binmas		1					1
7	Sabhara			1		1		2
8	Bhabinkamtibmas			2	4			6

Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere terdiri dari 8 (delapan) jabatan dengan masing-masing pangkat yang berbeda-beda. Jabatan terdiri dari Pimpinan, Provos, Sium, Intelkam, Reskrim, Binmas, Sabhara dan Bhabinkamtibmas serta pangkat terdiri dari IPDA, AIPTU, AIPDA, BRIPKA, BRIPTU dan BRIPDA. Jumlah personil atau aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere adalah berjumlah 15 orang.

8. Struktur Organisasi



Gambar 4.2
Struktur organisasi Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere

B. Hasil Penelitian

Pada bagian subbab ini akan dijelaskan dan dipaparkan hasil penelitian terkait *responsivitas* pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupateng Bantaeng. Untuk menilai kualitas pelayanan publik dan mencapai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere, maka perlu melihat *responsivitas*/daya tanggap dari aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dalam memberikan pelayanan. *Responsivitas* dalam hal ini terkait dengan kecepatan dan kemampuan aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dalam menanggapi tuntutan masyarakat dan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan.

Untuk mengetahui *responsivitas* pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere, penulis menggunakan 4 indikator *responsivitas* menurut Zeithaml dkk (Herdini & Widiyarta, 2020). Pengumpulan data yang dibutuhkan dalam menjawab permasalahan dilakukan secara mendalam oleh penulis dengan beberapa tahapan. Penelitian diawali dengan mengumpulkan data dan gambar serta berbagai hal yang berkenaan dengan permasalahan yang akan dijawab. Kemudian penulis melakukan wawancara dengan 11 (sebelas) orang informan penelitian yang terdiri dari aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere yakni: Kepala Kepolisian Sektor (Kapolsek) Uluere, Kepala Seksi Umum (Kasium), Kepala Unit Reserse Kriminal (Kanit Reskrim). Aparat Desa, yakni: Kepala Desa Bonto Marannu, Kepala Desa Bonto Tangnga dan 6 orang masyarakat.

memberikan kesan kepada masayarakat terkait pelayanan Polsek Uluere.

Sikap yang baik seperti keramahan, kesopanan dan melayani dengan baik sudah ditunjukkan oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan informan penelitian. Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan salah satu aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere, bapak AIPDA Puja Setiawan (39 tahun) selaku Kepala Seksi Umum (Kasium) di Polsek Uluere.

> "Kami selaku aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere ketika ada masyarakat yang datang melapor atau melakukan pengaduan, yang pertama kami lakukan adalah senyum kemudian salam dan mempersilahkan masyarakat tersebut untuk masuk dan duduk."
>
> (tanggal 18 Mei 2021 pukul 11:44 Wita)

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat dikatakan bahwa sikap aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah baik. Aparat

Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah bersikap ramah ketika melakukan pelayanan yaitu dengan memberikan senyum dan salam kepada masyarakat. Kemudian aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere juga bersikap sopan dengan mempersilahkan masyarakat untuk masuk dan duduk. Masyarakat yang datang melapor direspon dengan baik oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere. Ketika ada masyarakat yang datang ingin

melakukan pengaduan atau laporan terkait kehilangn Akta Kelahiran, aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere langsung menyambut dan menyapa masyarakat tersebut dengan mengatakan "ada yang bisa dibantu?". Masyarakat tersebut kemudian memberitahukan bahwasanya dia datang untuk meminta bantuan aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere terkait Akta Kelahirannya yang hilang untuk dibuatkan surat keterangan hilang dengan membawa dokumen berupa Kartu Keluarga dari rumahnya, aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere kemudian langsung mengarahkan masyarakat tersebut untuk masuk ke ruangan Sium untuk kemudian akan dibuatkan surat keterangan hilang sesuai dengan yang diinginkan masyarakat tersebut.

Selain itu, aparat Desa Kecamatan Uluere mengatakan bahwa respon dari aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah baik. Berikut hasil wawancara peneliti dengan bapak Mahmuddin, S.Pd., M.Pd (33 tahun) selaku Kepala Desa Bonto Tangnga yang melakukan pengaduan atau laporan terkait pengamanan jalan.

> "Respon dari aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sebagai pembinan keamanan sangat baik. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere juga bersikap cukup ramah dan sopan dalam melayani masyarakat."
>
> (tanggal 08 Mei 2021 pukul 11:12 Wita)

Kemudian, masyarakat juga mengatakan bahwa respon dari aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah baik, hal ini terlihat dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bernama Sudirman (20 tahun) yang melakukan pengaduan atau laporan terkait kehilangan akta kelahiran.

"Alhamdulillah responnya bagus, sopan dan ramah."
(tanggal 05 Mei 2021 pukul 11:30 Wita)

Selain sikap yang baik, komunikasi yang baik dan lancar juga sudah diperlihatkan oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan salah satu informan penelitian. Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan salah satu aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere, bapak AIPDA Puja Setiawan (39 tahun) selaku Kepala Seksi Umum (Kasium) di Polsek Uluere.

"Kami selaku aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere ketika ada masyarakat yang datang melapor atau melakukan pengaduan, kami tanya-tanya terkait laporan atau pengaduannya dengan bersikap humanis supaya komunikasinya lancar, tidak kaku dan masyarakat tidak merasa canggung, karena biasa juga ada masyarakat yang datang kesini merasa takut kepada kami, jadi kami juga sekali-kali bersikap humoris."
(tanggal 18 Mei 2021 pukul 11:44 Wita)

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat dikatakan bahwa komunikasi aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah baik. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere berkomunikasi secara humanis dan kepada masyarakat yang datang melakukan pengaduan atau melapor sehingga komunikasi yang dilakukan terjalin lancar.

Aparat Desa Kecamatan Uluere juga mengatakan bahwa aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere melakukan komunikasi dengan akrab dan lancar kepada masyarakat. Dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan bapak Mahmuddin, S.Pd., M.Pd (33 tahun) selaku Kepala Desa Bonto Tangnga yang melakukan pengaduan atau laporan terkait pengamanan jalan berikut ini.

"Respon dari aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sebagai pembinan keamanan sangat baik, aparat melakukan komunikasi secara terbuka dan dekat dengan masyarakat."

(tanggal 08 Mei 2021 pukul 11:12 Wita)

Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere melakukan komunikasi kepada masyarakat dengan lancar. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere juga berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

Selain itu, masyarakat juga mengatakan bahwa komunikasi dari aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah baik, hal ini terlihat dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bernama Sudirman (20 tahun) yang melakukan pengaduan atau laporan terkait kehilangan akta kelahiran.

"Alhamdulillah responnya bagus. Cara berbicaranya juga jelas dan kata-katanya juga mudah saya pahami."

(tanggal 05 Mei 2021 pukul 11:30 Wita)

Senada dengan masyarakat bernama Rosdiana (54 tahun) yang melakukan pengaduan atau laporan terkait kehilangan buku tabungan, mengatakan bahwa komunikasi yang dilakukan aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah baik, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan informan berikut.

"Komunikasi yang dilakukan baik dan lancar. Sesekali juga menggunakan bahasa daerah jadi saya tidak merasa bingung."

(tanggal 30 Mei 2021 pukul 13:20 Wita)

Berdasarkan beberapa hasil wawancara dengan informan diatas, maka dapat dikatakan bahwa aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere melakukan atau memberikan respon yang baik kepada masyarakat, bersikap ramah dan sopan. Komunikasi antara aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dengan masyarakat juga terjalin dengan baik.

Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa respon dari aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere mencakup sikap dan komunikasinya sudah baik. Hal tersebut terlihat dari adanya aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere yang langsung menyambut masyarakat yang datang dan dengan lancar saling bercakap-cakap sambil tertawa dan terlihat akrab dengan masyarakat yang datang tersebut.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kemampuan merespon aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere kepada masyarakat mencakup sikap dan komunikasi sesuai hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan adalah baik.

2. Kecepatan Melayani

Indikator kecepatan melayani ini berkaitan dengan kesigapan, kelancaran dan ketulusan aparat penyedia layanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan masyarakat. Pertanyaan dan permintaan masyarakat harus direspon dengan cepat oleh aparat Kepolisian Sektor

Kecamatan Uluere. Kecepatan melayani ini dapat dilihat dari kesigapan aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere ketika ada masyarakat yang melakukan pengaduan atau membutuhkan bantuan dan dengan segera melayani dengan tulus dan lancar.

Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melakukan pelayanan dengan sigap/cepat. Kesigapan adalah kecepatan bergerak atau bertindak dalam melakukan sesuatu hal. Masyarakat yang datang melakukan laporan atau pengaduan dengan sigap/cepat langsung dilayani oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere, didengarkan

penjelasannya kemudian dikerjakan sesuai dengan apa yang dilaporkan masyarakat tersebut dan memberikan hasil sesuai dengan yang masyarakat tersebut inginkan.

Sesuai dengan indikator kecepatan melayani, berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bernama Rahimi (32 tahun) yang melakukan pengaduan atau laporan terkait kehilangan KTP.

> "Alhamdulillah, Pelayanannya cepat dan saya merasa terlayani dengan baik.
>
> (tanggal 04 Mei 2021 pukul 11:30 Wita)

Jika melihat hasil wawancara diatas, maka dapat dikatakan bahwa aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melakukan

pelayanan dengan sigap/cepat, dan masyarakat senang karena merasa terlayani dengan baik.

Masyarakat lain juga mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah cepat, terlihat dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bernama Syamsiah (34 tahun) yang melakukan pengaduan atau laporan terkait kehilangan KTP berikut ini.

> "Alhamdulillah, pelayanan di polsek uluere sangat baik. Pelayanannya juga cepat."
>
> (tanggal 04 Mei 2021 pukul 09:57 Wita)

Hal yang sama juga dikatakan oleh aparat Desa Kecamatan Uluere dalam proses wawancara. Berikut hasil wawancara peneliti dengan bapak Kasman Upa (54 tahun) selaku Kepala Desa Bonto Marannu yang melakukan pengaduan atau laporan terkait balapan liar, kebakaran dan izin keramaian.

> "Menurut saya aparat polsek uluere sudah melakukan pelayanan dengan cepat."
>
> (tanggal 17 Mei 2021 pukul 10:09 Wita)

Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere menghimbau kepada masyarakat yang melihat atau menyaksikan suatu kejadian yang mengganggu keamanan lingkungan atau mengalami kejadian yang merugikan dirinya agar sekiranya segera melapor ke Polsek Uluere untuk segera di tindaklanjuti. Seperti terjadinya suatu perkelahian di kecamatan Uluere pada malam hari, dengan adanya laporan masyarakat akhirnya perkelahian tersebut berhasil dihentikan oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dan segera mengamankan pelaku.

Selain kesigapan, kecepatan melayani juga dapat dilihat dari kelancaran aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Kelancaran adalah suatu keadaan yang bisa membuat suatu kegiatan berjalan dengan baik dan maksimal, tidak tertunda dan tidak terjadi kendala atau hambatan. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere juga sudah melakukan pelayanan dengan lancar. Sesuai dengan indikator kecepatan melayani, berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bernama Rahimi (32 tahun) yang melakukan pengaduan atau laporan terkait kehilangan KTP.

> "Alhamduliillah, saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat Polsek Uluere. Hasil yang diberikan juga sesuai dengan apa yang saya inginkan."
>
> (tanggal 04 Mei 2021 pukul 11:30 Wita)

Jika melihat hasil wawancara diatas, maka dapat dikatakan bahwa aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melakukan pelayanan dengan lancar kepada masyarakat, karena masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterima dari aparat dan apa yang diinginkan masyarakat tersebut sesuai dengan apa yang diberikan oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere.

Selain itu, masyarakat lain juga mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah lancar, terlihat dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bernama Syamsiah (34 tahun) yang melakukan pengaduan atau laporan terkait kehilangan KTP berikut ini.

> "Alhamdulillah, pelayanan di polsek uluere sangat baik. Pelayanannya sesuai dengan apa yang saya harapkan."
>
> (tanggal 04 Mei 2021 pukul 09:57 Wita)

Kemudian, ketulusan dalam melayani juga sudah diperlihatkan oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere. Sesuai dengan indikator kecepatan melayani, berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bernama Rahimi (32 tahun) yang melakukan pengaduan atau laporan terkait kehilangan KTP.

> "Alhamdulillah, pelayanannya bagus. Saya dilayani dengan sangat tulus."
>
> (tanggal 04 Mei 2021 pukul 11:30 Wita)

Ketulusan adalah segala perbuatan yang dilakukan dengan hati dan secara ikhlas tanpa mengharapkan balasan. Pelayanan yang tulus juga dirasakan oleh masyarakat yang lain, terlihat dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bernama Syamsiah (34 tahun) yang melakukan pengaduan atau laporan terkait kehilangan KTP berikut ini.

> "Alhamdulillah, pelayanan di polsek uluere sangat baik, petugasnya murah senyum. "
>
> (tanggal 04 Mei 2021 pukul 09:57 Wita)

Sebagian besar masyarakat pastinya ingin dilayani dengan baik, karena setiap masyarakat akan merasa senang jika mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere melakukan pelayanan dengan cepat kepada masyarakat, dalam hal ini kesigapan, kelancaran dan ketulusan, terlihat dari hasil wawancara diatas bahwa aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere melakukan pelayanan

sebaik mungkin kepada masyarakat sehingga masyarakat menjadi merasa puas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas, maka dapat dikatakan bahwa aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melakukan pelayanan dengan cepat kepada masyarakat. Pelayanan dilakukan dengan lancar tanpa ada kendala atau hambatan dan menghasilkan kepuasan.

Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dengan sigap melayani masyarakat yang datang melapor. Laporan yang dilakukan masyarakat langsung didengarkan dan dikerjakan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dengan cepat membuatkan surat keterangan laporan polisi sesuai dengan laporan masyarakat dan dengan tulus menyelesaikan laporan tersebut. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere terlihat tulus keluar masuk dari ruangan untuk menyelesaikan laporan tersebut.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kecepatan melayani aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere kepada masyarakat mencakup kesigapan, kelancaran dan ketulusan sesuai hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan adalah baik.

3. Kecermatan Melayani

Indikator kecermatan melayani artinya penyedia layanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng harus fokus

dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam artian melakukan pelayanan dengan benar. Kercermatan melayani ini berkaitan dengan fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat baik itu dalam pekerjaan ataupun dalam proses pembicaraan. Kecermatan aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere ini dilakukan dengan terus melayani masyarakat dengan baik dan sepenuh hati.

Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melakukan pelayanan dengan fokus. Sesuai dengan indikator ini, peneliti melakukan wawancara dengan salah satu aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan bapak IPDA Andi Adi Wijaya, S.Pd (53 tahun) selaku Kepala Kepolisian Sektor (Kapolsek) Kecamatan Uluere.

> "Ketika ada masyarakat yang datang melapor, kita lihat dulu rananya rana apa, misalnya laporan tersebut rananya penganiayaan, kemudian dilayani sesuai prosedur dan harus ada bukti segitiga, yaitu: tersangka, barang bukti dan saksi."
>
> (tanggal 18 Mei 2021 pukul 12:00 Wita)

Pelayanan yang cermat adalah pelayanan yang dilakukan dengan tidak menimbulkan terjadinya kesalahan, pelayanan dilakukan dengan benar. Dari hasil wawancara diatas, aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melakukan pelayanan dengan cermat, terlihat dari kefokusan/ketelitian aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere yaitu dengan melihat atau memperhatikan jenis laporan atau pengaduan yang diterima dari masyarakat agar tidak terjadi kesalahan untuk langkah selanjutnya.

Masyarakat yang melakukan pengaduan atau melapor terkait tabrakan yang terjadi di Kecamatan Uluere pada sore hari di layani aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dengan serius dengan meminta barang bukti dari pelapor serta memanggil terlapor untuk menjelaskan peristiwa tabrakan tersebut dan melakukan mediasi ke Polsek Uluere. Melakukan pelayanan dengan cermat akan menghasilkan pelayanan yang serius dengan fokus dan sungguh-sungguh pada satu urusan atau kerjaan sehingga akan menimbulkan kepuasan dengan tidak terjadi kesalahan dalam bekerja.

Kefokusan adalah suatu keadaan dimana suatu pekerjaan dilakukan dengan teliti, mengerjakan dengan penuh konsentrasi dan memusatkan perhatian atau pikiran pada satu hal. Dalam hal ini, masyarakat mengatakan bahwa aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melakukan pelayanan dengan fokus, terlihat dari hasil wawancara dengan masyarakat bernama Hardianti (22 tahun) yang melakukan pengaduan/laporan terkait kehilangan ijazah.

> "Petugas polsek uluere melakukan pelayanan dengan bagus, saya diajak bicara dan ditanya-tanya dan petugas tidak mengerjakan pekerjaan yang lain selain laporan saya."
>
> (tanggal 10 Mei 2021 pukul 11:17 Wita)

Jika melihat hasil wawancara peneliti dengan masyarakat tersebut, dapat dikatakan bahwa aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melakukan pelayanan dengan fokus, selain itu aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere memberikan dan mengerjakan pelayanan dengan benar sesuai dengan apa yang dilaporkan.

Selain fokus, aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere juga sudah melakukan pelayanan dengan sungguh-sungguh. Kesungguhan adalah suatu usaha yang maksimal meliputi pikiran, tenaga dan hati dengan tujuan untuk mencapai apa yang diinginkan. Segala sesuatu yang dilakukan atau dikerjakan dengan sungguh-sungguh akan memperoleh hasil yang memuaskan, dalam artian sungguh-sungguh berarti melakukan pekerjaan dengan baik dan benar, tidak terjadi kesalahan sehingga dapat memperoleh hasil yang maksimal. Masyarakat mengatakan bahwa aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melakukan pelayanan dengan sungguh-sungguh, terlihat dari hasil wawancara dengan masyarakat bernama Hardianti (22 tahun) yang melakukan pengaduan atau laporan terkait kehilangan ijazah.

> "Petugas polsek uluere melakukan pelayanan dengan bagus. Saya dilayani dengan sungguh-sungguh."
>
> (tanggal 10 Mei 2021 pukul 11:17 Wita)

Jika melihat hasil wawancara peneliti dengan masyarakat tersebut, dapat dikatakan bahwa aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melakukan pelayanan dengan cermat yaitu melayani dengan sungguh-sungguh.

Senada dengan pernyataan masyarakat diatas, aparat Polsek Uluere mengatakan bahwa pelayanan harus dilakukan dengan sungguh-

sungguh. Berikut hasil wawancara peneliti dengan bapak AIPTU Rusdi (44 tahun) selaku Kepala Unit Reserse Kriminal (Reskrim) di Polsek Uluere.

> "Masyarakat yang datang melapor harus kami layani dengan sungguh-sungguh dan serius, jadi tidak ada yang komplain atau merasa dikecewakan."
>
> (tanggal 17 Mei 2021 pukul 10:54 Wita)

Berdasarkan beberapa hasil wawancara dengan informan diatas, maka dapat dikatakan bahwa aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere melakukan pelayanan dengan cermat kepada masyarakat. Memberikan pelayanan dengan serius dan sungguh-sungguh sehingga masyarakat tidak merasa kecewa.

Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere melakukan pelayanan dengan benar, melakukan pelayanan dengan fokus yaitu dengan berbincang-bincang terkait masalah yang dilaporkan dan mengerjakan sesuai dengan apa yang dilaporkan masyarakat.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kecermatan melayani aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere kepada masyarakat mencakup kefokusan, kesungguhan dan kebenaran sesuai hasil wawancara dan observasi yang dilakukan adalah baik.

4. Ketepatan Waktu Melayani

Indikator ini berkaitan dengan ketepatan dan kesesuaian waktu aparat penyedia layanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

yang meliputi ketepatan pelaksanaan dan penyelesaiannya sesuai dengan prosedur dan aturan yang yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu melayani ini artinya aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere tidak mengulur-ulur waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ketepatan waktu aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dalam melayani masyarakat sagatlah penting, karena jika terlambat maka masyarakat akan merasa kecewa dan tidak puas terhadap pelayanan di terima.

Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melaksanakan pelayanan dengan tepat waktu. Sesuai dengan indikator ini, peneliti melakukan wawancara dengan salah satu informan, dalam hal ini aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere. Berikut hasil wawancara peneliti dengan bapak berinisial AIPTU Rusdi (44 tahun) selaku Kepala Unit Reserse Kriminal (Reskrim) di Polsek Uluere.

> "Mengenai ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kami merasa sudah tepat waktu dan sesuai dengan aturan. Setiap laporan atau pengaduan yang diterima baik itu secara lisan ataupun secara tertulis kami proses dengan baik. Ketika laporan polisi sudah kami terima selaku unit reserse kriminal, maka kami selanjutnya langsung lakukan penyidikan, kemudian gelar perkara dan selanjutnya ditentukan hasilnya."
>
> (tanggal 17 Mei 2021 pukul 10:54 Wita)

Jika melihat hasil wawancara diatas, maka dapat dikatakan bahwa aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu, segala proses pelaksanaan atau tindakan dilakukan dengan segera tanpa membuang-buang atau mengulur-ulur

waktu, ketika laporan polisi yang buat telah diterima oleh pihak reserse kriminal maka selanjutnya akan langsung melakukan proses penyidikan dan kegiatan-kegiatan berikutnya hingga penyelesaian pada penentuan hasil.

Ketepatan waktu merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh pada kepuasan masyarakat. Ketepatan waktu menjadi hal yang sangat menentukan terhadap penilaian masyarakat terkait baik atau tidaknya pelayanan yang diterima.

Melakukan pelayanan dengan tepat waktu akan menimbulkan kepuasan dan perasaan senang terhadap masyarakat. Seperti yang dikatakan masyarakat dalam proses wawancara dengan peneliti yang mengatakan bahwa aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu tanpa membuang waktu dengan segera menangani laporan atau pengaduan saya. Berikut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bernama Kamaruddin (45 tahun) yang melakukan pengaduan atau laporan di Polsek Uluere terkait perkelahian.

> "Menurut saya pelayanan Polsek Uluere sudah tepat waktu, karena saya melapor ke polsek uluere sekitaran waktu sholat isya dan tidak lama kemudian dilakukan penindakan. Sekitar jam 12 malam orang yang saya laporkan didatangi rumahnya dan dibawa ke Polsek Uluere untuk dimintai keterangan."
>
> (tanggal 30 Juni 2021 pukul 15:31 Wita)

Selain itu, aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere juga sudah menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu. Dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang laporannya diselesaikan

dengan tepat waktu. Berikut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang bernama Sudirman (20 tahun) yang melakukan pengaduan atau laporan terkait kehilangan akta kelahiran.

> "Saya melakukan laporan ke polsek uluere dan saya langsung dilayani, laporan saya langsung di tangani dan saya tidak menunggu lama laporan saya sudah ada hasilnya."
>
> (tanggal 05 Mei 2021 pukul 11:30 Wita)

Akan tetapi, selain dari perkataan masyarakat diatas, hasil wawancara peneliti dengan salah satu informan lain berbeda dengan apa yang masyarakat diatas katakan. Aparat Desa Kecamatan Uluere mengatakan hal yang berbeda, aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dianggap masih kurang tepat waktu dalam hal pelaksanaan pelayanan. Berikut hasil wawancara peneliti dengan bapak Kasman Upa (54 tahun) selaku Kepala Desa Bonto Marannu yang melakukan pengaduan atau laporan terkait pencurian.

> "Jadi, menurut saya, aparat Polsek Uluere masih kurang tepat waktu karena disebabkan personil polsek uluere adalah orang kota jadi biasa kalau ada laporan atau pengaduan secara tiba-tiba itu di telpon aparat Polsek Uluere karena biasa aparat Polsek Uluere sedang tidak ada ditempat."
>
> (tanggal 17 Mei 2021 pukul 10:09 Wita)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas, maka dapat dikatakan bahwa ketepatan waktu aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere masih kurang baik.

Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa ketepatan waktu aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere masih kurang baik, masih ada masyarakat yang terlihat menunggu aparat Kepolisian Sektor

Kecamatan Uluere untuk dilayani dikarenakan kantor polsek uluere masih dalam keadaan kosong dan tertutup padahal pelayanannya dilakukan selama 1x24 jam namun hal tersebut nyatanya masih ditemukan ketidaksesuaian. aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere terlambat datang dikarenakan beberapa hal, yaitu: karena rumah jauh, ada urusan lain, melakukan patroli dan bersiaturahmi ke rumah masyarakat. Kemudian Jika secara mendadak/tiba-tiba aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere ada urusan lain maka menghubungi temannya untuk menggantikan dan menangani/mengurus tugasnya untuk sementara.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu melayani aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere mencakup ketepatan pelaksanaan dan penyelesaian sesuai hasil wawancara dan observasi masih dikatakan kurang baik.

C. Pembahasan Penelitian

Responsivitas dalam hal pelayanan sangatlah penting dan dibutuhkan, karena hal tersebut dapat membuktikan bahwa suatu organisasi mampu menyediakan apa yang menjadi keinginan setiap masyarakat disuatu negara. Dalam hal ini, *responsivitas* adalah cara yang efisien untuk digunakan dalam mengendalikan urusan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Jadi, pemerintah dapat dikatakan *responsif* ketika apa yang dibutuhkan masyarakat dapat dirimuskan dengan benar dan apa yang menjadi kepentingan masyarakat mampu dijawab dengan baik (Widodo dalam Daniah, 2019: 18). *Responsivitas* mengarah pada kecepatan dan kemampuan pemerintah dalam menanggapi keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pengaduan merupakan suatu kegiatan memberitahukan yang dilakukan oleh seseorang tentang terjadinya suatu masalah atau penyimpangan kepada orang lain yang memiliki pengaruh untuk bisa menyelesaikan masalah atau penyimpangan tersebut dengan baik dan benar. Menurut Sofianti (2020: 23), pengaduan masyarakat adalah solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

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

1. **Kemampuan Merespon Pelanggan (Masyarakat)**

   Zeithaml dkk (Herdini dan Widiyarta, 2020: 4), mengemukakan bahwa merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, yaitu kemampuan petugas dalam menanggapi setiap pelanggan berkaitan dengan sikap petugas seperti keramahan dan kesopanan,

komunikasi kepada pelanggan, dan keadilan dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah memberikan respon yang baik kepada masyarakat. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere bersikap ramah ketika melakukan pelayanan dengan memberikan senyum dan salam kepada masyarakat. Kemudian aparat juga bersikap sopan dengan mempersilahkan masyarakat masuk dan duduk serta berkomunikasi secara humanis dan sekali-sekali menggunakan bahasa yang mudah dimengerti sehingga terlihat akrab sambil tertawa karena aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere berkomunikasi juga secara humoris sehingga masyarakat tidak merasa takut atau canggung berada di Polsek Uluere.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu Saputri Simatupang (2018) terkait *Responsivitas* Pelayanan Publik Kepolisian Resort Kota Pekanbaru dalam Menangani Pengaduan Tindak Pidana Kriminal, dan Andi Mariyam Ulfa (2017), terkait *Responsivitas* Pelayanan Polres Enrekang Terhadap Pengaduan Masyarakat, bahwa sikap dan komunikasi yang baik dapat memberikan kesan tersendiri buat masyarakat. Dan telah sesuai dengan pernyataan Zeithaml dkk (Safitri, 2016: 4), bahwa *responsivitas* adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

Hal tersebut diatas adalah berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dengan mewawancarai beberapa informan dan

melakukan observasi dilokasi penelitian. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kemampuan merespon aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere kepada masyarakat sudah dapat dikatakan baik.

2. Kecepatan Melayani

Zeithaml dkk (Herdini dan Widiyarta, 2020: 4), mengemukakan bahwa kecepatan melayani yaitu kecepatan merespon yang dilakukan oleh petugas atau aparatur terhadap kebutuhan pengguna jasa yang dimana dalam hal ini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kecepatan melayani adalah indikator yang mencakup kesigapan/kecepatan, ketulusan dan kelancaran dalam melakukan pelayanan. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melakukan pelayanan dengan cepat. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dengan sigap melayani masyarakat yang datang melapor dan melakukan pelayanan dengan lancar tanpa ada kendala dan menghasilkan kepuasan, dan juga aparat terlihat secara tulus keluar masuk ruangan mengerjakan dan menyelesaikan laporan masyarakat. Hal ini masuk dalam jenis daya tanggap aktual menurut Gormley dkk (Orbawati dan Ahsani, 2015: 177), yang dimana jenis daya tanggap aktual ini merujuk pada sejauh mana aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere mampu memenuhi keinginan/kebutuhan masyarakat secara nyata. Berbagai permasalahan, kebutuhan/keinginan masyarakat yang telah dinyatakan kemudian secara cepat ditindaklanjuti melalui kegiatan yang secara langsung dapat mengatasi persoalan tersebut.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maya Sofianti (2020), terkait *Responsivitas* Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang, bahwa guna untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas, sangat penting untuk melakukan pelayanan dengan cepat karena akan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat sehinggga memberikan kesan tersendiri bagi masyarakat. Dan telah sesuai dengan pernyataan Zeithaml dkk (Safitri, 2016: 4), bahwa *responsivitas* adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

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

3. **Kecermatan Melayani**

Zeithaml dkk (Herdini dan Widiyarta, 2020: 4), mengemukakan bahwa kecermatan melayani yaitu kecermatan atau ketelitian dalam melaksanakan pelayanan yang dinilai dari kesesuaian petugas dalam menangani pengaduan masyarakat sesuai prosedur. Kecermatan melayani merupakan indikator yang mencakup kefokusan dan kesungguhan yang dilakukan oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dalam memberikan pelayanan kepada msyarakat. Dalam hal ini,

melakukan observasi dilokasi penelitian. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kecermatan melayani aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere kepada masyarakat sudah dapat dikatakan baik

4. Ketepatan Waktu Melayani

Zeithaml dkk (Herdini dan Widiyarta, 2020: 4), mengemukakan bahwa ketepatan waktu melayani yaitu ketepatan waktu dalam penyelesaian pengaduan, terdiri dari ketepatan pelaksanaan pelayanan dan ketepatan penyelesaian peayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan sehingga memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu namun belum maksimal dikarenakan masih ada kekurangan. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melaksanakan dan menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu. Masyarakat tidak menunggu lama untuk dilayani dan mendapatkan hasil yang diinginkan pada saat itu juga, aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere tidak menunda-nunda atau mengulur-ulur waktu dalam melakukan pelayanan.

Akan tetapi, ketepatan waktu melayani aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere belum maksimal. Pelayanan di Polsek Uluere dilakukan selama 1x24 jam. Namun, hal tersebut nayatanya masih belum berjalan secara optimal, disebabkan masih ditemukan keterlambatan aparat pada saat jam kantor atau pelayanan dan ada masyarakat yang menunggu aparat diluar kantor untuk mendapatkan

pelayanan di Polsek Uluere karena kantor masih dalam keadaan tertutup dan kosong, meskipun tidak berselang lama aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere kemudian sudah datang. Keterlambatan aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere tiba di kantor disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya karena personil Polsek Uluere rumahnya jauh, sedang ada urusan yang lain, melakukan patroli dan bersilaturahmi ke rumah masyarakat. Adapun jika terjadi secara tiba-tiba untuk harus meninggalkan kantor, aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere tersebut segera menghubungi temannya untuk ke kantor menggantikannya agar kantor tidak kosong dalam waktu yang lama, karena untuk ke kantor memerlukan waktu bebrapa menit untuk perjalanan dari rumah ke kantor.

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

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi Mariyam Ulfa (2017), terkait *Responsivitas* Pelayanan Polres Enrekang Terhadap Pengaduan Masyarakat, dan Maya Sofianti (2020), terkait *Responsivitas* Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor

Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang, bahwa ketepatan waktu merupakan salah satu faktor yang sangat penting dan mempengaruhi kepuasan masyarakat, karena jika terlambat masyarakat akan merasa kecewa. Ketepatan waktu akan menentukan penilaian masyarakat terhadap baik tidaknya pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Dan telah sesuai dengan pernyataan Zeithaml dkk (Safitri, 2016: 4), bahwa *responsivitas* adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

Hal tersebut diatas adalah berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dengan mewawancarai beberapa informan dan melakukan observasi dilokasi penelitian. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu melayani aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dikatakan cukup baik.

➢ Jumlah Pengaduan/laporan masyarakat di Polsek Uluere tahun 2019-2020

Tabel 4.3
Pengaduan/laporan Masyarakat di Polsek Uluere tahun 2019

No	Jenis Pengaduan/laporan	Jumlah Pengaduan/laporan
1	Penganiayaan	6
2	Penghinaan	1
3	Perjudian	1
4	Pencurian	1

5	Pengancaman	3
6	Penipuan	1
7	Pengrusakan	1
8	Perkelahian	1
9	Kebakaran	1
10	Kehilangan	117
11	Izin keramaian	57
Total		190

Sumber: Data pengaduan/laporan masyarakat di Polsek Uluere

Tabel 4.4
Pengaduan/laporan Masyarakat di Polsek Uluere tahun 2020

No	Jenis Pengaduan/laporan	Jumlah Pengaduan/laporan
1	Penganiayaan	4
2	Pengrusakan	1
3	Pengancaman	5
4	Penipuan	4
5	Pencurian	5
7	Kehilangan	132
7	Pengamanan jalan	1
8	Balapan liar	1
Total		153

Sumber: Data pengaduan/laporan masyarakat di Polsek Uluere

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis maka akan dilakukan penarikan kesimpulan. Berikut ini diuraikan kesimpulan mengenai *Responsivitas* Pelayanan Pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng berdasarkan 4 indikator *responsivitas* menurut Zeithml dkk (Herdini & Widiyarta, 2020). Empat (4) indikator tersebut yaitu kemampuan merespon pelanggan (masyarakat), kecepatan melayani, kecermatan melayani dan ketepatan waktu melayani.

1. Kemampuan Merespon Pelanggan (Masyarakat).

   Indikator kemampuan merespon pelanggan (masyarakat) ini mencakup sikap baik yang diperlihatkan petugas seperti keramahan dan kesopanan, serta komunikasi yang baik/lancar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah memberikan respon yang baik kepada masyarakat. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere bersikap ramah ketika melakukan pelayanan dengan memberikan senyum dan salam kepada masyarakat. Kemudian aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere juga bersikap sopan dengan mempersilahkan masyarakat untuk masuk dan duduk serta berkomunikasi secara humanis dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat sehingga komunikasi berjalan lancar serta sekali-sekali bersikap humoris dan terlihat akrab.

2. Kecepatan Melayani.

   Indikator kecepatan melayani ini mencakup kesigapan/kecepatan, ketulusan dan kelancaran aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melakukan pelayanan dengan cepat. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dengan sigap melayani masyarakat yang datang melapor. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere secara tulus keluar masuk ruangan mengerjakan hingga menyelesaikan laporan masyarakat serta melakukan pelayanan dengan lancar tanpa ada kendala/hambatan sehingga menghasilkan kepuasan pada masyarakat.

3. Kecermatan Melayani.

   Indikator kecermatan melayani ini mencakup kefokusan dan kesungguhan yang dilakukan oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melakukan pelayanan dengan cermat. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere melakukan pelayanan dengan serius/fokus kepada masyarakat. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere fokus/serius mengerjakan laporan masyarakat dengan tidak melakukan pekerjaan yang lain dan aparat melakukan pelayanan dengan sungguh-sungguh, yaitu dengan melihat atau memperhatikan jenis laporan yang diterima dari masyarakat agar tidak terjadi kesalahan untuk langkah selanjutnya.

4. Ketepatan Waktu Melayani.

   Indikator ketepatan waktu melayani ini mencakup ketepatan pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian pelayanan yang dilakukan oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu namun belum maksimal dikarenakan masih ada kekurangan. Aparat masih kurang disiplin dalam hal waktu, masih ditemukan masyarakat menunggu aparat untuk mendapatkan pelayanan dikarenakan aparat belum datang karena ada urusan lain dan kantor masih dalam keadaan kosong dan tertutup.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis menyampaikan atau memberikan saran terkait *responsivitas* pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng, agar:

1. Kemampuan Merespon Pelanggan (Masyarakat).

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

2. Kecepatan Melayani.

   Indikator kecepatan melayani ini harap dipertahankan. Aparat sudah melakukan pelayanan dengan cepat, lancar dan tulus sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Indikator ini mencakup kesigapan/kecepatan, ketulusan dan kelancaran aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah dapat dikatakan baik.

3. Kecermatan Melayani.

   Indikator kecermatan melayani ini harap dipertahankan. Aparat sudah melakukan pelayanan dengan fokus dan sungguh-sungguh sehingga tidak menimbulkan terjadinya kesalahan. Indikator ini mencakup kefokusan dan kesungguhan yang dilakukan oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah dapat dikatakan baik.

4. Ketepatan Waktu Melayani.

   Indikator ketepatan waktu melayani ini harap diperbaiki dan lebih menegakkan kedisiplinan. Aparat masih kurang tepat waktu dalam melaksanakan pelayanan dikarenakan kantor masih dalam keadaan kosong dan tertutup sementara sudah ada masyarakat yang menunggu di luar kantor untuk dilayani. Indikator ini mencakup ketepatan pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian pelayanan yang dilakukan oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan cukup baik.

DAFTAR PUSTAKA

Anwar, H. (2020). Analisis Pelayanan Pengaduan Dan Laporan Masyarakat (Studi Kasus Di Kepolisian Sektor Dayeuhkotot Wilayah Hukum Kepolisian Resort Bandung). *Jurnal Sosiohumanitas*, *22(1)*, 8–15. http://journal.unla.ac.id/index.php/sosiohumanitas/article/view/1525

Daniah, N. (2019). *Responsivitas dalam Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah K.H.Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadyah Makassar.

Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

———. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif Dan Kolaboratif.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik.* Jakarta: Rajawali Pers.

Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *Public Administration Journal of Research*, *2(1)*, 1–9. http://paj.upnjatim.ac.id/index.php/paj/article/view/38

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayayanan Publik.

Ngorang, P. (2020). *Etika Pelayanan Publik.* Depok: Rajawali Pers.

Octovia, S., & Wowor, K. (2016). Responsivitas Dalam Pendaftaran Peralihan Hak Atas Tanah Jual Beli D Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah. *EJurnal Katalogis*, *4(1)*, 147–155. http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/6521

Orbawati, E. B., & Ahsani, R. D. P. (2019). Responsivitas Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pelayanan Persampahan Di Kota Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, *7(1)*(2), 34–46. https://jurnal.asian.or.id/index.php/JIANA/article/view/35

Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyidikan Tindak Pidana.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Pasal 1 ayat 8 tentang Pengelolaan Pengaduan.

Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Layanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.

Rochmah, S. (2013). *Responsivitas Pelayanan: Studi Pada Kebijakan Pelayanan Air Bersih*. Malang: UB Press.

Sabaruddin, A. (2015). *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik: Teori, Konsep Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Setianingrum, T., & Tsalatsa, Y. (2016). Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Populasi, 24(1)*, 1–25. https://jurnal.ugm.ac.id/populasi/article/view/23692

Simatupang, R. S. (2018). *Responsivitas Pelayanan Publik (Pelayanan Kepolisian Resort Kota Pekanbaru dalam Menangani Pengaduan Tindak Pidana Kriminal)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru.

Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifuddin. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sofianti, M. (2020). *Responsivitas Pelayanan Pengaduan Kabupaten Enrekang*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Grasindo.

Ulfa, A. M. (2017). *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Pelayanan Polres Enrekang terhadap Pengaduan Masyarakat)*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Administrasi Negara, Universitas Hasanuddin, Makassar.

Undang-undang No. 8 Tahun 1981 Pasal 1 ayat 24 dan 25 tentang Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana.

Undang-undang No. 8 Tahun 1981 Pasal 108 ayat 1 dan 6 tentang Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana.

Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 pasal 13 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik.