

**RESPONSIVITAS KEPOLISIAN DALAM PENANGGULANGAN  
GENG MOTOR DI KECAMATAN SOMBA OPU  
KABUPATEN GOWA**

**ALFIAN**

Nomor Stambuk : 10561 04807 13



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

**2017**

**RESPONSIVITAS KEPOLISIAN DALAM PENANGGULANGAN  
GENG MOTOR DI KECAMATAN SOMBA OPU  
KABUPATEN GOWA**



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

**2017**

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Responsivitas Kepolisian Dalam Penanggulangan Geng  
Motor di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa  
Nama Mahasiswa : Alfian  
Nomor Stambuk : 10561 04807 13  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



Dekan  
Fisipol Unismuh Makassar

  
**Dr. H. Muhammad Idris, M.Si**

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara

  
**Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si**

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 1113/FSP/A.1-VIII/VIII/38/2017 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara Di Makassar pada hari Sabtu tanggal 17 bulan Juni tahun 2017.





## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Alfian

Nomor Stambuk : 10561 04807 13

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 27 Mei 2017

Yang Menyatakan,



Alfian

## KATA PENGANTAR

Allhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Responsivitas Kepolisian Dalam Penanggulangan Geng Motor di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Skripsi ini sangatlah jauh dari kesempurnaan dan penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Muhammadiyah, M.M. selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Alimuddin Said. M.Pd selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE, M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. H. Muhammad Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si selaku ketua jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberi ilmu kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
6. Ibunda tercinta yaitu Ibu Rahmah, Ibu Hamsiah dan Hj. Siti Hasnah Djafar yang sangat berjasa dan senantiasa selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi dan tak lupa kasih sayang yang tak hentinya beliau berikan kepada saya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Istri tersayang yaitu Helmi Yunus, S.Sos yang senantiasa selalu mendoakan, memberikan semangat dan motivasinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Abangda dan adinda tersayang yaitu Husni, Muhammad Razali, Enie Arfianita dan Elly Husfializa senantiasa selalu mendoakan dan memberikan motivasi kepada penulis.
9. Bapak Bupati Gowa yaitu Bapak Adnan Purichta Ichsan Yasin Limpo, SH. MH yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
10. Bapak Kapolres Gowa yaitu Bapak Ajun Komisaris Besar Polisi Aris Bachtiar, SH, SIK, M.Si yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.

11. Bapak Kapolsek Somba Opu yaitu Bapak Komisaris Polisi Prabowo yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.

12. Seluruh anggota Kepolisian Polsek Somba Opu yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi informan sewaktu proses penelitian.

13. Sahabat-sahabat tercinta Muhammad Ridwan, Ulfi Tantri Wahid, Syawal Fitriah yang selalu memberikan semangat dan membantu serta berjuang bersama-sama dalam proses penyusunan skripsi ini.

14. Pak Cik tersayang yaitu Bapak Jali yang senantiasa memberikan doa dan motivasi kepada penulis.

Dan seluruh rekan serta pihak yang penulis tidak sebutkan namanya satu persatu, penulis ucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga atas bantuan dan doanya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan semaksimal mungkin.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan karena kesempurnaan itu hanya milik Allah SWT. Dan oleh karena itu 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, 27 Mei 2017

  
Alfian.



## DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Lembar Penerimaan Tim.....	iii
Halaman Keaslian Karya Ilmiah .....	vi
Abstrak .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar isi .....	vii
Daftar Tabel .....	viii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB. II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penegertian Kusep dan Teori .....	8
B. Kerangka Pikir .....	25
C. Fokus Penelitian .....	26
D. Deskripsi Fokus Penelitian .....	26
<b>BAB. III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	28
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	28
C. Sumber Data .....	29
D. Informan Penelitian .....	29
E. Teknik Pengumpulan Data .....	30
F. Teknik Analisis Data .....	31
G. Pengabsahan Data .....	32
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi atau Karakteristik Obyek Penelitian .....	34
B. Pemaparan Jawaban Rumusan Masalah .....	44
<b>BAB V. PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran-Saran .....	63

DAFTAR PUSTAKA .....

### DAFTAR TABEL

Tabel 1 Informan Penelitian.....	vii	30
Tabel 7 Jenis Kejahatan Terkait Geng motor.....		37
Tabel 2 Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....		41
Tabel 3 Karakteristik Informan Berdasarkan Umur.....		42
Tabel 4 Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....		42
Tabel 5 Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....		43
Tabel 6 Karakteristik Informan Berdasarkan Pendapatan.....		44



# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Kabupaten Gowa merupakan salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan yang memiliki 18 kecamatan satu diantaranya Kecamatan Somba Opu. Ibu kota kabupaten ini terletak di Kota Sungguminasa, pusat Pemerintahan Kabupaten Gowa berada di Kecamatan Somba Opu. Masalah sosial yang terjadi pada saat ini di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa salah satunya adalah geng motor yang dapat meresahkan masyarakat yang tinggal di Kecamatan Somba Opu.

Padatnya jumlah penduduk dan pesatnya pertumbuhan ternyata menimbulkan permasalahan yang cukup banyak, bukan hanya masalah kebersihan lingkungan tetapi juga masalah sosial. Masalah sosial yang sangat meresahkan adalah munculnya geng motor remaja yang sangat meresahkan warga. Geng motor ini sangat liar dan sangat berbahaya karena menggunakan berbagai benda tajam untuk melukai korban bahkan melakukan perampokan sehingga banyak orang yang merasa cemas terutama pada malam hari.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Pasal 5 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyebutkan bahwa : (1) Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. (2) Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah

kepolisian nasional yang merupakan satu kesatuan dalam melaksanakan peran sebagai mana dimaksud dalam ayat 1.

Geng motor merupakan sekelompok pemuda atau remaja yang melakukan tindakan atau perbuatan yang dapat meresahkan masyarakat cenderung melakukan tindakan anarkis. Salah satu munculnya tindakan anarkis kenakalan remaja adalah adanya keyakinan atau perasaan bersama. Keyakinan bersama terbentuk katakanlah, siapa yang cenderung dipersepsi sebagai maling, melakukan balapan liar atau kejahatan menggambar atau melukis pagar rumah, melukis dinding tembok rumah masyarakat yang tinggal di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

Perkembangan teknologi telah membawa dampak yang begitu besar terhadap masyarakat Indonesia. Khususnya bagi kehidupan pelajar yang selalu mencoba hal-hal yang terbaru yang berbau modern walaupun hal tersebut tidak sesuai dengan budaya Indonesia. Perubahan sosial budaya yang terjadi di kehidupan pelajar sekarang ini, salah satunya adalah kenakalan remaja atau geng motor yang telah menyebabkan perubahan dalam semua aspek kehidupan masyarakat termasuk kehidupan para pelajar.

Kenakalan remaja dapat juga dikatakan sebagai geng motor, adapun yang dapat menyebabkan terjadi kenakalan remaja adalah : (1) Kurangnya perhatian orang tua tak jarang menyebabkan mereka menjadi pribadi yang keras kepala karena kurangnya kasih sayang dalam mendidik anaknya. (2) Pengaruh pergaulan bebas dengan mudahnya mereka dapat menikmati narkoba dan minuman keras sehingga melakukan tindakan kejahatan tanpa memikirkan dampak buruk bagi



dirinya sendiri dan orang yang berada disekitarnya. (3) Pendidikan sekolah tidak dilaksanakan dengan baik, sering sekali penulis melihat banyaknya anak sekolah yang selalu membolos pada saat jam pelajaran sedang berlangsung, mereka selalu berkumpul di lapangan Syekh Yusuf yang berada di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. (4) Kurangnya pengawasan dan tindakan tegas dari aparat penegak hukum memberikan mereka dapat melakukan apa yang mereka inginkan tanpa memikirkan dampak bagi masyarakat. (5) Pendidikan agama yang tidak di tanamkan dengan baik sehingga mereka tidak mengetahui penting norma agama dalam kehidupan bermasyarakat.

Geng motor merupakan fenomena kenakalan remaja yang pada saat ini sangat populer dikalangan remaja, banyaknya remaja yang sudah terjerumus dalam aktivitas negatif ini bisa dibilang tidak sedikit, khususnya remaja pria. Geng motor ini sudah banyak tersebar di beberapa daerah di Indonesia, terlebih di kota-kota besar seperti Jakarta, Makassar, Medan, Bandung dan sebagainya. Aktifitasnya remaja yang sudah termasuk dalam kelompok geng motor senantiasa dapat merugikan orang lain, seperti melakukan pencoretan pagar atau dinding rumah warga bahkan sering juga melakukan pencurian, perampokan, balapan liar dan tindakan yang dapat melanggar hukum lainnya. Setidaknya itulah yang ada dipandangan masyarakat dewasa ini. Namun apa jadinya jika kenakalan remaja ini sudah tidak wajar dan lebih mengarah ketindak kriminal atau melanggar hukum.

Berdasarkan fakta tersebut diatas, sangat wajar apa bila masyarakat menjadi resah dan khawatir, bahkan pandangan dimata masyarakat sekelompok remaja atau geng motor selalu dikatakan pembuat kriminal. sehingga masyarakat selalu

menginginkan kepada pihak kepolisian agar dapat memberantas kenakalan remaja atau geng motor. Agar dapat terciptanya rasa aman dan tertib bagi masyarakat yang tinggal di daerah Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Secara yuridis norma tindakan-tindakan yang dilakukan kelompok geng motor sudah memasuki ranah hukum pidana, sehingga perbuatan yang mereka lakukan bukan hanya berupa pelanggaran melainkan termasuk perbuatan yang dikategorikan sebagai suatu kejahatan. Perbuatan yang dilarang dan diancam sanksi pidana. Oleh karena itu, suatu keharusan apabila pihak kepolisian sebagai aparat penegak hukum melakukan tindakan-tindakan yang lebih efektif dan rasional dengan mengambil langkah-langkah berupa tindakan preventif, maupun melakukan tindakan represif dengan cara penegakkan hukum (*law enforcement*).

Pelayanan publik merupakan sebuah fenomena yang sering didengar dan menjadi bagian keseharian hidup masyarakat, tak dapat dipungkiri pelayanan publik kemudian menjadi bagian tersendiri dalam ruang tujuan hidup bermasyarakat, pelayanan publik merupakan salah satu alasan sekaligus tujuan dibentuknya negara, dan merupakan refleksi pelaksanaan peran negara dalam melayani warganya. Ada lagi yang lebih penting, yaitu bahwa pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat demi mencapai kesejahteraan sosial, pelayanan publik berkualitas merupakan hak setiap warga negara, pemerintah wajib melindungi setiap warga negaranya untuk memastikan bahwa warga negaranya telah mendapat pelayanan publik dengan layak.

Responsivitas/daya tanggap adalah kerelaan atau kemauan karyawan untuk membantu konsumen dan menyelenggarakan pelayanan secara cepat dan tepat.

Membuat konsumen menunggu, khususnya untuk alasan yang tidak jelas akan menimbulkan persepsi negatif yang tidak perlu, terhadap kualitas kegagalan dan mengembalikan persepsi positif terhadap pelayanan.

Dwiyanto dan dkk, (2006:148) Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya dalam berbagai program-program pelayanan, responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan, aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan.

Responsivitas sebagai salah satu karakteristik pemerintah dalam hal ini pihak kepolisian dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk menciptakan rasa aman, dan tertib dilingkungan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas layanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, dengan demikian birokrasi publik dapat dikatakan tanggung jawab jika mereka dinilai mempunyai responsivitas yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat yang diwakilinya.

Kualitas pelayanan publik dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat dan para *stakeholder* (pemangku kepentingan), Tujuan pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Oleh karena itu penyedia layanan diharuskan bersikap responsif sehingga mampu memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat, sehingga menjadikan masyarakat itu lebih

mampu memberikan apresiasi kepada pemerintah dalam hal ini Kepolisian yang dimana demikian itu dapat membawa pemerintah menjadi lebih baik dan agar terciptanya rasa aman dan tertib di lingkungan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dipilih judul “**Responsivitas Kepolisian dalam Penanggulangan Geng Motor di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa**”.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana respon kepolisian adanya keluhan masyarakat masalah geng motor?
2. Bagaimana kecepatan kepolisian menyelesaikan kasus geng motor?
3. Bagaimana ketepatan kepolisian mengambil tindakan menyelesaikan kasus geng motor?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui respon kepolisian adanya keluhan masyarakat masalah geng motor.
2. Untuk mengetahui kecepatan kepolisian menyelesaikan kasus geng motor.
3. Untuk mengetahui ketepatan kepolisian mengambil tindakan menyelesaikan kasus geng motor.

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis adalah dapat menambah wawasan dalam pengembangan Ilmu Administrasi Negara khususnya teori-teori yang dikembangkan dalam penelitian ini.
2. Kegunaan Praktis yaitu diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan yang positif bagi pihak terkait atau yang berkepentingan dalam



penanggulangan geng motor di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan pemikiran khususnya para masyarakat dan pemerintah setempat untuk menghasilkan suasana yang kita inginkan bersama (aman dan tertib) dan hasil penelitian ini dapat digunakan atau dimanfaatkan oleh peneliti berikutnya sebagai bahan referensi atau perbandingan pada penelitian berikutnya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pengertian, Konsep dan Teori

##### 1. Pengertian Geng Motor

Geng motor memang melekat dengan kekerasan, hal ini karena beberapa geng motor belakangan ini telah berubah dari kumpulan hobi mengendarai motor menjadi hobi menganiaya orang, hingga hobi melakukan aksi perampokan, geng motor adalah sekumpulan pemuda memiliki hobi bersepeda motor yang membuat kegiatan berkendara sepeda motor secara bersama sama baik tujuan konvoi maupun *touring* dengan sepeda motor. Nursalam dan dkk, (2016:8). Geng motor sebenarnya berawal dari sebuah kecenderungan hobi yang sama dari beberapa orang, namun belakangan geng motor semakin meresahkan masyarakat.

Ibnu Tofail (2013:56) menyatakan bahwa faktor munculnya geng motor dan dampak dari geng motor meliputi:

- a. Faktor penyebab munculnya geng motor
  1. Faktor pendorong yaitu psikologi anak-anak muda yang senang bergerombol dan membentuk geng karena memiliki kesamaan hobi.
  2. Faktor penarik adalah ruang atau kanal untuk menyalurkan hobi atau aktivitas anak-anak muda tersumbat, sehingga muncul kegiatan yang destruktif dan kontra produktif dengan perkembangan psikologi remaja.
  3. Vakumnya hukum atau lambatnya respon dari aparat Kepolisian, kemunculan geng motor tidak secara tiba-tiba, namun butuh waktu panjang untuk berproses, berkonsolidasi untuk menjadi sebuah kelompok yang eksis.

b. Dampak dari geng motor

1. Dampak positif dari geng motor adalah ingin memperbanyak teman tongkrongan untuk seru-seruan dan dapat berbagi pengalaman khususnya dalam bidang otomotif, sehingga dengan banyak teman senantiasa rasa jenuh terhadap banyaknya persoalan internal dapat teratasi
2. Dampak negatif yang timbul adalah menimbulkan tindakan kekerasan jika mereka tidak dapat mengontrol emosi dalam suatu masalah, bahkan diantara mereka ada yang merasa paling hebat apabila mereka menyelesaikan suatu masalah dan tidak memiliki rasa kerja sama sehingga menimbulkan kesenjangan sosial antara geng motor itu sendiri, selain itu apabila ada suatu masalah dari geng motor tersebut akan membuat lalu lintas terganggu dan juga dapat menimbulkan keresahan masyarakat bila geng motor tersebut melakukan tindakan-tindakan yang negatif

Kenakalan remaja merupakan kumpulan dari berbagai perilaku remaja yang tidak dapat diterima secara sosial hingga terjadi tindakan kriminal. Mengetahui siapa remaja dan apa problema yang dihadapinya adalah suatu keharusan bagi orang tua. Dengan bekal pengetahuan ini orang tua dapat membimbing anaknya menataki masa-masa krisis tersebut dengan mulus. Hal ini sangat dirasakan oleh semua karena dibahu remaja masa kini terletak tanggung jawab moral sebagai generasi penerus, menggantikan generasi yang ada saat ini. Mereka inilah yang kelak berperan menjadi sumber daya manusia yang tangguh dan berkualitas, menjadi aset nasional dan tumpuan harapan bangsa dalam kompetisi global, Santrock, dalam Kartono (2007).

## 2. Pengertian Responsivitas

Responsivitas yang merupakan salah satu karakteristik dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkan kedalam berbagai program pelayanan, responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan warga pengguna layanan. Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang di inginkan dan memuaskan Dwiyanto, (2005:152).

Rendahnya responsivitas pelayanan terhadap masyarakat menurut beberapa aparat birokrasi tidak semata-mata disebabkan faktor aparat. Dalam banyak kasus, menurut penuturan seorang aparat birokrasi sering kali justru masyarakat pengguna jasa yang membuat pelayanan menjadi tidak lancar, pengguna jasa sering kali datang ke kantor pelayanan tanpa membawa dokumen pelayanan yang diperlukan, pengguna jasa sering kali pula memaksa aparat untuk segera menyelesaikan pelayanan, padahal aparat tidak dapat segera memproses pelayanan tanpa adanya dokumen pelayanan yang dibutuhkan.

Responsivitas pelayanan publik sangat diperlukan karena merupakan bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisien dalam mengatur urusan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal dalam memberi pelayanan masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila



kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan menggunakan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik Widodo, (2007:272).

Responsivitas merupakan tanggung jawab dari sisi yang menerima pelayanan, organisasi publik dilihat dari sikap tanggapannya terhadap sesuatu yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat, dalam gambaran kualitas interaksi antara administrasi publik dengan masyarakat. Hal ini berarti responsivitas dapat dilihat kebutuhan, masalah, tuntutan dan aspirasi masyarakat dapat dipuaskan didalam bingkai kebijakan, komperhensivitas dan akseibilitas administrasi, terbukanya administrasi terhadap keterlibatan masyarakat dalam proses pembuatan keputusan, tersedianya kursus dan penggantian yang mengarah pada efisensi ekonomi. Dapat dipahami bahwa responsivitas merupakan kemampuan untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan rakyat.

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas layanan, serata mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan masyarakat Tangkilisan, (2005:177).

Responsivitas birokrasi yang rendah juga banyak disebabkan oleh belum adanya pengembangan komunikasi eksternal secara nyata oleh jajaran birokrasi pelayanan. Indikasi nyata dari belum dikembangkan komunikasi eksternal secara efektif oleh birokrasi terlihat pada besarnya gap yang terjadi, gap terjadi

merupakan gambaran pelayanan yang memperlihatkan bahwa belum ditemukan kemasam persepsi antara harapan masyarakat dan birokrat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan

Responsivitas atau daya tanggap adalah keinginan para birokrat untuk masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, responsivitas dapat diukur melalui

- a) Daya tanggap aparat dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan keluhan yang disampaikan pengguna jasa
- b) Ketersediaan kesempatan dan wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan saran dan kebutuhan.

Operasionalisasinya, responsivitas pelayanan publik di jabarkan menjadi beberapa indikator, seperti meliputi: (1) terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir, (2) sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa, (3) penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang, (4) berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, (5) penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku Dwiyanto, (2006:63).

Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator pelayanan yang memperlihatkan bahwa produk pelayanan yang selama ini dihasilkan oleh birokrasi belum dapat memenuhi harapan pengguna layanan, masih tingginya tingkat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa terhadap birokrasi menunjukkan bahwa pada satu sisi kualitas produk layanan

birokrasi masih dirasakan tidak dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna jasa. Pada sisi lain, telah tumbuh kesadaran masyarakat pengguna jasa untuk menuntut hak-haknya sebagai konsumen untuk memperoleh pelayanan dengan kualitas terbaik.

Menurut Ziethaml, dkk dalam Hardiyansyah, (2011:46) Responsivitas dijabarkan menjadi beberapa indikator seperti :

- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan
- b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesiapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan
- c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atau pelayanan yang didapatnya
- d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu tepat, waktu tepat yang berarti pelaksana pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat

- f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas, bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

### 3. Pengertian Pelayanan Publik

Setiap manusia membutuhkan pelayanan. Bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menggantungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lebih lanjut pelayanan publik dapat diartikan pemberi layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam



rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sinambela (2010:3) pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung. (Moenir, 2006:16-17). Membicarakan pelayanan berarti suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Pasolong (2007:4), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan menurut Kotler (dalam Lukman 2008:8) mengemukakan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Lebih lanjut definisi yang lebih rinci di berikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2005:2) yaitu pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak-hak lain yang

disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud adalah untuk memecahkan permasalahan kosumen/pelanggan.

Beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

#### **4. Jenis Pelayanan Publik**

Kewajiban Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara, kewajiban pemerintah, maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Surat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Republik Indonesia No. 63 Tahun 2004 membedakan jenis-jenis pelayanan publik menjadi tiga kelompok yaitu:

- a. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin

Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya.

- b. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

#### **5. Prinsip Pelayanan Publik**

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Ratminto dan Winarsih, (2005:22) disebutkan bahwa penyelenggara layanan harus didasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, maksudnya prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
- b. Kejelasan maksudnya harus diketahui secara jelas mengenai hal-hal yang berkaitan dengan persyaratan teknis dan administratif pelayanan;
- c. Unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan;
- d. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran;
- e. Kepastian waktu maksudnya pelaksanaan pelayanan hendaknya dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan;
- f. Akurasi maksudnya produk pelayanan hendaknya diterima dengan benar, tepat dan sah;

- g. Keamanan maksudnya proses dan produk pelayanan hendaknya memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- h. Tanggung jawab maksudnya pimpinan penyelenggaraan pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan;
- i. Kelengkapan sarana dan prasarana maksudnya tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan alat pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika telematika;
- j. Kemudahan akses maksudnya tempat dan lokasi serta sarana, pelayanan harus memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika;
- k. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan maksudnya memberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;
- l. Kenyamanan maksudnya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan sebagainya.

## 6. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata. Juga menekan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ketangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk



mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan.

Lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan yaitu :

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan/teknologi, serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan atau instansi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya

para pelanggan kepada perusahaan terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

- e. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan/instansi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Bediono, (2003:114).

Menurut Tjiptono, (2007:40) ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk, baik tidaknya jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

## 7. Tugas dan Peran Kepolisian

Istilah polisi berasal dari bahasa latin yaitu *politia* artinya tata negara, kehidupan politik, kemudian menjadi *police* dalam bahasa Inggris dan menjadi polisi dalam bahasa Indonesia yaitu suatu badan yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat dan menjadi penyidik perkara kriminal.

Tugas dan peran Kepolisian Republik Indonesia terhadap masyarakat. Tugas umum Kepolisian Negara Republik Indonesia atau yang sering disingkat dengan

polri dalam kaitannya dengan pemerintahan adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, yang bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Polri merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri agar melaksanakan fungsi dan perannya diseluruh wilayah Negara Republik Indonesia atau yang dianggap sebagai wilayah Negara Republik Indonesia tersebut dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

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

Upaya-upaya yang akan dilakukan, kepolisian berpegang pada tugas dan wewenang polisi yang diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Menurut Pasal 13 Tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah :

- a. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat
- b. Menegakkan hukum, dan
- c. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

## 8. Konsep Keamanan dan Ketertiban

Menurut Soebroto Brotodirejo dalam Sadjijono (2005:51) aman diartikan mengandung empat unsur pokok, yaitu perasaan bebas dari gangguan, baik fisik maupun psikis (*Security*), perasaan bebas dari kekhawatiran (*Surety*), perasaan bebas dari resiko (*Safety*) dan perasaan damai lahiriah dan batiniah (*Peace*). konsep keamanan Polri dikenal dengan istilah keamanan dan ketertiban masyarakat (Kantibmas) istilah ini menggambarkan suatu kondisi dinamis masyarakat sebagai suatu syarat terselenggaranya proses pembangunan nasional, dalam rangka tercapainya tujuan nasional yang ditandai oleh terjaminnya keamanan, ketertiban dan tegaknya hukum, serta terbinanya ketentraman.

Bentuk ancaman yang dapat mengganggu Kantibmas diproyeksikan dalam tiga bentuk ancaman, yaitu mulai dari paling yang mendasar berupa akar permasalahan dan dalam bentuk gangguan dan belum berbentuk gangguan (faktor korelatif kriminogen) yaitu semua faktor dalam kehidupan masyarakat yang meliputi faktor kewilayahan, kependudukan, sumber daya alam, hankam, terutama yang sifatnya negative dan berpotensi mengganggu kantibmas, berikutnya adalah bentuk ancaman berupa kerawanan (*police hazard*).

Kepolisian memiliki tanggung jawab terciptanya dan terbinanya suatu kondisi yang aman dan tertib dalam kehidupan masyarakat. Kewenangan polisi dalam



rangka menyelenggarakan tugas tercantum dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Pasal 15 Ayat 1, Kepolisian Negara Republik Indonesia secara umum berwenang:

- a. Menerima laporan atau pengaduan.
- b. Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum.
- c. Mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat.
- d. Mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa.
- e. Mengeluarkan peraturan kepolisian dalam lingkup kewenangan administrative kepolisian.
- f. Melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan.
- g. Melakukan tindakan pertama ditempat kejadian.
- h. Mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seorang.
- i. Mencari keterangan dan barang bukti.
- j. Menyelenggarakan pusat informasi kriminal nasional.
- k. Menegeluarkan surat izin dan/atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat.
- l. Memeberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan, kegiatan instansi lain, serta kegiatan masyarakat.
- m. Menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu.

Menurut Soedjono Dirjo Sisworo dalam Sadjjono, (2005:52) menyatakan bahwa ketertiban adalah suasana bebas yang terarah, tertuju kepada suasana yang didambakan oleh masyarakat yang menjadi tujuan hukum, ketertiban ini adalah cermin adanya patokan, pedoman dan petunjuk bagi individu didalam pergaulan hidupnya, hidup tertib secara individu sebagai landasan terwujudnya tertib masyarakat yang didalamnya terkandung kedamaian dan keadilan.

Surat Keputusan Menhankam/Pangab Nomor Skep/B/66/1/1972 disebutkan bahwa keamanan masyarakat dalam rangka operasi kamtibmas adalah suasana yang menciptakan pada individu manusia dan masyarakat perasaan-perasaan sebagai berikut :

- a. Perasaan bebas dari gangguan baik fisik maupun psychis
- b. Ada rasa kepastian dan bebas dari kekhawatiran, keragu-raguan, dan ketakutan.
- c. Perasaan dilindungi dari segala macam bahaya.
- d. Perasaan kedamaian dan ketentraman lahiriah dan batiniah.

Kejahatan kriminal telah ada sejak jaman dahulu dan kini berkembang dalam berbagai bentuk dan modus yang semakin variatif, pada umumnya kejahatan dilatar belakangi oleh unsur ekonomi (kebutuhan), dendam, politik dan dilakukan secara sengaja maupun tidak, kejahatan berencana atau karena situasi terdesak, kesemuanya merupakan tindakan kejahatan, kejahatan yang dilakukan individual, kelompok, hingga masa, kejahatan kriminal tidaklah muncul begitu saja karena terdapat sejumlah variabel, yang menjadi pemicu terjadinya kejahatan dimaksud, dimanapun atau bahkan di negara manapun tidaklah luput dengan masalah

*criminal*, namun tentu kesadaran masyarakat disertai itikat baik dan keinginan hidup damai dalam lingkungannya yang aman harus diupayakan.

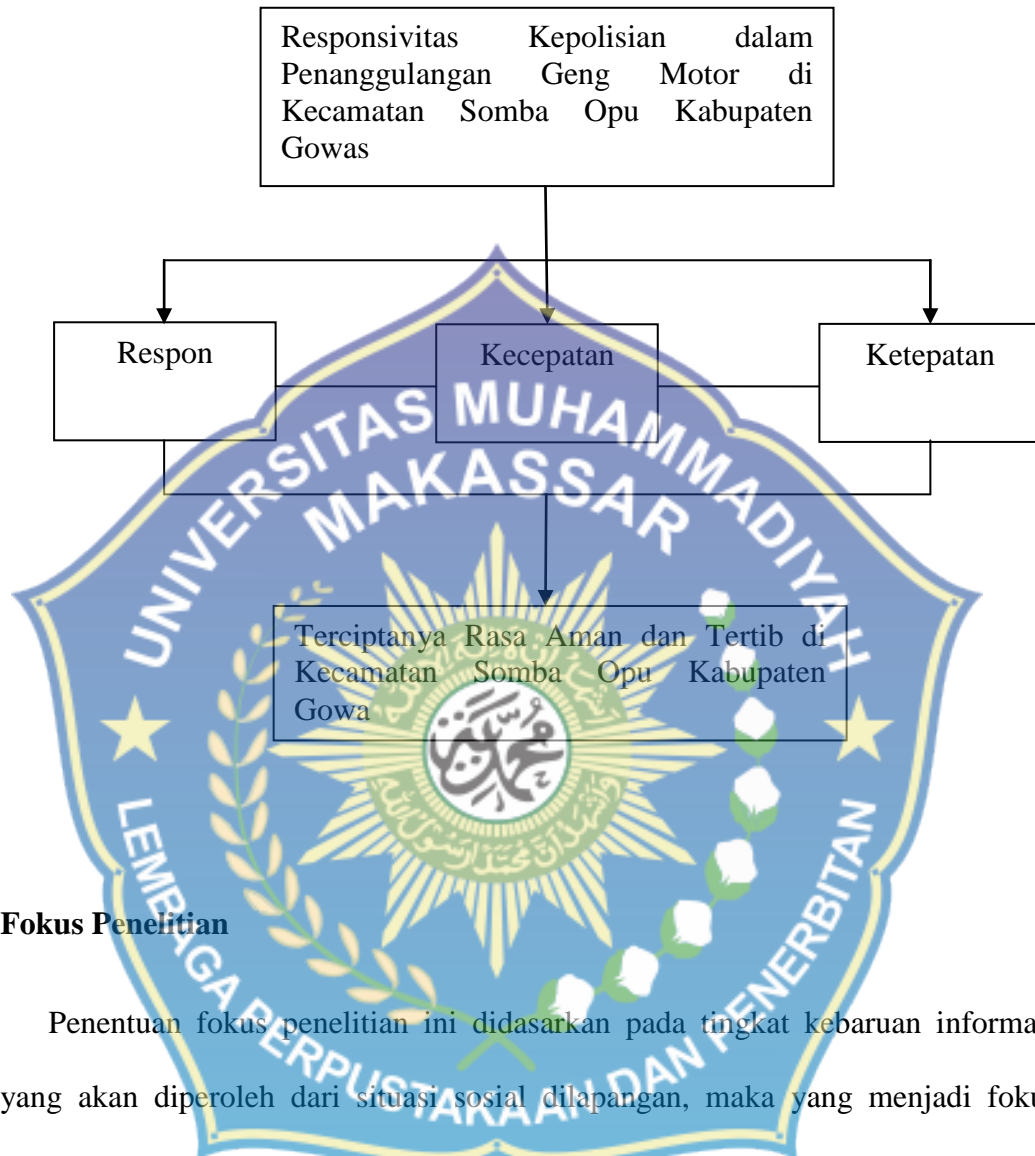
Keamanan dan ketertiban masyarakat harus diciptakan, diupayakan tidak saja oleh pihak keamanan (polisi, hansip dan sekuriti) tetapi oleh seluruh unsur masyarakat harus terlibat. keamanan dan ketertiban merupakan dua hal yang berjalan seiring dan selalu saling mendukung dalam hubungan suasana yang nyaman dan tentram. Rahardi, (2007:48)

## **B. Kerangka Pikir**

Kepolisian merupakan salah satu aparatur birokrasi yang bertanggung jawab dalam menciptakan rasa aman dan tertib di lingkungan masyarakat, responsivitas Kepolisian Sektor Somba Opu dalam penanggulangan geng motor sangat diperlukan agar terciptanya rasa aman dan tertib di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa, adapun yang menjadi indikator responsivitas Kepolisian dalam penanggulangan geng motor yaitu (a) respon, (b) kecepatan dan (c) ketepatan. Untuk mengetahui lebih jelas kerangka pikir dalam penelitian ini maka dapat dilihat pada bagan berikut ini:



### Bagan Kerangka Pikir



#### C. Fokus Penelitian

Penentuan fokus penelitian ini didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial di lapangan, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah responsivitas kepolisian dalam penanggulangan geng motor di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa yang meliputi variabel-variabel responsivitas yaitu (a) Respon, (b) Kecepatan, (c) Ketepatan.

#### D. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Respon yaitu penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dicarikan solusi yang terbaik



dengan indikator (a) komunikasi dalam melayani, (b) Sikap dalam menanggapi keluhan masyarakat.

2. Kecepatan yaitu penyedia layanan melakukan pelayanan dengan cepat dengan indikator (a) kesigapan penyedia layanan dalam memenuhi permintaan, (b) waktu yang dibutuhkan menyelesaikan pengaduan.
3. Ketepatan yaitu penyedia layanan tidak melakukan kesalahan dalam melayani sesuai dengan keinginan penerima layanan dengan indikator (a) tepat sasaran dalam mengambil tindakan, (b) standar operasional prosedur yang digunakan.
4. Tercipta rasa aman dan tertib yaitu masyarakat tidak lagi merasakan kekhawatiran pada saat berkendara baik pada malam hari maupun pada siang hari dan tidak adanya perbuatan yang dapat meresahkan atau mengganggu di lingkungan masyarakat.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlangsung selama 2 (dua) bulan, mulai dari bulan Maret sampai bulan Mei 2017. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kepolisian Sektor Somba Opu Kabupaten Gowa Jalan Malino No. 71 Sungguminasa sebagai salah satu unsur birokrasi ditingkat kecamatan secara fungsional bertanggung jawab dalam menciptakan rasa aman dan tertib di lingkungan masyarakat. Adapun pertimbangan dalam pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan adanya perbuatan kejahatan yang dapat meresahkan masyarakat yang sering dilakukan sekelompok geng motor di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Adapun jenis dan tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang berusaha menjelaskan sedetail mungkin objek dan masalah penelitian berdasarkan fakta yang diperoleh dilapangan. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Maleong (2004:38) bahwa metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa fakta-fakta tertulis lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

##### **2. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan penulis adalah metode studi kasus yaitu peneliti akan mendeskripsikan pengalaman yang dilakukan dan dialami oleh

informan berkaitan dengan permasalahan geng motor di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

### C. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer, yaitu data yang empiris yang diperoleh dari informan berdasarkan hasil wawancara. Jenis data yang ingin diperoleh adalah mengenai responsivitas kepolisian dalam penanggulangan geng motor di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa serta data-data lain yang digunakan untuk penyusunan skripsi.
2. Data Sekunder, yaitu data yang dikumpulkan penulis dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam penelitian. Adapun laporan atau dokumen yang bersifat informasi tertulis yang dikumpulkan peneliti adalah mengenai jumlah laporan masalah kejahatan geng motor dan tingkat kemampuan pegawai pada Kantor Kepolisian Sektor Somba Opu dalam menciptakan rasa aman dan tertib di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

### D. Informan Penelitian

Informan penelitian diambil dari Kantor Kepolisian Sektor Somba Opu dan masyarakat yang tinggal di wilayah Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Dengan menggunakan teknik prosedur yaitu dengan cara pemilihan secara *purposive*, informan dipilih berdasarkan tujuan penelitian dan pertimbangan

tertentu yang berpotensi berpartisipasi atau berkontribusi dan mempelajari atau memberi informasi pada peneliti terhadap responsivitas kepolisian dalam penanggulangan geng motor di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

Tabel I Informan Penelitian

No	Nama	Inisial	Jabatan	Keterangan
1.	Kompol Prabowo, SE	PB	Kapolsek	1 Orang
2.	AKP Muh. Hasyim, SH	MH	Kanit Lantas	1 Orang
3.	Aiptu M. Naim	MN	Anggota Bhabinkantibmas	1 Orang
4.	Bripka Eko Hery Wahyudi	EH	Anggota Reskrim	1 Orang
5.	Amin	AM	Masyarakat	1 Orang
6.	Dahlia	DA	Masyarakat	1 Orang
7.	Satria	ST	Masyarakat	1 Orang
8.	Ronni	RN	Masyarakat	1 Orang
Jumlah				8 Orang

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan penelitian adalah mendapatkan data tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini oleh peneliti yaitu :

1. Wawancara yaitu peneliti akan melakukan wawancara dengan para informan antara lain Kepala Kepolisian Sektor Somba Opu, Kanit Lantas Polsek Somba Opu, Anggota Binmas Polsek Somba Opu, anggota reskrim dan masyarakat yang mengeluh mencari tentang apa yang di wawancarai



2. Observasi yaitu peneliti akan melakukan pengamatan langsung ke lapangan mengenai responsivitas kepolisian dalam penanggulangan geng motor di Kecamatan Somba Opu Kabupaten gowa
3. Dokumentasi yaitu tehnik ini digunakan untuk memperoleh data melalui dokumen atau arsip yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti dan mengambil foto-foto dilokasi penelitian

#### **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini memuat dua aspek yaitu: (a) analisis sebelum dilapangan dengan melakukan analisis data hasil studi pendahuluan yang digunakan dalam penentuan fokus penelitian yang berkaitan dengan Responsivitas Kepolisian dalam penanggulangan geng motor di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa, (b) analisis selama dilapangan dengan menggunakan model Miles and Huberman dalam Sugiyono (2012:246) bahwa terdapat beberapa komponen dalam analisis penelitian ini yaitu, pengumpulan data, reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan, selanjutnya analisis dilakukan dengan memadukan cara interaktif terhadap komponen tersebut sebagaimana yang diuraikan dibawah ini:

1. Pengumpulan data yaitu peneliti melakukan data hasil studi pendahuluan sebelum turun kelapangan dan menganalisis data tersebut untuk keperluan penentuan fokus penelitian dan pengumpulan data setelah di lapangan. Banyaknya data yang terkumpul atau diperoleh di lapangan tentunya dianalisis untuk merangkum dan memilih hal-hal yang pokok yang dianggap relevan dengan masalah yang diteliti.

2. Reduksi data yaitu data yang terkumpul atau diperoleh di lapangan tentunya dianalisis untuk merangkum dan memilih hal-hal pokok yang dianggap relevan melalui reduksi data. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan dan selanjutnya yang dianggap penting.
3. Penyajian data yaitu setelah data direduksi, peneliti menyajikan teks bersifat naratif atau dalam bentuk tabel dan grafik jika diperlukan agar mudah dipahami.
4. Penarikan kesimpulan yaitu data yang telah disajikan dijadikan dasar untuk melahirkan kesimpulan awal. Kesimpulan masih bersifat sementara dan akan berubah jika pengumpulan data selanjutnya ditemukan informasi baru dan terverifikasi maka kesimpulan sebelumnya dilakukan penyempurnaan.

#### **G. Pengabsahan Data**

Menurut Sugiyono (2013:125) Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi, sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

1. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif yang dilakukan dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
2. Triangulasi teknik dilakukan dengan menguji sumber data, memiliki tujuan untuk mencari kesamaan data dengan metode yang berbeda.

3. Triangulasi waktu, waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga kredibel. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Karakteristik Obyek Penelitian

##### 1. Profil Kecamatan Somba Opu

Kecamatan Somba Opu merupakan daerah dataran yang berbatasan Sebelah Utara Kota Makassar. Sebelah Selatan Kecamatan Palangga. Sebelah Barat Kecamatan Palangga dan Kota Makassar sedangkan di Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Bontomarannu, yang memiliki luas wilayah 2.809 hektar. Dengan jumlah kelurahan sebanyak 14 (empat belas) kelurahan dan dibentuk berdasarkan PERDA Nomor 7 Tahun 2005. Ibukota Kecamatan Somba Opu adalah Kelurahan Sungguminasa dan jumlah penduduk Kecamatan Somba Opu sebesar 151.916 jiwa yang terdiri dari laki-laki sebesar 75.577 jiwa dan perempuan sebesar 76.339 jiwa.

Beberapa fasilitas umum yang terdapat di Kecamatan Somba Opu seperti sarana pendidikan antara lain Taman Kanak-Kanak sebanyak 60 buah, kelompok belajar sebanyak 28 buah, Tempat Penitipan Anak sebanyak 3 buah, SPAS sebanyak 14 buah, Sekolah Dasar Negeri sebanyak 14 buah, Sekolah Dasar Impres sebanyak 28 buah, Sekolah Dasar Swasta sebanyak 6 buah, SDLB sebanyak 1 buah, Sekolah lanjutan Pertama Negeri sebanyak 5 buah, Sekolah Lanjutan Pertama Swasta sebanyak 12 buah, Sekolah Menengah Umum Negeri sebanyak 3 buah, Sekolah Menengah Umum Swasta sebanyak 10 buah, Sekolah Menengah kejuruan Negeri sebanyak 2 buah, Sekolah Menengah Kejuruan Swasta sebanyak 6 buah, Madrasah Ibtidaiyah sebanyak 2 buah, Madrasah



Tsyanaawiyah sebanyak 6 buah, Madrasah Aliyah sebanyak 5 buah dan Universitas 1 buah.

Disamping itu terdapat beberapa sarana kesehatan, seperti Rumah Sakit 1 buah, Puskesmas 2 buah, Rumah Bersalin 6 buah, Poliklinik 5 buah, Pustu 3 buah, Praktek Dokter 18, Posyandu 71 buah dan Apotik sebanyak 35 buah. Ada juga tempat Ibadah Mesjid 142 buah, Surau/Mushola 22 buah, Gereja 4 buah dan pasar.

Adapun kelurahan yang ada di Kecamatan Somba Opu adalah sebagai berikut:

- a. Kelurahan Sungguminasa
- b. Kelurahan Bonto Bontoa
- c. Kelurahan Batangkaluku
- d. Kelurahan Tompo Balang
- e. Kelurahan Katangka
- f. Kelurahan Pandang-Pandang
- g. Kelurahan Tombolo
- h. Kelurahan Kalegowa
- i. Kelurahan Samata
- j. Kelurahan Romangpolong
- k. Kelurahan Paccinongang
- l. Kelurahan Tamarunang
- m. Kelurahan Bontoramba
- n. Kelurahan Mawang



## 2. Visi dan Misi Kepolisian Sektor Somba Opu

Visi yang dimiliki Kepolisian Sektor Somba Opu Kabupaten Gowa adalah Terwujudnya pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat yang prima, tegaknya hukum dan keamanan dalam negeri yang mantap serta terjalinnya sinergi yang proaktif. Sedangkan misi Kepolisian Sektor Somba Opu Kabupaten Gowa adalah

- a. Melaksanakan deteksi dini dan peringatan dini melalui kegiatan/operasi penyelidikan, pengamanan dan penggalangan.
- b. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, responsif dan tidak diskriminatif.
- c. Menjaga keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas untuk menjamin keselamatan dan kelancaran arus orang dan barang.
- d. Menjamin keberhasilan penanggulangan gangguan keamanan dalam negeri.
- e. Mengembangkan perpolisian masyarakat yang berbasis pada masyarakat patuh hukum.
- f. Menegakkan hukum secara profesional, objektif, proporsional, transparan dan akuntabel untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan.
- g. Mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya Polri guna mendukung operasional tugas Polri.

## 3. Laporan Yang Ditangani Polsek Somba Opu Terkait Masalah Geng

### Motor

Ukuran efektivitas polisi yang paling terkenal adalah angka kejahatan. Masyarakat ingin mengetahui apakah resiko menjadi korban kejahatan meningkat

atau menurun. Polisi berjanji untuk melayani, melindungi dan mengayomi masyarakat. Hal ini berarti perlindungan dari kejahatan dari tahun ketahun semakin meningkat. Angka kejahatan adalah pusat dari masalah, baik bagi polisi ataupun masyarakat. Adapun jenis kejahatan terkait geng motor yang terjadi di wilayah hukum Polsek Somba Opu sebagai berikut :

Tabel 7. Jenis kejahatan terkait geng motor

No	Jenis Kasus	2014	2015	2016	Jumlah
1.	Aniaya Biasa	21	41	28	90
2.	Curas	11	17	15	43
3.	Curat	21	28	31	80
4.	Curanmor	35	33	41	109
5.	Pencurian Biasa	37	26	16	79
6.	Pengeroyokan	5	-	-	5
7.	Senjata Tajam	18	-	2	20
8.	Pengrusakan	1	2	1	4
9.	Jambret	1	-	3	4
10.	Anirat	1	1	-	2
11.	Peras/Ancam	2	-	-	2
Jumlah Kasus		153	148	137	438

Sumber : Data Unit Reskrim Kantor Kepolisian Sektor Somba Opu, tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jenis kejahatan yang ditangani Kepolisian Sektor Somba Opu terkait masalah geng motor dilihat dari kasus kejahatan aniaya biasa pada tahun 2014 sebanyak 21 kasus, pada tahun 2015 mengalami peningkatan menjadi 41 kasus dan tahun 2016 terdapat 28 kasus, sedangkan kasus curas pada tahun 2014 terdapat 11 kasus, pada tahun 2015 mengalami peningkatan terdapat 17 kasus dan pada tahun 2016 terdapat 15 kasus.

Tingkat kejahatan curat pada tahun 2014 terdapat 21 kasus dan pada tahun 2015 meningkat menjadi 28 kasus, pada tahun 2016 terdapat 31 kasus, sedangkan tingkat kejahatan kasus curanmor pada tahun 2014 terdapat 35 kasus, pada tahun 2015 meningkat menjadi 33 kasus dan pada tahun 2016 terdapat 41 kasus, sedangkan tingkat kejahatan kasus pencurian biasa pada tahun 2014 terdapat 37 kasus, tahun 2015 menurun menjadi 26 kasus dan tahun 2016 terdapat 16 kasus.

Kejahatan kasus pengeroyokan pada tahun 2014 terdapat 5 kasus, sedangkan pada tahun 2015 dan 2016 tidak ada terjadi kasus kejahatan pengeroyokan, sedangkan kasus senjata tajam pada tahun 2014 terdapat 18 kasus dan pada tahun 2015 menurun tidak ada sama sekali kasus kejahatan senjata tajam dan pada tahun 2016 terdapat 2 kasus, kasus pengrusakan pada tahun 2014 terdapat terdapat 1 kasus, pada tahun 2015 terdapat 2 kasus dan tahun 2016 terdapat terdapat 1 kasus.

Kasus jambret pada tahun 2014 terdapat 1 kasus, sepanjang tahun 2015 tidak terjadi kasus jambret dan pada tahun 2016 terdapat 3 kasus jambret sedangkan kasus anirat pada tahun 2014 terdapat 1 kasus, pada tahun 2015 terdapat pula kasus dan sepanjang tahun 2016 tidak terjadi kasus anirat sedangkan kasus peras/ancam pada tahun 2014 terdapat 2 kasus.

Dilihat dari penjelasan tersebut diatas dapat disimpulkan pada tahun 2014 dan tahun 2015 kejahatan geng motor selalu terjadi dan pada tahun 2016 mengalami penurunan. Jumlah kejahatan terkait masalah geng motor dari tahun 2014 sampai tahun 2016 terdapat 438 kasus yang setiap tahunnya mengalami penurunan dari jumlah kasus pada tahun 2014 terdapat 153 kasus, tahun 2015 terdapat 248 kasus dan pada tahun 2016 terdapat 137 kasus.

Tahun 2016 terdapat 41 kasus pencurian kendaraan bermotor (Curanmor), 15 kasus curanmor terjadi di Kelurahan Romangpolong, tempat kejadian pencurian 12 kasus di Kampus UIN Samata dan 3 kasus terjadi di rumah warga Kelurahan Romangpolong, 5 kasus curanmor terdapat di Kelurahan Paccinongnang, tempat kejadian pencurian diantaranya 4 kasus terjadi dirumah warga, tepatnya di daerah perumahan dan 1 kasus terjadi ditempat ibadah, 5 kasus curanmor terjadi di Kelurahan Bonto Bontoa, 2 kasus curanmor terjadi di daerah perkantoran pemerintah Kabupaten Gowa dan 3 kasus terjadi di lapangan Syekh Yusuf yang merupakan tempat keramaian bagi masyarakat yang selalu melakukan aktivitas olah raga.

Kelurahan Katangka terjadi 1 kasus curanmor yang terjadi dirumah masyarakat, 7 kasus curanmor terjadi di Kelurahan Tompo Balang, 5 kasus curanmor terjadi di pasar tradisional dan 2 kasus terjadi di daerah perkantoran, 5 kasus terjadi di Kelurahan Samata 2 kasus terjadi di perumahan rumah warga, 1 kasus terjadi di tempat ibadah dan 2 kasus terjadi diperkantoran, 1 kasus terjadi di Kelurahan Kalegowa yang terjadi di daerah rumah warga, 2 kasus curanmor terjadi di Kelurahan Pandang-Pandang yang terjadi di kompleks perumahan warga.

Kasus curanmor di Kelurahan Sungguminasa terjadi 2 kasus sepanjang Tahun 2016, 1 kasus yang terjadi rumah warga dan 1 kasus terjadi pada saat parkir di pinggir jalan tepatnya di toko perbelanjaan, Kelurahan Mawang tgerjadi 1 kasus curanmor yang terjadi di Kompleks perumahan warga dan 2 kasus curanmor terjadi di Kelurahan Mawang yang terjadi di tempat ibadah dan pasar tradisional.



Kasus curat pada tahun 2016 terjadi 31 kasus, 14 kasus terjadi di Kelurahan Romangpolong yang terjadi di kompleks perumahan warga, Kelurahan Romangpolong merupakan kelurahan padat penduduk dimana kelurahan ini banyak kompleks perumahan warga, 4 kasus terjadi di Kelurahan Samata 2 diantaranya pembongkaran kios milik warga, 3 kasus terjadi di Kelurahan Pancinongngang yang terjadi di rumah warga, 1 kasus terjadi di Kelurahan Katangka tepatnya di rumah warga.

Kelurahan Bonto Bontoa terjadi 3 kasus curat, 2 kasus terjadi di rumah warga dan 1 kasus terjadi di kios milik warga, 2 kasus terjadi di Kelurahan Sungguminasa yang terjadi di rumah warga, 1 kasus terjadi di Kelurahan Batang kaluku yang terjadi di rumah warga, 2 kasus terjadi di Kelurahan Tompo balang yang terjadi di pasar tradisional rumah warga, 2 kasus curat terjadi di Kelurahan Pandang-Pandang yang terjadi di kompleks perumahan warga.

Kasus Aniaya biasa hampir terjadi di seluruh kelurahan yang berada di Kecamatan Somba Opu kabupaten Gowa, yang sering terjadi kasus aniaya biasa terjadi di Kelurahan Romangpolong, Samata, Mawang dan Pancinongngang terjadi 3 kasus aniaya biasa, dan Kelurahan Bonto-Bontoa, Katangka, Pandang-Pandang, Bonto Ramba, Mawang dan Kalegowa terjadi 2 kasus, dan 1 kasus terjadi di Kelurahan Batang Kaluku, Tombolo, Sungguminasa dan Kelurahan Tamarunang.

Kasus pencuria biasa terjadi 16 kasus, 5 kasus terjadi di Kelurahan Romangpolong yang terjadi di kompleks perumahan warga, 4 kasus terjadi di Kelurahan Batang Kaluku, 2 kasus terjadi diperumahan warga dan 2 kasus terjadi

dipasar tradisional, 2 kasus di Kelurahan Tompo Balang terjadi di kompleks perumahan warga, 2 kasus di Kelurahan Samata yang terjadi di kios aupun rumah warga dan 3 kasus terjadi di Kelurahan Paccinongang yang terjadi di kios milim warga dan kompleks perumahan warga.

Kasus pencurian ancaman kekerasan (Curas) terjadi 15 kasus, 5 kasus di Kelurahan Romang Polong, 5 kasus Kelurahan Samata dan 5 kasus terjadi di Kelurahan Pacinongang dikarenakan akses jalan yang selalu sepi, Kasus senjata tajam terjadi 2 kasus, 1 kasus terjadi di Kelurahan Bonto-Bontoa tepatnya segerombolan remaja yang nongkrong di pinggir jalan, 1 kasus bterjadi di Keluhan Pacinongang, kasus jambret 3 kasus, 1 kasus di Keluran Bonto-Bontoa tepatnya di depan toko perbelanjaan dan 2 kasus terjadi di Kelurahan Romang Polong dijalan poros dan didepan toko perbelanjaan, 1 kasus pengrusakan di Kelurahan Bonto-Bontoa terjadi di kantor pemerintahan akibat dari unjuk rasa.

#### 4. Karakteristik Informan

Berikut adalah karakteristik informan secara umum menurut jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan.

##### a. Karakteristik informan berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik infroman yang menjadi subyek penelitian berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	7	87,5 %
2	Perempuan	1	12,5 %
Jumlah		8	100 %

*Sumber data: diolah dari data primer, April 2017.*

Distribusi informan tentang jenis jenis kelamin berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 7 orang berjenis kelamin laki-laki atau sebesar 87,5 persen dan 1 orang berjenis kelamin perempuan atau sebesar 12,5 persen dari keseluruhan informan yang ada.

b. Karakteristik informan berdasarkan umur

Karakteristik informan yang menjadi subyek penelitian menurut umur dapat dilihat pada tabel dibawah ini berikut:

Tabel 3. Karakteristik Informan Berdasarkan Umur.

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	25-35 Tahun	1	12,5 %
2	36-45 Tahun	1	12,5 %
3	46-55 Tahun	5	62,5 %
4	56 tahun ke atas	1	12,5 %
	Jumlah	8	100 %

Sumber data : diolah dari data primer, April 2017.

Tabel tersebut di atas memperlihatkan distributor informan berdasarkan umur dimana menerangkan bahwa kebanyakan informan yang memiliki umur yang berkisar 45 sampai dengan 55 tahun yang menunjukkan sebanyak 5 orang informan atau 62,5 persen dari jumlah keseluruhan, informan yang memiliki umur 25 sampai dengan 35 tahun sebanyak 1 orang atau 12,5 persen, informan yang memiliki umur 36 sampai dengan 45 tahun sebanyak 1 orang atau 12,5 persen dan informan yang memiliki umur 56 tahun keatas sebanyak 1 orang atau 12,5 persen.

c. Karakteristik informan berdasarkan tingkat pendidikan

Karakteristik informan yang menjadi subyek penelitian menurut tingkat pendidikannya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Karakteristik Informan berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	S1	4	50 %
2	SMA	3	37,5 %
3	SMP	1	12,5 %
	Jumlah	8	100 %

*Sumber data : diolah dari data primer, April 2017*

Berdasarkan tabel diatas dilihat dari tingkat pendidikan informan menerangkan bahwa 4 orang informan berpendidikan Strata Satu (S1) sebanyak 50 persen dari keseluruhan informan, 3 orang informan berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 37,5 persen dan berpendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 12,5 persen dari jumlah keseluruhan.

d. Karakteristik informan berdasarkan pekerjaan

Karakteristik informan yang menjadi subjek penelitian menurut pekerjaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	ASN	5	62,5 %
2	Pensiunan ASN	1	12,5 %
3	Ibu Rumah Tangga	1	12,5 %
4	Pegawai Swasta	1	12,5 %
	Jumlah	8	100 %

*Sumber data: diolah dari data primer, April 2017*

Distribusi informan dilihat dari jenis pekerjaan berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa 5 orang informan memiliki pekerjaan sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) atau 62,5 persen dari seluruh informan, 1 orang informan pensiunan aparatur sipil negara atau 12,5 persen dari jumlah informan, 1 orang berprofesi sebagai ibu rumah tangga atau 12,5 persen dari jumlah informan dan 1 orang informan berprofesi sebagai pegawai swasta atau 12,5 persen dari jumlah informan yang ada.



e. Karakteristik informan berdasarkan pendapatannya.

Tabel 6. Karakteristik informan berdasarkan pendapatannya.

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Rp. 1.000.000 - Rp. 3.000.000	2	25 %
2	Rp. 3.100.000 - Rp. 6.000.000	4	50 %
3	Rp. 6.100.000 - Rp. 9.000.000	2	25 %
	Jumlah	8	100 %

Sumber data: diolah dari data primer, April 2017

Distribusi informan mengenai pendapatan perbulan berdasarkan tabel diatas yaitu menunjukkan bahwa informan yang berpenghasilan sebesar Rp 1.000.000 sampai dengan Rp 3.000.000 sebanyak 2 orang atau 25 persen dari jumlah informan sedangkan yang berpenghasilan Rp 3.100.000 sampai dengan Rp 6.000.000 sebanyak 4 orang informan atau sebesar 50 persen dan informan yang berpenghasilan Rp 6.100.000 sampai dengan Rp 9.000.000 sebanyak 2 orang atau sebesar 25 persen dari jumlah keseluruhan informan yang ada.

## **B. Responsivitas Kepolisian Dalam Penanggulangan Geng Motor di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa**

Responsivitas atau daya tanggap adalah keinginan para birokrat untuk masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, dengan ini peneliti akan menjelaskan tiga indikator yang terdapat dalam responsivitas kepolisian dalam penanggulangan geng motor meliputi (1) Respon, (2) Kecepatan, (3) Ketepatan.

### **1. Respon**

Respon sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagai mana di atur dalam perundang-undangan. Respon sangat diperlukan dalam



pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti aparat Kepolisian Sektor Somba Opu Kabupaten Gowa untuk menanggapi, mengenali kebutuhan masyarakat.

Menelaah mengenai respon yang dilakukan kepolisian dalam penanggulangan geng motor di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa, maka terdapat dua indikator meliputi (a) komunikasi kepolisian dalam melayani masyarakat, (b) sikap kepolisian menanggapi keluhan masyarakat terkait masalah geng motor.

#### **1.a Komunikasi kepolisian dalam melayani masyarakat.**

Komunikasi merupakan faktor utama yang wajib untuk dilakukan dalam berinteraksi dalam melayani masyarakat, komunikasi baik yang diberikan aparat kepolisian selaku penyedia layanan merupakan hal penting dalam menanggapi laporan maupun pengaduan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan PB selaku Kepala Kepolisian Sektor Somba Opu Kabupaten Gowa sebagai berikut:

“Ya, dalam hal pelayanan kepolisian memiliki sikap komunikatif karena tanpa peran serta masyarakat sangat mustahil polisi bisa berhasil, dalam hal menanggapi geng motor”. (*hasil wawancara dengan PB pada tanggal 4 Mei 2017*).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kepolisian memberikan sikap komunikatif dalam melayani masyarakat dan bersama-sama masyarakat untuk mencegah perbuatan geng motor, kepolisian sangat merespon keluhan masyarakat terkait adanya perbuatan geng motor dan mengharapkan adanya informasi atau peran serta dari masyarakat untuk dapat mencegah perbuatan geng motor.

Hal tersebut ditambahkan oleh Bapak MN selaku anggota Binmas di Kantor Kepolisian Sektor Somba Opu menyatakan bahwa:

“Ya, dalam melayani masyarakat kita selalu komunikatif selain itu kita juga selalu memberikan pesan-pesan arahan Kantibmas. Kepolisian juga selalu membangun komunikasi kepada masyarakat sebagai mitra kerja untuk mencegah geng motor”. (*hasil wawancara dengan Bapak MN pada tanggal 9 Mei 2017*)

Berdasarkan hasil wawancara diatas disimpulkan bahwa kepolisian memiliki sikap komunikatif dalam melayani masyarakat serta menjalin mitra kerja dengan masyarakat untuk mencegah terjadinya perbuatan geng motor yang dapat meresahkan masyarakat, kepolisian juga selalu memberikan pesan-pesan ataupun arahan terkait dalam mencegah terjadi geng motor agar terciptanya rasa aman dan tertib di wilayah hukum Polsek Somba Opu kabupaten Gowa.

Pernyataan yang sama di kemukakan oleh Bapak ST selaku masyarakat di Lingkungan Katangka menyatakan bahwa:

“Eee, intinya baik kepolisian dalam melayani masyarakat. Reaksinya bagus sesuai yang diharapkan masyarakat”. (*hasil wawancara Bapak ST pada tanggal 29 April 2017*).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka disimpulkan bahwa masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dari kepolisian merasa sudah sesuai yang diharapkan oleh masyarakat, komunikatif dalam melayani masyarakat dan selalu tanggap dalam menampung keluhan masyarakat terkait adanya perbuatan geng motor yang dapat meresahkan masyarakat, langsung menindak lanjuti pengaduan masyarakat terkait masalah geng motor.

Sedangkan menurut Ibu DA selaku masyarakat di lingkungan Bonto Ramba mengatakan bahwa:

“Jelas ya, kalau selama ini tidak pernah dipersulit dalam setiap pengurusan di Kantor Polisi.”. (*hasil wawancara dengan Ibu DA pada tanggal 29 April 2017*).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari kepolisian sudah merasa puas, kepolisian telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan menanggapi keluhan masyarakat terkait masalah geng motor yang merupakan tanggung jawab dalam menciptakan rasa aman dan tertib di lingkungan masyarakat.

Hasil wawancara dengan Bapak MH selaku Kanit lantas Polsek Somba Opu berpendapat bahwa :

“Ya, kalau dalam melayani masyarakat kita sangat komunikatif siapapun meminta sesuatu untuk menjelaskan masalah pelanggaran kita selalu menjelaskan. Kalau menyangkut geng motor setiap melaksanakan operasi kita selalu menyampaikan kepada masyarakat agar selalu berhati-hati dan jangan selalu memperlihatkan barang-barang bawaan baik HP maupun tas”. (*hasil wawancara dengan Bapak MH pada tanggal 3 Mei 2017*).

Berdasarkan hasil wawancara diatas kepolisian sangat komunikatif dalam melayani masyarakat, terkait masalah geng motor kepolisian selalu menyampaikan kepada masyarakat agar berhati-hati membawa kendaraan dan jangan selalu memperlihatkan barang-barang yang berharga pada saat mengendarai sepeda motor, agar tidak menimbulkan kejahatan yang dilakukan oleh geng motor.

### **1.b Sikap kepolisian dalam menanggapi keluhan masyarakat terkait masalah geng motor**

Sikap kepolisian dalam menanggapi keluhan masyarakat terkait masalah geng motor merupakan faktor penting dalam terciptanya rasa aman dan tertib di

Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa, dengan demikian masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dari kepolisian dapat terlaksana dengan baik dan sesuai apa yang di harapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak EH selaku anggota Reskrim Polsek Somba Opu menyatakan bahwa:

“Jadi respon kami kepada masyarakat terkait geng motor sesegera mungkin dalam menyelesaikan keluhan masyarakat terkait adanya masalah geng motor dengan langsung mendatangi tempat kejadian setelah mendapatkan pengaduan dari masyarakat”. *(hasil wawancara dengan Bapak EH pada tanggal 3 Mei 2017).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepolisian merespon sesegera mungkin keluhan masyarakat terkait adanya geng motor yang dapat meresahkan masyarakat dengan langsung mendatangi tempat kejadian setelah mendapatkan pengaduan dari masyarakat untuk melakukan tindakan.

Pendapat yang sama diungkapkan oleh bapak AM selaku masyarakat di Lingkungan Bonto-Bontoa menyatakan bahwa:

“Kepolisian sangat merespon dalam menganggapi keluhan atau aspirasi masyarakat bersamaan dengan Bhabinsa dan Kantibmas turun ke RT/RW”. *(hasil wawancara dengan Bapak AM pada tanggal 29 April 2017).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari kepolisian, sudah sesuai yang di harapkan oleh masyarakat Kepolisian selalu merespon keluhan masyarakat terkait adanya perbuatan geng motor yang dapat meresahkan masyarakat. kepolisian bekerja sama dengan Bhabinsa dan masyarakat untuk mencegah perbuatan geng motor.

Pendapat lain diungkap bapak RN selaku masyarakat di lingkungan Ramang Polong menyatakan bahwa:



“Sebenarnya sikap kepolisian kurang maksimal dalam menanggapi masalah geng motor karena penanganan geng motor tidak terlalu lama jika Kepolisian sungguh-sungguh”, (*hasil wawancara dengan Bapak RN pada tanggal 29 April 2017*).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang merasakan pelayanan dari kepolisian merasa belum sesuai yang diharapkan oleh masyarakat, sebab kepolisian kurang maksimal dalam menanggapi keluhan masyarakat hendaknya kepolisian sungguh-sungguh dalam penanganan geng motor agar masyarakat tidak selalu cemas terkait masalah geng motor.

Hal lain dikatakan ibu DA selaku masyarakat dilingkungan bonto ramba menyatakan bahwa:

“Bagus sekali responnya selama binasnya itu, Allhamdulillah anak-anak yang terlibat masalah terkait geng motor sudah berkurang dan sekarang terasa lebih aman”, (*hasil wawancara dengan ibu DA pada tanggal 29 April 2017*).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa sikap kepolisian dalam merespon keluhan masyarakat terkait masalah geng motor sudah sesuai apa yang diharapkan masyarakat dan merasakan lebih aman, anak-anak yang terlibat terkait masalah geng motor sudah berkurang dengan adanya bimbingan dari anggota kepolisian kepada anak-anak untuk tidak terlibat dalam masalah geng motor.

Hal senada di katakan Bapak PB selaku Kepala Kepolisian Sektor Somba Opu menyatakan bahwa:

“Kepolisian sangat reaktif yang artinya bahwa setiap ada informasi yang datanganya baik dari masyarakat atau masukan dari intel maka pihak kepolisian langsung datang menuju dimana tempat yang dijadikan titik kumpul dan langsung membubarkan dan apabila dalam pemeriksaan ditemukan kendaraan atau sepeda motor yang tidak lengkap maka kepolisian



mengambil tindakan untuk menindak atau tilang”, (*hasil wawancara dengan bapak PB pada tanggal 4 Mei 2017*).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepolisian sangat merespon keluhan masyarakat terkait adanya masalah geng motor, kepolisian langsung mendatangi tempat kejadian setelah mendapatkan informasi dari masyarakat dan membubarkan aksi geng motor bila di temukan dalam pemeriksaan kendaraan yang tidak lengkap maka akan di tilang

## **2. Kecepatan**

Kecepatan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan aparatur dengan cepat melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dari Kepolisian Sektor Somba Opu, target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh kepolisian, kecepatan kepolisian dalam menyelesaikan laporan masyarakat terkait adanya masalah geng motor meliputi dua indikator (a) kesigapan kepolisian dalam memenuhi permintaan masyarakat, (b) waktu yang dibutuhkan kepolisian menyelesaikan pengaduan masyarakat.

### **2.a Kesigapan kepolisian dalam memenuhi permintaan masyarakat**

Kesigapan kepolisian dalam melayani masyarakat untuk melakukan tindakan adanya pengaduan masalah geng motor dengan bergerak cepat menuju tempat kejadian perkara merupakan suatu langkah yang penting dalam menanggulangi geng motor dan menciptakan rasa aman dan tertib di lingkungan masyarakat Kecamatan Somba Opu.

Hasil wawancara dengan bapak PB selaku Kepala Kepolisian Sektor Somba Opu menyatakan bahwa:

“Setiap ada laporan atau pengaduan tentang adanya geng motor maka pihak kepolisian langsung merespon atau menindak lanjuti laporan pengaduan tersebut supaya hal ini tidak membuat keresahan masyarakat.”.(hasil wawancara Bapak PB pada tanggal 4 Mei 2017).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka disimpulkan bahwa kepolisian langsung menindak lanjuti pengaduan masyarakat terkait perbuatan geng motor, dengan cara langsung mendatangi tempat kejadian untuk melakukan tindakan baik itu pemeriksaan maupun penangkapan agar masyarakat tidak merasa resah dengan perbuatan yang dilakukan geng motor.

Hal serupa diungkapkan oleh bapak MH selaku Kanit Lalu lintas Polsek Somba Opu berpendapat bahwa:

“Allhamdulillah selama ini setiap ada laporan kita selalu antisipasi, setiap ada kejadian kita selalu menyampaikan kepada rekan-rekan di lapangan baik melalui HT atau Line. Kita melihat dari kasusnya dulu, kalau kami dari pihak lalu lintas setiap kejadian dengan cepat menyampaikan kepada rekan-rekan di lapangan agar melakukan tindakan secepatnya atau penangkapan”. (hasil wawancara Bapak MH pada tanggal 3 Mei 2017).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kepolisian dengan cepat mengambil tindakan terkait adanya masalah geng motor, menyampaikan kepada rekan-rekan kepolisian yang bertugas di lapangan untuk melakukan tindakan atau penangkapan secepat mungkin terkait adanya masalah geng motor yang dapat meresahkan masyarakat.

Ditambahkan oleh bapak MN selaku anggota Binmas Kepolisian Sektor Somba Opu menyatakan bahwa :

“Kepolisian khususnya Binmas telah menjalin mitra dimasyarakat, dengan unsur-unsur tokoh-tokoh masyarakat agar setiap kejadian dimasyarakat sesegera mungkin menghubungi lewat telepon atau melalui line group.”. (hasil wawancara Bapak MN pada tanggal 9 Mei 2017).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka disimpulkan bahwa kepolisian telah menjalin mitra kerja di lingkungan masyarakat melalui unsur tokoh-tokoh masyarakat agar terciptanya rasa aman dan tertib di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa, dan meminta masyarakat segera menghubungi atau melaporkan jika ada kejadian yang dapat meresahkan masyarakat, maka kepolisian akan sesegera mungkin turun ke tempat kejadian untuk melakukan tindakan penangkapan maupun penyelidikan.

Hasil wawancara dengan Bapak EH selaku anggota Reskrim Polsek Somba Opu menyatakan bahwa:

“Jadi kecepatannya setelah kita menerima laporan dari masyarakat, anggota kepolisian langsung turun ke TKP. Kalau masalah waktu tergantung tingkat kesulitannya apakah memerlukan waktu penyelidikan atau tidak, jika alat bukti tercukupi maka langsung diproses sesuai tindak pidananya curas atau begal”. *(hasil wawancara Bapak EH pada tanggal 3 mei 2017).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa aparat kepolisian secepatnya mengambil tindakan langsung turun ketempat kejadian setelah menerima laporan dari masyarakat, waktu yang dibutuhkan kepolisian tergantung dari tingkat kesulitan masalahnya apakah memerlukan penyelidikan atau tidak, jika alat bukti tercukupi terkait masalah yang sedang ditindak lanjuti maka langsung diproses sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Hasil wawancara dengan Bapak AM selaku masyarakat di lingkungan Bonto-Bontoa menyatakan bahwa:

“Ya, cepat itu kepolisian dalam menanggapi masalah dimasyarakat apabila dihubungi atau ditelepon langsung datang, kadang kala hari itu juga diselesaikan masalahnya dan tergantung berat permasalahannya, penanganannya saat itu dan jam itu juga”. *(hasil wawancara Bapak AM pada tanggal 29 April 2017).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kepolisian mengambil tindakan cepat ketika mendapatkan laporan dari masyarakat adanya perbuatan geng motor langsung mendatangi tempat kejadian, waktu yang dibutuhkan dalam dalam penanganan kasus geng motor dilihat dari permasalahan yang diselesaikan, terkadang pada hari itu juga kepolisian dapat menyelesaikan masalah geng motor sehingga masyarakat tidak merasa khawatir.

## **2.b Waktu yang di butuhkan kepolisian dalam menyelesaikan pengaduan**

Waktu yang dibutuhkan kepolisian dalam menyelesaikan maupun menindak lanjuti adanya laporan masalah geng motor dapat dilihat dari tindakan yang dilakukan kepolisian dalam melakukan penyelidikan maupun penindakan dengan cepat dalam menyelesaikan laporan masyarakat, walaupun tidak adanya batas waktu untuk menindak lanjuti laporan penyelesaian perkara.

Hasil wawancara dengan ibu DA selaku masyarakat di lingkungan Bonto Ramba berpendapat bahwa :

“Kalau dibilang cepat tidak, lambat juga tidak, selama ini Binmas yang menjabat sudah lebih membaik. Tergantung dari masalah yang dihadapi kepolisian”. *(hasil wawancara Ibu DA pada tanggal 29 April 2017).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka disimpulkan bahwa kecepatan kepolisian dalam mengambil tindakan tidak begitu cepat dan tidak begitu lambat dalam menanggapi keluhan masyarakat, tergantung dari masalah yang dihadapi dalam menyelesaikan kasus geng motor, aparat kepolisian melalui Binmas selalu memberikan pesan-pesan kepada masyarakat dalam mencegah terjadinya geng motor, agar terciptanya rasa aman dan tertib di lingkungan masyarakat.



Hasil wawancara dengan Bapak ST selaku masyarakat di lingkungan Katangka menyatakan bahwa :

“Relatif reaksinya cepat begitu dilaporkan Kepolisian langsung datang ke TKP. Eee, intinya cepat yang dilakukan Kepolisian dalam menindak lanjuti geng motor”. *(hasil wawancara Bapak ST pada tanggal 29 April 2017).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kepolisian dengan cepat mengambil tindakan adanya laporan dari masyarakat terkait adanya kejahatan yang dilakukan oleh geng motor, langsung mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP) untuk menindak lanjuti perbuatan geng motor yang dapat meresahkan masyarakat dan agar terciptanya rasa aman dan tertib di lingkungan masyarakat.

Namun beda halnya pendapat dikemukakan oleh bapak RN selaku masyarakat di lingkungan Ramang Polong menyatakan bahwa bahwa :

“Kurang begitu cepat sebab seharusnya geng motor bisa dicegah jika aparat siap dilapangan melakukan patroli setiap malam. Tidak butuh waktu lama sebab geng motor tidak seperti virus bisa di lokalisir diturunkan secara bersamaan antar polsek secara terpadu”. *(hasil wawancara Bapak RN pada tanggal 29 April 2017).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka disimpulkan bahwa kepolisian kurang begitu cepat dalam menangani masalah geng motor, tidak membutuhkan waktu yang lama jika aparat kepolisian sungguh- sungguh dalam menanggulangi kejahatan geng motor yang dapat meresahkan masyarakat khususnya pada malam hari, sebab geng motor tidak seperti virus dapat di lokalisir.

Hasil wawancara dengan Bapak PB selaku Kepala Kepolisian Sektor Somba Opu menyatakan bahwa:

”Waktu yang dibutuhkan sangat relatif mengingat untuk wilayah dimana saya bertugas arus lalu lintasnya sangat padat dengan demikian tergantung dari



situasi lapangan dan rata-rata waktu yang dibutuhkan sekitar 15 sampai dengan 20 menit”.(Hasil wawancara Bapak PB pada tanggal 4 Mei 2017)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka disimpulkan bahwa waktu yang dibutuhkan kepolisian untuk mendatangi tempat kejadian perkara untuk melakukan penindakan adanya laporan masyarakat rata - rata 15 sampai dengan 20 menit mengingat arus lalu lintas yang begitu padat dan jarak temat kejadian perkara, dalam menyelesaikan kasus waktu yang dibutuhkan sangat relatif dilihat dari tingkat masalah yang sedang di tangani.

Hasil wawancara dengan Bapak MN dselaku anggota Binmas Kepolisian Sektor Somba Opu menyatakan bahwa:

” Ya, secepatnya karena kami sudah ada piket dipenjagaan baik piket reserse, intel dan yang lainnya untuk mendatangi tempat kejadian perkara”. (Hasil wawancara dengan Bapak MN pada tanggal 9 Mei 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepolisian secepatnya mendatangi tempat kejadian perkara bila mendapatkan laporan dari masyarakat terkait adanya masalah geng motor, anggota kepolisian yang piket baik di penjagaan, reserse maupun intel selalu siap untuk mengambil tindakan.

### 3. Ketepatan

Ketepatan pelayanan kepolisian diartikan sebagai pelaksana pelayanan kepada masyarakat tidak terjadi kesalahan dalam melakukan tindakan menyelesaikan kasus geng motor di masyarakat sesuai dengan yang diinginkan masyarakat sehingga tidak ada merasa yang dirugikan dalam melakukan tindakan masalah di masyarakat terkait geng motor, adapun yang menjadi indikator ketepatan kepolisian dalam menagani masalah geng motor yaitu (a) Kepolisian

tepat sasaran dalam mengambil tindakan, (b) Standar operasional prosedur yang digunakan.

### **3.a Kepolisian tepat sasaran dalam mengambil tindakan**

Sasaran yang tepat yang dilakukan kepolisian dalam penyelesaian masalah geng motor suatu hal yang di permasalahan dilingkungan masyarakat, hal ini kepolisian harus benar-benar melakukan penyelidikan yang lebih akurat untuk dapat menetapkan status tersangka kepada para pelaku perbuatan kejahatan geng motor, agar tidak terjadinya kesalah pahaman antara kepolisian dan masyarakat serta tidak adanya masyarakat yang dirugikan pada saat polisi melakukan tindakan.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak PB selaku Kepala Kepolisian Sektor Somba Opu sebagai menyatakan bahwa:

“Penyelesaian geng motor dilihat dari jenis perbuatan yang dilakukan oleh pengendara dan apabila sifatnya hanya pelanggaran lalu lintas maka akan ditindak dengan tilang dan apabila perbuatannya sudah mengarah ke perbuatan kriminal maka akan diproses sesuai dengan hukum yang berlaku misalnya pengrusakan, penganiayaan dan kejahatan dengan kekerasan atau begal. Ya setiap penyelesaian kasus geng motor selalu tepat sasaran dan kami selalu mngedepankan pencegahan dari pada penindakan yaitu dengan cara rutin melakukan patroli yang biasa dijadikan titik kumpul anak-anak muda”.  
(hasil wawancara Bapak PB pada tanggal 4 Mei 2017).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa tindakan yang diambil aparat kepolisian dalam penyelesaian kasus geng motor dilihat dari jenis pelanggarannya, apabila hanya pelanggaran lalulintas maka akan di berikan sangsi tilang, apabila melakukan perbuatan kriminal maka akan diproses sesuai dengan aturan hukum yang berlaku, kepolisian juga selalu tepat sasaran dalam mengambil tindakan dan selalu mengedepankan pencegahan dari pada

penindakan dengan cara rutin melakukan patroli di tempat titik-titik kumpul anak muda.

Hasil wawancara dengan Bapak MN selaku anggota Binmas Polsek Somba Opu menyatakan bahwa yaitu:

“Kepolisian telah memetakan dimana titik-titik geng motor selalu beraksi dan Kepolisian selalu antisipasi dengan cara patroli di tempat-tempat tersebut pada jam-jam tertentu dan bersama-sama warga untuk mencegah hal tersebut. Ya, karena setiap mengambil tindakan kami sudah ada informasi dari pihak intel atau dari warga sebagai mitra polisi”. *(hasil wawancara Bapak MN pada tanggal 9 Mei 2017).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepolisian telah mengetahui dimana daerah-daerah kerawanan geng motor selalu beraksi dan selalu melakukan patroli di daerah tersebut pada waktu-waktu tertentu dan bersama-sama masyarakat untuk melakukan pencegahan perbuatan geng motor tersebut, dengan adanya informasi dari warga maupun pihak intel agar tidak terjadi salah tangkap.

Hasil wawancara dengan bapak AM selaku masyarakat di lingkungan Bonto-Bontoa menyatakan bahwa yaitu:

“Ya kalau itu di RT kami dalam arti mengurangi geng motor selalu melakukan patroli bersama Bhabinsa dan Kantibmas. Dalam melakukan tindakan Kepolisian selalu tepat sasaran menindak lanjuti kasus geng motor.”. *(hasil wawancara Bapak AM pada tanggal 29 April 2017).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa tindakan kepolisian sudah sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat, anggota kepolisian melalui Kantibmas dan Bhabinsa bersama masyarakat selalu melakukan patroli guna untuk mencegah terjadinya perbuatan geng motor yang dapat meresahkan masyarakat.

Hasil wawancara dengan ibu DA selaku masyarakat di lingkungan Bonto

Ramba menyatakan bahwa:

“Tidak selalu, tapi sudah ada hasilnya banyak disini geng motor sudah di tangkap oleh aparat kepolisian.”.(hasil wawancara Ibu DA pada tanggal 29 April 2017).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam menyelesaikan kasus geng motor kepolisian tidak selalu tepat sasaran dan adanya pelaku geng motor yang sudah ditindak lanjuti atau ditangkap aparat kepolisian sehingga tidak membuat rasa keresahan dimasyarakat terkait dari perbuatan geng motor.

Hasil wawancara dengan Bapak RN selaku masyarakat di lingkungan Ramang Polong menyatakan bahwa:

“Kepolisian agak lambat dalam menyelesaikan kasus geng motor, sebab penanganannya tidak terpadu antar Polsek. Ada juga yang salah tangkap namun dilakukan tindakan oleh pihak Kepolisian atau dilepas kembali.”. (hasil wawancara Bapak RN pada tanggal 29 April 2017).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat tidak begitu puas dengan tindakan yang dilakukan kepolisian karena lambatnya kepolisian dalam menyelesaikan kasus geng motor, penanganan masalah geng motor hendaknya dilakukan secara terpadu bersama-sama polsek lain. Dalam melakukan penindakan kepolisian juga tidak selalu tepat sasaran namun tidak dilakukan penindakan atau dilepas kembali.

### **3.b Standar operasional prosedur yang digunakan kepolisian**

Standar operasional prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan fungsi kepolisian dalam melakukan tindakan maupun memberikan pelayanan kepada masyarakat atau aturan tertulis yang membantu



untuk mengontrol perilaku anggota kepolisian dalam menyelesaikan masalah di lingkungan masyarakat terkait masalah geng motor.

Hasil wawancara dengan Bapak MH selaku Kanit lantas Polsek Somba Opu menambahkan bahwa:

“ini tugasnya reskrim, kalau lalu lintas menyangkut pelanggarannya saja apa yang dilakukan diluar ketentuan sudah masuk pidana. Iya, kami selalu tepat sasaran dalam melakukan tindakan terkait kasus geng motor. Kami selalu bertindak sesuai dengan SOP agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan penangkapan”. (*hasil wawancara Bapak MH pada tanggal 3 Mei 2017*).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka disimpulkan bahwa dalam penanganan kasus geng motor merupakan tugas dari Unit Reskrim, sedangkan unit lalu lintas menyangkut pelanggaran berkendara dan apabila ditemukan diluar ketentuan sudah masuk pidana maka akan di porses sesuai aturan yang berlaku. Dalam menyelesaikan kasus geng motor kepolisian selalu tepat dalam melakukan penangkapan sesuai SOP.

Hasil wawancara dengan Bapak EH selaku anggota Reskrim Polsek Somba Opu menyatakan bahwa:

“Sudah sesuai SOP yang kami lakukan dalam melakukan tindakan kalau tidak ditemukan tindak pidana maka dilakukan pembinaan, memanggil orang tua untuk dibuatkan surat pernyataan atau diserahkan ke Dinas Sosial”. (*hasil wawancar Bapak EH pada tanggal 3 Mei 2017*).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka disimpulkan bahwa kepolisian bertindak sesuai aturan yang telah ditentukan dalam mengambil tindakan penyelesaian masalah geng motor, bila tidak ditemukan tindak pidana maka kepolisian melakukan pembinaan dengan cara memanggil orang tua, membuat surat pernyataan yang bertujuan untuk lebih mengawasi anaknya agar tidak melakukan hal yang sama atau di serahkan ke Dinas Sosial.



Hasil wawancara dengan Bapak ST selaku masyarakat di lingkungan Katangka menyatakan bahwa:

“Yang saya tau polisi melakukan tindakan sudah sesuai SOP dan sudah diselidiki sebelumnya sebelum melakukan tindakan”. (*hasil wawancara Bapak ST pada tanggal 29 April 2017*).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kepolisian bertindak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan agar tidak adanya masyarakat yang merasa dirugikan, sebelum melakukan penangkapan dalam penyelesaian masalah geng motor aparat kepolisian sudah melakukan penyelidikan.

Hasil wawancara dengan Bapak RN selaku masyarakat di lingkungan Ramang Polong menyatakan bahwa:

“Iya, sesuai karena polisi bertindak berdasarkan standart operasional prosedur yang berlaku”, (*Hasil wawancara dengan bapak RN pada tanggal 29 April 2017*).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan oleh kepolisian bertindak sesuai dengan standar operasional yang telah di tentukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maupun melakukan tindakan baik penangkapan terhadap pelaku kejahatan geng motor maupun pada saat menggelar pemeriksaan.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak PB selaku Kepala Kepolisian Sektor Somba Opu menyatakan bahwa:

“Ya, setiap anggota kepolisian akan bergerak atau bertindak terlebih dahulu di berikan acara pengarahan pimpinan (APP) hal ini untuk selalu mengingatkan kepada anggota tentang cara bertindak di lapangan supaya tidak keluar dari prosedur yang telah ditentukan dan supaya tidak melanggar HAM”(Hasil wawancara Bapak PB pada tanggal 4 Mei 2017).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa anggota kepolisian diberikan arahan dari pimpinan sebelum melakukan tindakan penyelesaian kasus geng motor, agar tidak keluar dari aturan atau standar operasional yang telah ditentukan maupun tidak melanggar hak azasi manusia sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan pada saat polisi melakukan tindakan untuk menciptakan rasa aman dan tertib di lingkungan masyarakat.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai responsivitas kepolisian dalam penanggulangan geng motor di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa maka dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa:

1. Respon kepolisian adanya keluhan masyarakat masalah geng motor meliputi  
(a) **komunikasi kepolisian dalam melayani masyarakat** dapat dikatakan cukup baik, kepolisian selalu komunikatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mengharapkan informasi atau peran serta masyarakat dalam mencegah perbuatan geng motor. (b) **Sikap kepolisian dalam menanggapi keluhan masyarakat terkait masalah geng motor** dapat dikatakan cukup baik kepolisian merespon sesegera mungkin keluhan masyarakat terkait masalah geng motor yang sudah sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat selaku penerima pelayanan.
2. Kecepatan kepolisian menyelesaikan kasus geng motor meliputi (a) **kesigapan kepolisian dalam memenuhi permintaan masyarakat** dapat dikatakan Tidak begitu cepat kepolisian masih belum cepat mendatangi tempat kejadian perkara ketika mendapat laporan dari masyarakat adanya kejahatan yang dilakukan oleh geng motor. (b) **waktu yang dibutuhkan kepolisian dalam menyelesaikan pengaduan** dikatakan tidak begitu cepat dikarenakan waktu yang dibutuhkan kepolisian dalam mendatangi tempat kejadian perkara cukup

lama antara 15 sampai 20 menit sehingga dengan mudah pelaku geng motor melarikan diri.

3. Ketepatan kepolisian mengambil tindakan menyelesaikan kasus geng motor meliputi (a) **kepolisian tepat sasaran dalam mengambil tindakan** dapat dikatakan tidak begitu baik sebab masih adanya kesalahan yang dilakukan dalam melakukan penangkapan walaupun tidak dilakukannya penahanan oleh kepolisian, sehingga masyarakat merasa dirugikan akibat tindakan tersebut. (b) **standar operasional prosedur yang digunakan kepolisian** dapat dikatakan tidak begitu baik, sebab dalam mengambil tindakan anggota kepolisian masih adanya melakukan tindakan diluar Standar Operasional Prosedur yang telah ditentukan di kepolisian.

#### **B. Saran**

1. Diharapkan agar kepolisian hendaknya agar lebih mempercepat waktu dalam mendatangi tempat kejadian perkara keluhan masyarakat terkait adanya masalah geng motor.
2. Sebaiknya kepolisian agar lebih tepat mengambil tindakan penyelesaian kasus geng motor sehingga tidak ada masyarakat yang merasa dirugikan.
3. Sebaiknya Kepolisian Sektor Somba Opu dengan aparaturnya sampai ke tingkat RT/RW dan masyarakat membentuk Siskamling atau ronda pada malam hari guna untuk mencegah geng motor serta terciptanya rasa aman dan tertib.
4. Sebaiknya kepolisian membuat suatu pos penjagaan dimana yang dianggap daerah yang rawan akan tindakan kejahatan geng motor sering terjadi.

5. Diharapkan kepada kepolisian untuk selalu melakukan pemeriksaan di sekolah-sekolah baik tingkat SMP maupun SMA guna mencegah terjadinya tindakan kekerasan dari geng motor.
6. Bagi masyarakat yang memiliki anak duduk di sekolah SMP atau SMA hendaknya melakukan penjagaan yang lebih baik serta memberikan bimbingan agar tidak terlibat dalam suatu kelompok geng motor.





## DAFTAR PUSTAKA

- Bediono, 2003. *pelayanan prima perpajakan*. Jakarta: Rineka cipta, skripsi: Fisip Usu.
- Dwiyanto, Agus, dkk, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependidikan dan Kebijakan (PSKK).
- , Agus, dkk, 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Kartono, K, (2007). *Psikologi Anak (Psikologi Perkembangan)*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Lukman, Sampara. 2008. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Madani, Muhlis dkk. 2016. *Pedoman Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi*. Makassar.
- Maleong, J Lexy, 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nursalam, dkk, 2016. Analisis Dimensi Sosial Anarkisme Geng Motor sebagai Upaya Meminimalisasi Konflik Kenakalan Remaja di Kota Makassar, *Jurnal Pendidikan Sosiologi dan Antropologi*, Vol 1 No. 2.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahardi, Pudi. 2007. *Hukum Kepolisian (Profesionalisme Reformasi Polri)*. Surabaya: Laksbang Meditama, skripsi: fakultas fisip unismuh.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sadjijono, 2005. *Fungsi Kepolisian dalam pelaksanaan good governace*, Yogyakarta: Laks bang.

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

———, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan RD*, Bandung: Alfabeta.

Sinambela, Litjan Poltak, dkk, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.

Surat Keputusan Menteri Pertahanan dan Keamanan Nomor 66 Tahun 1972.

Surat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004

Tangilisan, Hassel Nogi. S, 2005. *Manajemen Publik*, Jakarta: PT.Grasindo, Anggota IKAPI, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2007. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Andi.

Tofail, Ibnu, (2013). *Tinjauan Kriminologis Terhadap Kejahatan yang di Lakukan Oleh geng Motor di Kabupaten Gowa*, Skripsi: Fakultas Hukum Unhas.

Widodo, joko, 2007. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.

#### **UNDANG-UNDANG**

Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.



## **RESPONSIVITAS KEPOLISIAN DALAM PENANGGULANGAN GENG MOTOR DI KECAMATAN SOMBA OPU KABUPATEN GOWA**

**Alfian<sup>1</sup>, Muhammadiyah<sup>2</sup>, Alimuddin Said<sup>3</sup>**

- 1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh
- 2) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh
- 3) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh

### **ABSTRACT**

*The objective of this research is to find out the Police Responsiveness towards the Prevention of Motorcycle Gangs at SombaOpuDistrict of Gowa Regency. The type of this research is a qualitative research with case study by describing the police responsiveness towards the prevention of motorcycle gangs at SombaOpu District. The data collection technique was conducted through interview, observation and documentation. The data were analyzed through some steps such as data collection, data reduction, data display and conclusion. For the data validation, the researcher applied triangulation method such as: resource triangulation, technique triangulation, and time triangulation. The results of the research reveal that the Police responsiveness towards the prevention of motorcycle gangs with 3 indicators are: 1) responsive, 2) fast, and 3) on target. The police have strongly responded to the public complaints related to the motorcycle gangs, yet it is not quite fast or precise in solving motorcycle gang cases.*

*Key word: Responsiveness, prevention, motorcycle gangs*

### **ABSTRAK**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana responsivitas Kepolisian dalam penanggulangan geng motor di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Jenis penelitian adalah kualitatif dengan menggambarkan responsivitas Kepolisian dalam penanggulangan geng motor di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Tipe penelitian adalah studi kasus. Dalam pengumpulan data digunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data digunakan triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas Kepolisian dalam penanggulangan geng motor dengan indikator 1) Tanggap, 2) Cepat, 3) Tepat. Kepolisian sangat merespon keluhan masyarakat terkait masalah geng motor namun belum begitu cepat maupun tepat dalam menyelesaikan kasus geng motor.

**Kata kunci** : responsivitas, penanggulangan, geng motor

## PENDAHULUAN

Kabupaten Gowa merupakan salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan yang memiliki 18 Kecamatan satu diantaranya adalah Kecamatan Somba Opu. Ibu Kota Kabupaten ini terletak di Kota Sungguminasa. Padatnya jumlah penduduk dan pesatnya pertumbuhan ternyata menimbulkan masalah yang cukup banyak, bukan hanya masalah kebersihan lingkungan tetapi juga masalah sosial munculnya geng motor yang dapat meresahkan masyarakat.

Geng motor ini sangat liar dan sangat berbahaya karena dengan menggunakan benda tajam untuk melukai korban bahkan melakukan perampokan sehingga banyak orang merasa cemas terutama pada malam hari

Geng motor merupakan sekelompok pemuda atau remaja yang melakukan tindakan atau perbuatan yang dapat meresahkan cenderung melakukan tindakan anarkis. Salah satu munculnya

tindakan anarkis kenakalan remaja adalah adanya keyakinan atau perasaan bersama. Keyakinan bersama terbentuk katakanlah, siapa yang cenderung dipersepsi sebagai maling, melakukan balapan liar, menggambar atau melukis pagar rumah maupun dinding rumah masyarakat yang tinggal di Kecamatan Somba Opu.

Faktor penyebab munculnya geng motor adalah faktor pendorong yaitu psikologi anak muda yang senang bergerombol dan membentuk geng yang memiliki kesamaan hobi. Faktor penarik yaitu ruang atau kanal yang menyalurkan hobi atau aktivitas anak-anak muda tersumbat, sehingga muncul kegiatan yang destruktif dan kontra produktif dengan perkembangan psikologi remaja.

Vakumnya hukum atau lambatnya respon dari aparat Kepolisian. Kemunculan geng motor tidak secara tiba-tiba, namun butuh waktu panjang untuk berproses, berkonsolidasi untuk menjadi sebuah kelompok yang eksis.



Sanrock (dalam kartono 2007:28) menguraikan bahwa kenakalan remaja merupakan kumpulan dari berbagai perilaku remaja yang tidak dapat diterima secara sosial sehingga terjadi tindakan kriminal. Mengetahui siapa remaja dan apa problema yang dihadapinya adalah suatu keharusan bagi orang tua. Dengan bakal pengetahuan ini orang tua dapat membimbing anaknya menataki masa-masa krisis tersebut dengan mulus.

Hal ini sangat dirasakan oleh semua karena dibahu remaja masa kini terletak tanggung jawab moral sebagai generasi penerus menggantikan generasi yang ada saat ini. Mereka inilah yang kelak berperan menjadi sumber daya manusia yang tangguh dan berkualitas, menjadi aset Nasional dan tumpuan harapan bangsa dalam kompetisi global.

Responsivitas yang merupakan salah satu karakteristik dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun

prioritas kebutuhan, dan mengembangkan kedalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan warga pengguna layanan. Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan, (Dwiyanto, 2005:152).

Responsivitas merupakan tanggung jawab dari sisi yang menerima pelayanan. Organisasi publik dilihat dari sikap tanggapannya terhadap sesuatu yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat, dalam gambaran kualitas interaksi antara administrasi publik dengan masyarakat.

Responsivitas dapat dilihat dari kebutuhan, masalah, tuntutan dan aspirasi masyarakat dapat dipuaskan dalam bingkai kebijakan, komperhensivitas dan aelsebilitas administrasi, terbukanya administrasi terhadap keterlibatan masyarakat dalam proses pembuatan keputusan,



tersedianya kursus dan penggantian yang mengarah pada efisiensi ekonomi. Dapat dipahami bahwa responsivitas merupakan kemampuan untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan rakyat.

Menurut Tangkilisan, (2005:177) mendefinisikan responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas layanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan masyarakat.

Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator pelayanan yang memperlihatkan bahwa produk pelayanan yang selama ini dihasilkan oleh birokrasi belum dapat memenuhi harapan pengguna layanan, masih tingginya tingkat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa terhadap birokrasi menunjukkan bahwa pada

satu sisi kualitas produk layanan birokrasi masih dirasakan tidak dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna jasa. Pada sisi lain, telah tumbuh kesadaran masyarakat pengguna jasa untuk menuntut hak-haknya sebagai konsumen untuk memperoleh pelayanan dengan kualitas terbaik

Menurut Ziethaml, dkk dalam Hardiyansyah, (2011:46) menjabarkan responsivitas menjadi beberapa indikator seperti. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan.

Petugas aparatur melakukan pelayanan dengan tepat yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani artinya pelayanan diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atau pelayanan yang

didapatnya. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu tepat yang berarti pelaksana pelayanan kepada masyarakat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas, bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun

hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Sinambela (2010:3) pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Sedangkan Moenir (2006:17) mendefinisikan pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Menurut Paslong (2007:4) mendefinisikan pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan menurut Kotler dalam Lukman (2008:8) mengemukakan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Djiptono, (2000:40) menyatakan ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived Service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal.

Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

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

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Menurut pasal 13 tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan memeberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Soedjono Dirjo dalam Sadjijono (2005:52) menyatakan bahwa ketertiban adalah suasana bebas yang terarah, tertuju pada suasana yang didambakan oleh masyarakat yang menjadi tujuan hukum, ketertiban ini adalah cermin adanya patokan, pedoman dan petunjuk bagi individu didalam pergaulan hidupnya, hidup tertib secara individu sebagai landasan terwujudnya tertib masyarakat yang didalamnya terkandung kedamaian dan keadilan.

Keamanan dan ketertiban masyarakat harus diciptakan, diupayakan tidak saja oleh pihak keamanan (polisi, hansip dan sekuriti) tetapi oleh seluruh unsur masyarakat harus terlibat. Keamanan

dan ketertiban merupakan dua hal yang berjalan seiring dan selalu saling mendukung dalam hubungan suasana yang nyaman dan tenang (Rahardi, 2007:48).

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Untuk kebutuhan pengumpulan data peneliti melakukan pengumpulan data primer yaitu data empiris yang diperoleh dari informan berdasarkan hasil wawancara. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah Kepala Kepolisian Sektor Somba Opu Kabupaten Gowa, Kepala Unit Lalu Lintas Kepolisian Sektor Somba Opu Kabupaten Gowa, Anggota Reskrim Kepolisian Sektor Somba Opu Kabupaten Gowa, Anggota Binmas Polsek Somba Opu Kabupaten Gowa.

Masyarakat yang tinggal di Lingkungan Bonto-Bontoa Kecamatan Somba Opu, Masyarakat yang tinggal di Lingkungan Bonto Ramba Kecamatan Somba Opu, masyarakat yang tinggal di Lingkungan

Katangka dan masyarakat yang tinggal di Lingkungan Ramang Polong.

Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis digunakan penelitian terkait Responsivitas Kepolisian dalam penanggulangan geng motor di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Dalam pengumpulan data digunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Dalam menganalisis data digunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk keabsahan data digunakan tiga triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kecamatan Somba Opu merupakan daerah dataran yang berbatasan Sebelah Utara Kota Makassar. Sebelah Selatan Kecamatan Palangga. Sebelah Barat



Kecamatan Palangga dan Kota Makassar sedangkan di Seelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Bontomarannu, yang memiliki luas wilayah 2.809 hektar. Dengan jumlah kelurahan sebanyak 14 (empat belas) kelurahan dan dibentuk berdasarkan PERDA Nomor 7 Tahun 2005.

Ibukota Kecamatan Somba Opu adalah Kelurahan Sungguminasa dan jumlah penduduk Kecamatan Somba Opu sebesar 151.916 jiwa yang terdiri dari laki-laki sebesar 75.577 jiwa dan perempuan sebesar 76.339 jiwa.

Beberapa fasilitas umum yang terdapat di Kecamatan Somba Opu seperti sarana pendidikan antara lain Taman Kanak-Kanak sebanyak 60 buah, kelompok belajar sebanyak 28 buah, Tempat Penitipan Anak sebanyak 3 buah, SPAS sebanyak 14 buah, Sekolah Dasar Negeri sebanyak 14 buah, Sekolah Dasar Impres sebanyak 28 buah, Sekolah Dasar Swasta sebanyak 6 buah, SDLB sebanyak 1 buah.

Sekolah lanjutan Pertama Negeri sebanyak 5 buah, Sekolah Lanjutan

Pertama Swasta sebanyak 12 buah, Sekolah Menengah Umum Negeri sebanyak 3 buah, Sekolah Menengah Umum Swasta sebanyak 10 buah, Sekolah Menengah kejuruan Negeri sebanyak 2 buah, Sekolah Menengah Kejuruan Swasta sebanyak 6 buah, Madrasah Ibtidaiyah sebanyak 2 buah, Madrasah Tsyanauiyah sebanyak 6 buah, Madrasah Aliyah sebanyak 5 buah dan Universitas 1 buah.

Disamping itu terdapat beberapa sarana kesehatan, seperti Rumah Sakit 1 buah, Puskesmas 2 buah, Rumah Bersalin 6 buah, Poliklinik 5 buah, Pustu 3 buah, Praktek Dokter 18, Posyandu 71 buah dan Apotik sebanyak 35 buah. Ada juga tempat ibadah Mesjid 142 buah, Surau/Mushola 22 buah, Gereja 4 buah dan pasar.

Beberapa kelurahan yang ada di Kecamatan Somba Opu yaitu Kelurahan Sungguminasa, Kelurahan Bonto Bontoa, Kelurahan Batangkaluku, Kelurahan Tompo Balang, Kelurahan Katangka, Kelurahan Pandang-Pandang, Kelurahan Tombolo, Kelurahan



Kalegowa, Kelurahan Samata, Kelurahan Romangpolong, Kelurahan Paccinongang, Kelurahan Tamarunang, Kelurahan Bontoramba, Kelurahan Mawang.

Kesehariannya Polsek Somba Opu dipimpin oleh seorang Kepala Kepolisian Sektor Somba Opu yang berpangkat Komisaris Polisi dan diwakili oleh Wakil Kepala Kepolisian Sektor Somba Opu yang berpangkat Ajun Komisaris Polisi Polsek Somba Opu membawahi beberapa unit yang bertugas untuk

menjalankan fungsi-fungsi kepolisian tertentu. Beberapa jenis unit yang berada di bawah jajaran Polsek Somba Opu antara lain unit reserse kriminal, bagian sium, unit intelkam, unit lalu lintas, unit sabhara, bagian humas, bagian sentra pelayanan polisi terpadu dan provos.

Adapun jenis kejahatan yang terkait geng motor yang terjadi di wilayah hukum Polsek Somba Opu Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

**Tabel 1 : Jenis Kejahatan Terkait Geng Motor.**

No	Jenis Kasus	2014	2015	2016	Jumlah
1.	Aniaya Biasa	21	41	28	90
2.	Curas	11	17	15	43
3.	Curat	21	28	31	80
4.	Curanmor	35	33	41	109
5.	Pencurian biasa	37	26	16	79
6.	Pengeroyokan	5	-	-	5
7.	Senjata Tajam	18	-	2	20
8.	Pengrusakan	1	2	1	4
9.	Jambret	1	-	3	4
10.	Anirat	1	1	-	2
11.	Peras/Ancam	2	-	-	2
Jumlah		153	148	137	438

Sumber : Data Reskrim Kepolisian Sektor Somba Opu, Tahun 2017.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jenis kejahatan yang ditangani Kepolisian Sektor Somba Opu terkait masalah geng motor dilihat dari kasus kejahatan aniaya biasa pada tahun 2014 sebanyak 21 kasus, pada tahun 2015 mengalami peningkatan menjadi 41 kasus dan tahun 2016 terdapat 28 kasus, sedangkan kasus curas pada tahun 2014 terdapat 11 kasus, pada tahun 2015 mengalami peningkatan terdapat 17 kasus dan pada tahun 2016 terdapat 15 kasus.

Tingkat kejahatan curat pada tahun 2014 terdapat 21 kasus dan pada tahun 2015 meningkat menjadi 28 kasus, pada tahun 2016 terdapat 31 kasus, sedangkan tingkat kejahatan kasus curanmor pada tahun 2014 terdapat 35 kasus, pada tahun 2015 meningkat menjadi 33 kasus dan pada tahun 2016 terdapat 41 kasus, sedangkan tingkat kejahatan kasus pencurian biasa pada tahun 2014 terdapat 37 kasus, pada tahun 2015 menurun menjadi 26 kasus dan pada tahun 2016 terdapat 16 kasus.

Kejahatan kasus pengeroyokan pada tahun 2014 terdapat 5 kasus,

sedangkan pada tahun 2015 dan 2016 tidak ada terjadi kasus kejahatan pengeroyokan, sedangkan kasus senjata tajam pada tahun 2014 terdapat 18 kasus dan pada tahun 2015 menurun tidak ada sama sekali kasus kejahatan senjata tajam dan pada tahun 2016 terdapat 2 kasus, sedangkan kasus pengrusakan pada tahun 2014 terdapat terdapat 1 kasus, pada tahun 2015 terdapat 2 kasus dan pada tahun 2016 terdapat terdapat 1 kasus kejahatan pengrusakan.

Kasus jambret pada tahun 2014 terdapat 1 kasus, sepanjang tahun 2015 tidak terjadi kasus jambret dan pada tahun 2016 terdapat 3 kasus jambret sedangkan kasus anirat pada tahun 2014 terdapat 1 kasus, pada tahun 2015 terdapat pula kasus dan sepanjang tahun 2016 tidak terjadi kasus anirat sedangkan kasus peras/ancam pada tahun 2014 terdapat 2 kasus dan pada tahun 2015 dan tahun 2016 tidak ada perbuatan kejahatan peras ancam.

Dari penjelasan tersebut diatas dapat disimpulkan pada tahun 2014 dan tahun 2015 kejahatan geng motor selalu terjadi dan pada tahun

2016 mengalami penurunan. Jumlah kejahatan terkait masalah geng motor dari tahun 2014 sampai tahun 2016 terdapat 438 kasus yang setiap tahunnya mengalami penurunan dari jumlah kasus pada tahun 2014 terdapat 153 kasus, tahun 2015 terdapat 248 kasus dan pada tahun 2016 terdapat 137 kasus.

Responsivitas Kepolisian dalam penanggulangan geng motor di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa dilihat dari 3 indikator yaitu : 1) Respon/tanggap, 2) Cepat, 3) Tepat.

Respon sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti aparat Kepolisian Sektor Somba Opu Kabupaten Gowa untuk menggalang kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Respon kepolisian dalam melayani masyarakat tidak terlepas sikap komunikatif baik yang diberikan aparat kepolisian selaku

penyedia layanan merupakan hal penting dalam menanggapi laporan maupun pengaduan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.

Kepolisian memberikan sikap komunikatif dalam melayani masyarakat dan bersama-sama masyarakat untuk mencegah perbuatan geng motor, Kepolisian sangat merespon keluhan masyarakat terkait adanya perbuatan geng motor dan mengharapkannya informasi atau peran serta dari masyarakat untuk dapat mencegah perbuatan geng motor.

Kepolisian menjalin mitra kerja dengan masyarakat untuk mencegah terjadinya perbuatan geng motor yang dapat meresahkan masyarakat. Kepolisian juga selalu memberikan pesan-pesan ataupun arahan terkait dalam mencegah terjadi geng motor agar terciptanya rasa aman dan tertib.

Kepolisian telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan menanggapi keluhan masyarakat terkait masalah geng motor yang merupakan tanggungjawab dalam menciptakan

rasa aman dan tertib di lingkungan masyarakat.

Kepolisian selalu menyampaikan kepada masyarakat agar berhati-hati membawa kendaraan dan jangan selalu memperlihatkan barang-barang yang berharga pada saat mengendarai sepeda motor, agar tidak menimbulkan kejahatan yang dilakukan oleh geng motor.

Sikap kepolisian dalam menanggapi keluhan masyarakat terkait masalah geng motor merupakan faktor penting dalam terciptanya rasa aman dan tertib di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa, dengan demikian masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan

Anggota kepolisian merespon sesegera mungkin keluhan masyarakat terkait adanya geng motor yang dapat meresahkan masyarakat dengan langsung mendatangi tempat kejadian setelah mendapatkan pengaduan dari masyarakat untuk melakukan tindakan. Kepolisian bekerja sama dengan Bhabinsa dan masyarakat untuk mencegah perbuatan geng

motor yang dapat mengganggu keamanan dan ketertiban di lingkungan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan kepolisian belum sesuai yang diharapkan oleh masyarakat, kepolisian kurang maksimal dalam menanggapi keluhan masyarakat hendaknya Kepolisian sungguh-sungguh dalam penanganan geng motor agar masyarakat tidak selalu cemas terkait masalah geng motor.

Sikap kepolisian dalam merespon keluhan masyarakat terkait masalah geng motor sudah sesuai apa yang diharapkan masyarakat dan merasakan lebih aman, anak-anak yang terlibat terkait masalah geng motor sudah berkurang dengan adanya bimbingan dari anggota kepolisian kepada anak-anak untuk tidak terlibat dalam masalah geng motor.

Anggota kepolisian langsung mendatangi tempat kejadian setelah mendapatkan informasi dari masyarakat dan membubarkan aksi geng motor bila di temukan dalam pemeriksaan kendaraan yang tidak



lengkap maka kepolisian mengambil tindakan dengan cara menilang.

Kecepatan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan aparaturnya dengan cepat melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dari Kepolisian Sektor Somba Opu, target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh kepolisian.

Kecepatan kepolisian dalam menyelesaikan laporan masyarakat terkait adanya masalah geng motor meliputi dua indikator, kesiapan kepolisian dalam memenuhi permintaan masyarakat, waktu yang dibutuhkan kepolisian menyelesaikan pengaduan masyarakat.

Kepolisian langsung menindak lanjuti pengaduan masyarakat terkait geng motor, dengan cara langsung mendatangi tempat kejadian untuk melakukan tindakan baik itu pemeriksaan maupun penangkapan agar masyarakat tidak merasa resah perbuatan yang dilakukan geng motor, anggota kepolisian cepat mengambil tindakan terkait adanya

masalah geng motor, menyampaikan kepada rekan-rekan yang bertugas di lapangan untuk melakukan tindakan atau penangkapan secepat mungkin terkait adanya masalah geng motor yang dapat meresahkan masyarakat, waktu yang dibutuhkan Kepolisian dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat adanya masalah geng motor dilihat dari kasus atau masalah yang sedang ditangani.

Kepolisian meminta masyarakat segera menghubungi atau melaporkan jika ada kejadian yang dapat meresahkan masyarakat, maka Kepolisian akan sesegera mungkin turun ke tempat kejadian untuk melakukan tindakan penangkapan maupun penyelidikan.

Tergantung dari tingkat kesulitan masalahnya apakah memerlukan penyelidikan atau tidak, jika alat bukti tercukupi terkait masalah yang sedang ditindaklanjuti maka langsung diproses sesuai dengan aturan hukum yang berlaku, masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari kepolisian sudah sesuai yang diharapkan oleh masyarakat, kepolisian mengambil

tindakan cepat dalam menanggapi masalah geng motor.

Kecepatan kepolisian dalam mengambil tindakan tidak begitu cepat dan tidak begitu lambat dalam menanggapi keluhan masyarakat, tergantung dari masalah yang dihadapi dalam menyelesaikan kasus geng motor, aparat kepolisian melalui Binmas selalu memberikan pesan-pesan kepada masyarakat dalam mencegah terjadinya geng motor.

Kepolisian kurang begitu cepat dalam menangani masalah geng motor, tidak membutuhkan waktu yang lama jika aparat kepolisian sungguh-sungguh dalam menanggulangi kejahatan geng motor yang dapat meresahkan masyarakat khususnya pada malam hari, sebab geng motor tidak seperti virus dapat di lokalisir.

Waktu yang dibutuhkan kepolisian untuk mendatangi tempat kejadian perkara untuk melakukan penindakan adanya laporan masyarakat rata - rata 15 sampai dengan 20 menit mengingat arus lalu

lintas yang begitu padat dan jarak tempat kejadian perkara.

Relatif dilihat dari tingkat masalah yang sedang di tangani. Secepatnya mendatangi tempat kejadian perkara bila mendapatkan laporan dari masyarakat terkait adanya masalah geng motor, anggota kepolisian yang piket baik di penjagaan, reserse maupun intel selalu siap untuk melayani masyarakat.

Ketepatan pelayanan kepolisian diartikan sebagai pelaksana pelayanan kepada masyarakat tidak terjadi kesalahan dalam melakukan tindakan menyelesaikan kasus geng motor di masyarakat sesuai dengan yang diinginkan masyarakat sehingga tidak ada merasa yang dirugikan.

Tindakan yang diambil aparat kepolisian dalam penyelesaian kasus geng motor dilihat dari jenis pelanggarannya, apabila hanya pelanggaran lalulintas maka akan di berikan sangsi tilang, apabila melakukan perbuatan kriminal maka akan diproses sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Anggota kepolisian melalui Kantibmas dan Bhabinsa bersama masyarakat selalu melakukan patroli guna untuk mencegah terjadinya perbuatan geng motor yang dapat meresahkan masyarakat.

Penyelesaian kasus geng motor kepolisian tidak selalu tepat sasaran, dengan adanya pelaku geng motor yang sudah ditindak lanjuti atau ditangkap masyarakat dapat merasakan pelayanan yang baik dari kepolisian, penanganan masalah geng motor hendaknya dilakukan secara terpadu bersama-sama Polsek lain. Dalam melakukan penindakan kepolisian juga tidak selalu tepat sasaran namun tidak dilakukan penindakan atau dilepas kembali.

Standar operasional prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan fungsi kepolisian dalam melakukan tindakan maupun memberikan pelayanan kepada masyarakat atau aturan tertulis yang membantu untuk mengontrol perilaku anggota kepolisian dalam menyelesaikan

masalah di lingkungan masyarakat terkait masalah geng motor.

Bila ditemukan diluar ketentuan sudah masuk pidana maka akan di porses sesuai aturan yang berlaku. Dalam menyelesaikan kasus geng motor kepolisian selalu tepat dalam melakukan penangkapan sesuai SOP.

Begitu mendapat laporan dari masyarakat terkait adanya perbuatan geng motor yang dapat meresahkan masyarakat serta selalu melakukan patroli, kepolisian juga selalu tepat sasaran dalam menindak lanjuti geng motor apa bila tidak ditemukan tindak pidana kepolisian melakukan pembinaan dengan cara memanggil orang tua, membuat surat pernyataan atau di serahkan ke Dinas Sosial.

Melakukan swiping pada malam hari untuk mencegah terjadinya perbuatan geng motor yang dapat meresahkan masyarakat, dalam melakukan penangkapan aparat Kepolisian selalu tepat sasaran, bila ada yang salah tangkap maka tidak akan diproses, Kepolisian juga bertindak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang

telah ditentukan agar tidak adanya masyarakat yang merasa dirugikan.

Pelayanan yang diberikan oleh kepolisian bertindak sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maupun melakukan tindakan baik penangkapan terhadap pelaku kejahatan geng motor maupun pada saat menggelar pemeriksaan kendaraan.

Anggota kepolisian diberikan arahan dari pimpinan sebelum melakukan tindakan penyelesaian kasus geng motor, agar tidak keluar dari aturan atau standar operasional yang telah ditentukan maupun tidak melanggar hak azasi manusia sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan pada saat polisi melakukan tindakan untuk menciptakan rasa aman dan tertib. di lingkungan masyarakat.

### **KESIMPULAN**

Respon kepolisian adanya keluhan masyarakat masalah geng motor meliputi. Komunikasi kepolisian dalam melayani masyarakat dapat

dikatakan cukup baik kepolisian telah memberikan pelayanan yang cukup baik dalam melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. dan menyelesaikan masalah terakait geng motor yang dapat meresahkan masyarakat.

Sikap kepolisian dalam menanggapi keluhan masyarakat terkait masalah geng motor dapat dikatakan cukup baik kepolisian merespon dengan baik keluhan masyarakat terkait masalah geng motor yang sudah sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat selaku penerima pelayanan.

Kecepatan kepolisian menyelesaikan kasus geng motor meliputi kesigapan kepolisian dalam memenuhi permintaan masyarakat dapat dikatakan cukup baik kepolisian sesegera mungkin mendatangi tempat kejadian perkara ketika mendapat laporan dari masyarakat adanya kejahatan yang dilakukan oleh geng motor, waktu yang dibutuhkan kepolisian dalam menyelesaikan pengaduan masih belum dikatakan cepat dikarenakan waktu yang dibutuhkan kepolisian



dalam mendatangi tempat kejadian perkara cukup lama antara 15 sampai 20 menit sehingga dengan mudah pelaku geng motor melarikan diri.

Ketepatan kepolisian mengambil tindakan menyelesaikan kasus geng motor meliputi, kepolisian tepat sasaran dalam mengambil tindakan belum dapat dikatakan maksimal sebab masih adanya kesalahan yang dilakukan dalam melakukan penangkapan walaupun tidak dilakukannya penahanan oleh kepolisian, sehingga masyarakat merasa dirugikan akibat tindakan tersebut.

Standar operasional prosedur yang digunakan kepolisian dapat dikatakan cukup baik, kepolisian menjalankan tugas sesuai aturan yang telah ditentukan, dalam mengambil suatu tindakan anggota kepolisian selalu di berikan arahan dari pimpinan agar tidak keluar dari aturan yang telah ditentukan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus, dkk. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependidikan dan Kebijakan (PSKK).
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kartono, K. 2007. *Psikologi Anak (Psikologi Perkembangan)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Tangkilisan, Hassel Nogi, S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Paslong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sadjijono, 2005. *Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan Good Governance*. Yogyakarta: Laksbang.
- Rahardi, Pudi. 2007. *Hukum Kepolisian (Profesionalisme Reformasi Polri)*. Surabaya: Laksbang Meditama.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.



Alfian, lahir pada tanggal 8 Maret 1986, di Belawan, Kecamatan Medan Belawan, Kota Medan, Sumatera Utara, anak kedua dari lima bersaudara yang merupakan anak dari pasangan suami istri Bapak Ali Inani (almarhum) dan Ibu Rahmah. Penulis menempuh pendidikan pertama selama enam tahun di SD Negeri 060969 Medan, Kecamatan

Medan Belawan Kota Medan dan selesai pada tahun 1998. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan sekolah lanjutan tingkat pertama di SLTP Swasta Hang Tuah I Medan Belawan Kecamatan Medan Belawan Kota Medan Sumatera Utara dan selesai pada tahun 2001. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan sekolah menengah kejuruan di SMK Swasta Perkapalan Hang Tuah Medan Kota Medan Sumatera Utara dan selesai pada tahun 2004. Pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar (Unismuh Makassar) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Penulis sangat bersyukur, karena telah diberikan kesempatan untuk menimba ilmu pengetahuan yang nantinya dapat diamankan dan memberi manfaat.

