

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

**Indra Eka Saputra<sup>1\*</sup>, Andi Rosdianti Razak<sup>2</sup>, Ahmad Syarif<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup>Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

<sup>3</sup>Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### **Abstract**

*This research aims to explain the responsiveness of service delivery at the Rappocini Police Station. This research uses a qualitative approach with a descriptive type. The research sources consist of primary data, namely in-depth interviews. Informants came from the Rappocini Police and road users, while secondary data came from documentation. Research data was collected by participant observation. The data was analyzed using data reduction techniques, data presentation and documentation studies. Then the data was validated using source triangulation, technical triangulation and time triangulation. The results of research using responsiveness theory show that the Rappocini Police have demonstrated good responsiveness in several aspects, such as the ability to respond with the 3S concept, speed and accuracy in handling situations, accuracy in handling reports and good handling of complaints by the public. However, delays in service timeliness are still found, indicating the need to increase efficiency.*

**Keywords:** *responsiveness, service, police*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan responsivitas penyelenggaraan pelayanan pada kantor polisi Polsek Rappocini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Adapun sumber penelitian terdiri dari data primer yaitu wawancara mendalam. Informan berasal dari aparat kepolisian Polsek Rappocini serta masyarakat pengguna jalan sedangkan data sekunder berasal dari dokumentasi. Data penelitian dikumpul dengan observasi partisipasi. Data tersebut dianalisis dengan Teknik reduksi data, penyajian data dan studi dokumentasi. Kemudian dilakukan pengabsahan data dengan triangulasi sumber, triangulasi Teknik dan teriangulasi waktu. Hasil penelitian dengan menggunakan teori responsivitas menunjukkan bahwa Polsek Rappocini telah menunjukkan responsivitas yang baik dalam beberapa aspek, seperti kemampuan merespon dengan konsep 3S, kecepatan dan ketepatan dalam menangani situasi, kecermatan dalam penanganan laporan dan baik dalam menangani keluhan oleh masyarakat. Namun, masih ditemukan keterlambatan dalam ketepatan waktu pelayanan, menandakan perlunya peningkatan efisiensi.

**Kata kunci:** responsivitas, pelayanan, kepolisian

---

\* indraeka@gmail.com

## PENDAHULUAN

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.

Fenomena pengatur lalu lintas ilegal atau yang dikenal masyarakat kota Makassar dengan sebutan Pak Ogah cenderung meningkat dengan segala kompleksitas permasalahanya. Meskipun pada satu sisi keberadaan pengatur lalu lintas dibutuhkan oleh masyarakat, terutama pada pengendara, guna mendukung kelancaran arus lalu lintas. Data keberadaan Pak Ogah di

berbagai daerah di Indonesia, diantaranya DKI Jakarta mencatat sebanyak 316 pengatur lalu lintas ilegal yang biasa disebut "pak ogah" dalam kegiatan Patroli Penjangkauan PPKS di berbagai wilayah Jakarta ditertibkan Satuan Polisi Pamong Praja DKI Jakarta 27 Juni 2023.

Sebelum dikenal istilah Bantuan Polisi dalam persfektif sosiologis dikenal dengan sebutan Pak Ogah. Dalam menelusuri asal muasal munculnya istilah Pak Ogah, penulis mencoba melakukan pendekatan budaya *Cultural Studies*. Hal yang menarik adalah bahwa istilah Pak Ogah ternyata terinspirasi dari salah satu tokoh dalam serial film serial Edukasi Anak Indonesia yaitu Si Unyil. Salah satu tokoh dalam film tersebut yaitu Pak Ogah yang terkenal dengan ungkapannya “Cepek dulu dong”, karena ketenaran seri Si Unyil, kata Pak Ogah kemudian memasuki wahana populer dan menjadi istilah umum untuk menyebut semua tunakarya yang lebih senang bermalas-malasan atau melakukan pekerjaan ringan. Misalnya, di perempatan jalan yang sibuk, sering kali karena satu alasan atau yang lain, tidak adanya petugas polisi yang mengatur lalu lintas, seseorang yang bukan petugas kepolisian namun kemudian mengatur arus kendaraan di

tikungan jalan, pertigaan atau perempatan, dan di jalan yang rawan kemacetan yang meminta atau mengharapkan uang sebagai imbalan sering disebut "Pak Ogah". Kata Ogah kemudian diasosiasikan dengan karakter malas (Nursalam 2016).

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

Perkembangan yang terjadi di jalan A.P Pettarani di mana aksi-aksi para pengatur lalu lintas ilegal cenderung menimbulkan keresahan dan ketakutan di kalangan para pengemudi

kendaraan karena banyaknya aksi yang dilakukan oleh pak ogah. Kecenderungan semacam ini sudah tentu mengakibatkan keberadaan mereka menjadi kontraproduktif bagi kemaslahatan masyarakat luas sehingga hal ini berpotensi untuk mengancam keselamatan diri mereka sendiri.

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

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

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

mendapatkan beberapa aduan masyarakat mengenai keresahan masyarakat terkait adanya Pak Ogah.

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

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi Masyarakat. (Mustafa 2016). Menurut Hasan et al (2019), Responsivitas (Responsiveness) adalah kesediaan petugas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, termasuk dalam hal memberikan layanan

cepat, menangani keluhan, serta melakukan upaya sungguh-sungguh untuk meningkatkan kualitas layanan.

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

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan

pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan Masyarakatl. (Dwiyanto, 2014)

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

agenda penting bagi pemerintah untuk mengembangkan pemberian layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas.

Dalam konteks pelayanan kepada masyarakat, Lovelock dalam (Widodo Joko 2001) berpendapat bahwa responsivitas diartikan sebagai rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan. Dengan demikian perilaku birokrasi pemerintahan yang responsif adalah kecepatan dan ketepatan seorang birokrat pemerintahan dalam mencermati, mengidentifikasi dan menanggapi dengan segera setiap kebutuhan dan permasalahan yang terjadi dalam masyarakat melalui perumusan kebijakan yang berpihak pada masyarakat (partiality) dan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian maka kehadiran birokrasi pemerintahan sebagai pelayan masyarakat akan lebih bermakna di tengah-tengah masyarakat sebagai pelanggan produk-produk pemerintah. Organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga. Responsivitas birokrasi yang rendah juga banyak disebabkan belum adanya pengembangan komunikasi eksternalsecara nyata oleh jajaran birokrasi pelayanan.

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

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia mengatur fungsi kepolisian sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara dalam bidang

pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan dalam masyarakat. Fungsi kepolisian memiliki dua dimensi, yaitu dimensi yuridis dan dimensi sosiologis. Dalam dimensi yuridis, fungsi kepolisian terbagi menjadi dua, yaitu fungsi kepolisian umum dan fungsi kepolisian khusus.

Pak Ogah pada umumnya mengatur lalu lintas di jalan-jalan raya, baik di persimpangan maupun di sepanjang. Mereka terkadang memakai atribut seperti rompi dan topi berwarna oranye, dan mengklaim sebagai petugas dari dinas perhubungan atau pihak berwenang lainnya. Padahal, sebenarnya mereka tidak memiliki kewenangan untuk mengatur lalu lintas dan seringkali meminta uang dari pengendara yang lewat sebagai imbalan atas jasa mereka. (Tamrin and Irawan 2023).

## **METODE**

Waktu Penelitian dilakukan mulai dari 07 Februari 2024 sampai 07 April 2024. Berikut adalah perbaikan kalimat yang lebih menyambung: Penelitian ini dilaksanakan di Polsek Rappocini Makassar dan di Jalan A.P. Pettarani. Jalan A.P. Pettarani dipilih sebagai lokasi penelitian karena berdasarkan

hasil observasi, tempat ini merupakan lokasi utama terjadinya masalah yang dilakukan oleh 'pak ogah' yang tersebar di media sosial. Polsek Rappocini, sebagai kepolisian yang menangani permasalahan di Jalan A.P. Pettarani, menjadi fokus penelitian untuk mengetahui responsivitas mereka terhadap keberadaan 'pak ogah'. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana kepolisian di Polsek Rappocini Makassar merespons dan menangani masalah tersebut.

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

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengembangkan konsep sensitivitas pada masalah yang dihadapi, menerangkan realitas yang berkaitan dengan penelusuran teori dari bawah (grounded theory) dan mengembangkan pemahaman akan satu atau lebih dari fenomena yang dihadapi

(Sugiyono 2022). Penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif karena ingin menjelaskan secara deskriptif tentang responsivitas kepolisian terhadap keberadaan Pak Ogah pada Jl A.P Pettarani. Dalam penelitian ini, penulis ingin menggambarkan hasil temuan dilapangan menggunakan kata-kata tertulis dan mendeskripsikan hasil wawancara dan observasi terhadap subjek penelitian.

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

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara menunjukkan bahwa responsivitas kepolisian terhadap keberadaan pak ogah di jl A.P Pettarani yang merujuk

pada indikator: Kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayanani, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan. Inilah yang menjadi dasar Responsivitas Kepolisian terhadap keberadaan Pak Ogah di Jl. A.P. Pettarani.

### **Kemampuan Merespon Masyarakat**

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

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

Maka dari itu, pihak kepolisian Rappocini harus mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap masyarakat, memahami apa yang menjadi kebutuhan dari Masyarakat dan melakukan pembenahan dalam hal pelayanan sebagai bentuk peningkatan respon terhadap Masyarakat.

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

Polsek Rappocini telah menunjukkan kinerja yang baik dalam merespon keluhan masyarakat dengan berkomunikasi secara efektif dan sopan terhadap para pelapor selain itu, Polsek Rappocini di Kota Makassar terlihat melakukan sikap yang ramah dalam merespons setiap keluhan yang

dilaporkan. Sikap ramah ini bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat yang melapor merasa dihargai dan nyaman saat mengemukakan pendapat mereka di Polsek Rappocini. Polsek Rappocini juga telah menunjukkan sikap baik seperti keramahan dan sopan santun, yang merupakan langkah yang positif dalam pelayanan kepada masyarakat.

### **Kecepatan Melayani**

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

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

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

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

### **Ketepatan Melayani**

Kualitas pelayanan terdiri dari berbagai dimensi yang cukup kompleks, sehingga pemecahan masalah terhadap kualitas pelayanan public membutuhkan

proses dan cara yang tidak mudah untuk diselesaikan. Sehingga, pelaku pelayanan dituntut untuk dapat memecahkan masalah dengan tepat agar masyarakat bisa memberikan penilaian positif yang merujuk pada kemampuan aparat dalam menampung aspirasi dan masalah dengan tepat dan akurat. Sistem pelayanan yang tepat dapat dilihat dari sumber daya manusia yang efektif yang dimiliki oleh aparat dalam melakukan suatu pelayanan. Idealnya, kemampuan sumber daya aparat tersebut sangat diperlukan agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai dengan maksimal (Rizal, 2011).

Polsek Rappocini memiliki prosedur yang terstruktur dalam penanganan setiap laporan yang masuk. Sebelum mengambil tindakan, setiap laporan perlu dianalisis terlebih dahulu untuk memastikan apakah laporan tersebut mengandung unsur-unsur yang dapat memberatkan pelaku. Selanjutnya, Polsek Rappocini berupaya menyelesaikan masalah di tingkat polsek sebisa mungkin. Upaya tersebut mencakup membagikan nomor telepon Bhabinkamtibmas di setiap kelurahan, sehingga masyarakat dapat langsung menghubungi mereka jika terjadi kejadian darurat. Selain itu, aparat kepolisian juga melakukan proses pembinaan terhadap tersangka atau

pelaku, dengan tetap mempertimbangkan keinginan dan situasi dari pihak pelapor.

### **Kecermatan Melayani**

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

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

terhadap pelayanan yang diberikan oleh institusi, seperti Polsek Rappocini.

Polsek Rappocini menjalankan mekanisme dan prosedur yang terstruktur sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Mereka melakukan klasifikasi dengan cermat terhadap setiap laporan yang diterima, memastikan bahwa penanganan setiap kasus sesuai dengan tingkat kepentingannya. Respons yang cepat juga menjadi fokus utama Polsek Rappocini, di mana mereka segera merespons dengan turun langsung ke tempat kejadian perkara (TKP) untuk mengumpulkan informasi dari saksi-saksi terkait.

### **Ketepatan Waktu Pelayanan**

Ketepatan pelayanan sebagai respon pelayanan yang tanggap dan tepat waktu terdiri atas empat indikator penting yang harus diperhatikan dan dijalankan sebaik-baiknya, yaitu: merespon setiap pelapor yang ingin mendapatkan

Perkap No. 12 Tahun 2009 juga mengatur tentang batas waktu penyelenggaraan penyidikan, yang dihitung sejak diterimanya surat perintah penyidikan. Batas waktu penyelesaian perkara tersebut adalah: 120 hari untuk penyidikan perkara yang sangat sulit. 90 hari untuk penyidikan

perkara yang sulit. 60 hari untuk penyidikan perkara yang sedang. 30 hari untuk penyidikan perkara yang mudah.

### **Kemampuan Menanggapi Keluhan**

Menurut Mursyidah dan Ilmi (2020), pelayanan terbaik adalah dengan melayani setiap saat, tepat waktu, memuaskan, sopan, ramah, dan profesional. Kualitas pelayanan merupakan standar yang harus dicapai dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan cara kerja yang efektif. Dalam menanggapi suatu

Pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan layanan kepada masyarakat. Bagian penting dari tanggung jawab ini adalah menanggapi keluhan masyarakat. Ini sangat relevan dengan tugas polisi dalam memberikan perlindungan dan keamanan kepada masyarakat. Keluhan dari masyarakat dapat menjadi gangguan yang signifikan, karena masyarakat mengharapkan polisi untuk memberikan rasa aman dan kenyamanan saat mereka menghadapi masalah dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, penting bagi polisi untuk merespons keluhan tersebut dengan serius dan memberikan solusi yang memadai untuk menjaga keamanan dan kesejahteraan masyarakat.

Polsek Rappocini dapat memberikan pelayanan yang responsif, transparan, dan dapat dipercaya kepada masyarakat, serta memastikan bahwa setiap masalah yang dilaporkan diberikan penanganan yang tepat dan efektif. Responsivitas (daya tanggap) merupakan keinginan dari pihak-pihak penyelenggara pelayanan publik untuk membantu masyarakat dengan tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan yang diperlukan. Dari penjabaran di atas dapat disimpulkan bahwa Polsek Rappocini Kota Makassar dapat dianggap memiliki daya tanggap yang baik karena mereka secara aktif membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat, merespons keluhan, dan berupaya menyelesaikan permasalahan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. (Yusri 2020).

### **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan, dimana untuk mengetahui responsivitas suatu pelayanan di Polsek Rappocini Makassar ditetapkan beberapa indikator yang menjadi tolak ukur dari suatu pelayanan yang responsivitas, yaitu: Polsek Rappocini merespon dengan baik, menerapkan konsep 3S (senyum, sapa, salam) untuk

prioritas pelayanan. Mereka proaktif dalam memproses semua laporan, kompleks atau sederhana, dengan sikap persuasif untuk membantu pelapor menyelesaikan masalah.. Keandalan Polsek Rappocini dalam menangani situasi kompleks menegaskan komitmen mereka pada keamanan publik. Respons cepat mereka tidak hanya memberikan rasa aman, tetapi juga membangun kepercayaan yang kuat terhadap institusi kepolisian. Polsek Rappocini memiliki prosedur terstruktur dalam menangani setiap laporan. Mereka melakukan analisis awal untuk menentukan tindakan selanjutnya. Dengan demikian, ketepatan pelayanan yang dilakukan oleh Polsek Rappocini sudah sangat baik. Polsek Rappocini cermat dalam menangani pelapor dan terlapor dengan menjalankan mekanisme dan prosedur sesuai SOP. Mereka melakukan klasifikasi laporan dengan hati-hati, memastikan penanganan kasus sesuai tingkat kepentingannya. Maksud pelayanan dengan waktu yang tepat adalah menyelesaikan pelayanan sesuai batas waktu yang ditetapkan. Polsek Rappocini memiliki prosedur jelas, namun terkadang terjadi keterlambatan dalam menangani keluhan, menandakan perlunya peningkatan efisiensi. Polsek Rappocini sudah baik dalam

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

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

## REFERENSI

- Afrizal, A., & Erman, M. (2018). *Responsivitas Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Penanggulangan Wabah Demam Berdarah Demam Berdarah (Dbd) di Kota Pekanbaru Tahun 2015* (Disertasi Doktor, Universitas Riau, Riau).
- Agus, D. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. ed. Dwiyanto Agus. Jogjakarta: UGM Press.
- Apriliya, S. 2019. *Responsivitas dan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa* (Tesis, Universitas Negeri Makassar).
- Apriliya, S. (2019). *Responsivitas dan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar).
- Arifin, Z. (2019). *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Djafar, R., & Sune, U. (2022). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato. *Madani Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 14 (1), pp. 99-112.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jogjakarta: UGM Press.
- Malik, N. F. (2016). Tinjauan Sosio Yuridis Tentang Keberadaan Bantuan Polisi (Banpol Atau Pak Ogah) di Kota Makassar (Studi Kasus Tahun 2014-2016). *Repository Unhas*, 3(2), pp. 62-63.
- Gormley, Orbawati, dan Ahsani. 2016. *Mendefinisikan Daya Tanggap dan Jenis- Jenis Daya Tanggap*. Makassar: Universitas Muhammadiyah.
- Hasan, M., Khan, M. N., & Farooqi, R. (2019). Service Quality Measurement Models: Comparative Analysis and Application in Airlines Industry. *Global Journal of Enterprise Information System*, 11(02), pp. 30-41.
- Hasriadi, A, M., & Adriana. (2021). Responsivitas Pelayanan Unit Gawat Darurat di Puskesmas Sarjo Kabupaten Pasangkayu. *Journal Public Policy and Management*, 03(02), pp. 150-157.

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