

# RESPONSIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KEPOLISIAN SEKTOR KECAMATAN ULUERE KABUPATEN BANTAENG

Dwi Ratna Kurniasih<sup>1\*</sup>, Anwar Parawangi<sup>2</sup>, Andriana<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

## Abstract

*This study purposed to describe and explain the responsiveness of public complaints services in the Sector Police of Uluere District, Bantaeng Regency. This study used qualitative descriptive research type. There were 11 informants in this study. Data collection techniques used observation, interviews and documentation. The results showed that the responsiveness of public complaints services at the Uluere District Police was good. Uluere District Sector Police officers were friendly and polite when providing services to the community. The apparatus had served quickly, they swiftly served the people who came to report. They had done the service carefully, they provided services seriously and earnestly so that no mistakes occur. They also had served on time, although it was not optimal, all processes were carried out immediately without stalling, but the apparatus was still not disciplined because there were still people waiting because they had not arrived office on time.*

**Keywords:** *responsiveness, service, public complaints*

## Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 11 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dapat dikatakan baik. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere bersikap ramah dan sopan ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat. Aparat sudah melakukan pelayanan dengan cepat, aparat dengan sigap langsung melayani masyarakat yang datang melapor. Aparat sudah melakukan pelayanan dengan cermat, aparat memberikan pelayanan dengan serius dan sungguh-sungguh sehingga tidak terjadi kesalahan. Aparat sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu meskipun belum maksimal, semua proses dilakukan dengan segera tanpa mengulur-ulur waktu, namun aparat masih kurang disiplin dikarenakan masih ditemukan ada masyarakat yang menunggu dikarenakan aparat belum datang dan kantor masih dalam keadaan kosong.

**Kata kunci:** responsivitas, pelayanan, pengaduan masyarakat

---

\* dwiratnakurniasih@gmail.com

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik saat ini menjadi isu kebijakan yang semakin strategis, karena pelayanan publik di Indonesia perbaikannya cenderung berjalan di tempat sedangkan, dampaknya sangat luas baik itu dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu isu strategis bagi aparatur negara yang harus diaktualisasikan dalam rangka membangun kepercayaan publik, hal ini karena kepercayaan publik berasal dari pelayanan yang berkualitas. Fungsi dan tugas pokok aparat pemerintah semakin disoroti masyarakat karena memperoleh pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat, sehingga aparat pemerintah diharuskan melaksanakan pelayanan secara prima, sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang cepat, tepat, sederhana, tertib, murah, transparan dan tidak membedakan.

Kepolisian Sektor merupakan struktur komando Kepolisian Republik Indonesia di wilayah kecamatan dan merupakan salah satu lembaga penting yang memiliki tugas utama sebagai penjaga keamanan, ketertiban dan penegakan hukum.

Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 pasal 13 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, tugas kepolisian adalah: (a) menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat; (b) menegakkan hukum; dan (c) memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Di Polsek Uluere terdapat masalah mengenai *responsivitas* pelayanan pengaduan masyarakat, seperti informasi yang diperoleh penulis dari media online, yang dimana pada tahun 2016 warga Desa Bonto Daeng Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng yang melakukan pengaduan ke Polsek Uluere merasa diperlakukan secara tidak adil lantaran pengaduannya tidak terlalu ditanggapi padahal pengaduan tersebut sudah beberapa kali diajukan namun tidak ada kejelasan tindakan yang dilakukan aparat kepolisian. Dan juga, pada tahun 2020 warga Desa Kayu Loe Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng yang melakukan pengaduan ke Polsek Uluere meminta agar laporannya diproses secara adil dan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Melaksanakan *responsivitas* dalam pelayanan publik sangatlah penting karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat. *Responsivitas* berkenaan

dengan kecepatan tanggapan petugas pelayanan untuk memenuhi keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menurut Dilulio (Rochmah, 2013), *responsivitas* sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik sebagai bukti kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, mengatur agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan keinginan dan aspirasi masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2006: 148), *responsivitas* atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan dan mengembangkannya kedalam berbagai program pelayanan. *Responsivitas* mengukur ketanggapan suatu organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan masyarakat.

Menurut Widodo (Daniah, 2019: 18), *responsivitas* merupakan cara yang efisien untuk digunakan dalam mengatur urusan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah dikatakan *responsif* apabila kebutuhan masyarakat dirumuskan secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan masyarakat.

Octovia & Wowor (2013: 148), mengatakan bahwa *responsivitas* ini mengukur ketanggapan aparat pemerintah terhadap keinginan, harapan dan aspirasi serta tuntutan penerima layanan. *Responsivitas* digunakan sebagai salah satu ukuran untuk melihat pelayanan publik dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dan tindakan pemerintah dalam merespon keluhan masyarakat tersebut.

Menurut Tangkilisan (2005: 177), Secara singkat dapat dikatakan bahwa *responsivitas* disini merujuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas adalah bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia atau pemberi layanan dalam membantu memberikan pertolongan yang dibutuhkan masyarakat melalui pemberian pelayanan.

Rochmah (2013: 1), mengemukakan bahwa *responsivitas* terdiri dari lima indikator, antara lain: Terdapat tidaknya keluhan dari masyarakat dalam satu tahun terakhir. Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari masyarakat. Penggunaan keluhan dari masyarakat sebagai referensi bagi perbaikan pelaksanaan pelayanan di masa yang akan datang. Berbagai tindakan aparat birokrasi

untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan/masyarakat. Dan Penempatan masyarakat oleh aparat pemerintahan dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Menurut Zeithaml dkk (Herdini & Widiyarta, 2020: 4), *responsivitas*, terdiri dari 6 (enam) indikator. Keenam indikator tersebut, adalah: (1) Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, yaitu kemampuan petugas dalam menanggapi setiap pelanggan berkaitan dengan sikap petugas seperti keramahan dan kesopanan, komunikasi kepada pelanggan, dan keadilan dalam memberikan pelayanan. (2) Petugas melaksanakan pelayanan dengan cepat, yaitu kecepatan merespon yang dilakukan oleh petugas atau aparatur terhadap kebutuhan pengguna jasa, yang dimana dalam hal ini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan. (3) Petugas melaksanakan pelayanan dengan tepat, yaitu ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas terhadap keinginan masyarakat. Dalam hal ini masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas terkait penanganan pengaduan yang dilakukan. (4) Petugas melaksanakan pelayanan dengan cermat, yaitu kecermatan atau ketelitian dalam melaksanakan pelayanan yang dinilai

dari kesesuaian petugas dalam menangani pengaduan masyarakat sesuai prosedur. (5) Petugas melaksanakan pelayanan dengan tepat waktu, yaitu ketepatan waktu dalam penyelesaian pengaduan, terdiri dari ketepatan pelaksanaan pelayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan sehingga memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Dan (6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas, yaitu kemampuan petugas atau aparatur dalam membalas atau menanggapi semua keluhan masyarakat melalui akses pengaduan yang disediakan untuk pelanggan menyampaikan pengaduan.

Pada dasarnya, pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang dikerjakan orang seseorang untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Menurut Pasolong (2014: 128), pelayanan adalah aktivitas yang dilaksanakan oleh seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik itu secara langsung ataupun tidak langsung guna memenuhi keinginan orang lain. Pelayanan adalah proses mewujudkan keinginan seseorang melalui kegiatan yang orang lain lakukan.

Menurut Ridwan & Sudrajat (2009: 19), pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan pemerintah

sebagai penyelenggara negara kepada warganya untuk memenuhi keinginan dari warga tersebut.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik, menerangkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau administratif yang disediakan oleh pelaksana pelayanan publik. Ditegaskan juga dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan merupakan tolok ukur yang menjadi pedoman pelaksanaan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang cepat, mudah, berkualitas, terjangkau dan terukur.

Pelayanan publik adalah melayani berbagai macam keperluan orang lain yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Menurut Daniah (2019: 12), pelayanan publik adalah bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik dalam bentuk jasa maupun barang guna memenuhi keinginan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Menurut Ngorang (2020: 16), pelayanan publik berhubungan dengan usaha memenuhi keinginan masyarakat yang dimana keinginan masyarakat memenuhi banyak hal, yaitu keinginan untuk barang, jasa, administrasi dan keamanan.

Menurut Sinambela dkk (2006: 43), pelayanan yang berkualitas dapat didefinisikan berdasarkan ciri-cirinya, yaitu: pelayanan yang sifatnya anti birokratis; distribusi pelayanan; desentralisasi dan berorientasi pada pelanggan. Dari ciri-ciri tersebut, pemerintah perlu menekankan beberapa hal, di antaranya yaitu: pemerintah menciptakan suasana kompetitif dalam pemberian pelayanan; pemerintah berorientasi kepada kebutuhan pasar bukan birokrasi; pemerintahan desentralisasi dan lebih proaktif.

Lenvine (Dwiyanto, 2006: 144), mengemukakan tiga konsep yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik, yaitu: Responsivitas, yaitu daya tanggap penyedia layanan terhadap keinginan, aspirasi, harapan ataupun tuntutan dari masyarakat pengguna layanan. Responsibilitas, yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan organisasi yang telah ditentukan atau

ditetapkan sebelumnya. Dan Akuntabilitas, yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses pelaksanaan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berlaku di masyarakat.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dikemukakan prinsip pelayanan publik, yaitu: kesederhanaan, kejelasan, kepastian, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dan kenyamanan.

Pengaduan adalah suatu proses mengungkapkan suatu perkara atau masalah yang terjadi. Menurut Sofianti (2020: 23), pengaduan masyarakat adalah solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini pengaduan masyarakat adalah ungkapan pelanggan atau masyarakat atas perasaan tidak senang terhadap pelayanan yang diterima oleh penyedia layanan.

Pengaduan tidak hanya tentang menyampaikan keluhan atas pelayanan yang diterima oleh penyelenggara pelayanan, akan tetapi juga terkait atas

pelaporan tindak kejahatan atau kriminal yang telah dialami oleh pengadu.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Pasal 1 ayat 8 tentang Pengelolaan Pengaduan, menerangkan bahwa pengaduan merupakan bentuk keluhan, gagasan ataupun sumbangan pemikiran suara yang disampaikan oleh masyarakat kepada pengelola pengaduan pelayanan atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan yang dilakukan oleh penyelenggara. Undang-undang No. 8 Tahun 1981 Pasal 1 ayat (24) dan (25) tentang Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana, menerangkan bahwa laporan merupakan pemberitahuan yang diajukan seseorang kepada pihak berwenang tentang suatu kejadian tindak pidana (Pasal 1 ayat 24). Pengaduan merupakan pemberitahuan/pelaporan disertai permintaan dari pihak yang berkepentingan kepada pihak yang memiliki wewenang untuk bertindak sesuai dengan aturan hukum seseorang yang melakukan pengaduan pidana yang merugikannya (Pasal 1 ayat 25).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bnataeng selama 2 (dua) bulan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif.

Teknik yang digunakan peneliti untuk menentukan informan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini adalah aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere, aparat Desa Kecamatan Uluere dan Masyarakat Kecamatan Uluere yang terdiri dari 11 orang yaitu: 2 orang aparat desa, 3 orang aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dan 6 orang masyarakat.

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

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

Adapun teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, adalah reduksi data, penyajian data dan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data

merupakan suatu proses perangkuman data dengan cara memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting.

Penyajian data adalah hasil reduksi data yang dapat berbentuk uraian singkat, tabel, bagan dan sejenisnya yang tersusun secara sistematis. Selanjutnya data disajikan dalam bentuk narasi kemudian membahas data tersebut.

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan tersebut digunakan sebagai jawaban terkait permasalahan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menilai kualitas pelayanan publik dan mencapai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere, maka perlu melihat *responsivitas*/daya tanggap dari aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dalam memberikan pelayanan.

*Responsivitas* dalam hal ini terkait dengan kecepatan dan kemampuan aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dalam menanggapi tuntutan masyarakat dan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan.

Untuk mengetahui *responsivitas* pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere, penulis menggunakan 4 indikator *responsivitas* menurut Zeithaml dkk (Herdini & Widiyarta, 2020), yaitu:

### **Kemampuan Merespon Pelanggan**

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi dari aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sikap adalah semua respon yang konsisten/tetap terhadap objek sosial. Sikap yang baik harus diperlihatkan oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere kepada masyarakat seperti keramahan, kesopanan dan melayani dengan baik tanpa ada sikap yang dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap masyarakat.

Komunikasi adalah suatu proses yang dimana terdapat dua orang atau lebih sedang melakukan pertukaran informasi antara yang satu dengan yang lainnya. Dengan adanya komunikasi yang baik maka informasi yang disampaikan oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere akan mudah dipahami oleh masyarakat.

Sikap dan komunikasi yang baik seperti keramahan, kesopanan dan melayani dengan baik sudah

ditunjukkan oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere bersikap ramah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan menyapa, senyum dan memberi salam ketika ada masyarakat yang datang. Masyarakat merasa senang dan tidak canggung dalam berinteraksi dengan aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere, masyarakat juga akrab berbicara dengan aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dikarenakan aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere melakukan komunikasi secara humanis dan humoris serta sesekali menggunakan bahasa daerah.

Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere juga bersikap sopan kepada masyarakat dengan mempersilahkan masyarakat yang datang untuk masuk ke kantor dan duduk dan melayani masyarakat dengan sepenuh hati dengan menerima, membantu dan memberikan apa yang diinginkan masyarakat.

Selain itu, aparat melakukan komunikasi dengan akrab dan lancar kepada masyarakat. Ketika ada masyarakat yang datang, aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere langsung menyambut masyarakat tersebut dan dengan lancar saling

bercakap-cakap sambil tertawa dan akrab dengan masyarakat tersebut.

### **Kecepatan Melayani**

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

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

Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melakukan pelayanan dengan cepat, masyarakat yang datang melakukan laporan atau pengaduan langsung dilayani, didengarkan kemudian dikerjakan sesuai dengan laporan tersebut. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterima dan merasa terlayani dengan baik dan secara tulus serta apa yang diinginkan masyarakat tersebut sesuai dengan apa yang

diberikan oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere.

Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere juga menghimbau kepada masyarakat yang melihat/menyaksikan suatu kejadian yang mengganggu keamanan lingkungan atau mengalami kejadian yang merugikan dirinya agar sekiranya segera melapor ke Polsek Uluere untuk segera di tindaklanjuti.

Pelayanan aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dilakukan dengan lancar tanpa ada kendala/hambatan dan menghasilkan kepuasan. Aparat dengan sigap melayani masyarakat yang datang melapor dengan langsung mendengarkan dan mengerjakan laporan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dengan cepat membuat surat keterangan laporan polisi sesuai dengan laporan masyarakat dan dengan tulus keluar masuk ruangan untuk menyelesaikan laporan tersebut.

Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dalam melakukan pelayanan sudah berjalan dengan lancar tidak terjadi kendala yang dapat menghambat atau menunda pelayanan. Pelayanan yang dilakukan dengan baik dan berjalan lancar akan membuat

masyarakat merasa puas, masyarakat tidak tidak menunggu terlalu lama dan mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan. Hal tersebut yang dilakukan aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dimana masyarakat terlayani dengan baik dan menerima pelayanan dengan lancar.

Adapun kendala yang bisa saja terjadi seperti ada gangguan atau kerusakan pada komputer atau komputer sedang tidak dapat difungsikan, aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere memberikan solusi dengan menulis tangan terlebih dahulu data pelapor atau pengadu lalu kemudian akan diketik dikomputer lain agar kendala yang terjadi tersebut dapat teratasi dan tidak menimbulkan hambatan dalam melakukan pelayanan.

Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah memberikan pelayanan dengan tulus kepada masyarakat, sesuai dengan motto nya “Melayani Dengan Hati” masyarakat menerima pelayanan dengan sangat baik dan merasa senang karena aparat mengerjakan pengaduan/laporan dengan lancar hingga selesai dan memberikan hasil yang diinginkan.

### **Kecermatan Melayani**

Indikator kecermatan melayani, dalam hal ini mencakup kefokuskan dan

kesungguhan aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan sudah baik. Indikator kecermatan melayani artinya penyedia layanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng harus fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan, dalam artian melakukan pelayanan dengan benar.

Kecermatan melayani ini berkaitan dengan fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat baik itu dalam pekerjaan ataupun dalam proses pembicaraan.

Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melakukan pelayanan dengan cermat, memberikan pelayanan dengan serius dan sungguh-sungguh sehingga masyarakat tidak merasa kecewa, memberikan pelayanan dengan teliti dengan melihat atau memperhatikan jenis laporan/pengaduan yang diterima agar tidak terjadi kesalahan untuk langkah selanjutnya serta memberikan hasil yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Tidak ada masyarakat yang mengeluh atau komplain terhadap pelayanan yang dilakukan dan hasil yang diberikan.

Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melakukan pelayanan dengan benar dan melakukan pelayanan dengan fokus dengan berbincang-bincang terkait masalah yang dilaporkan dan mengerjakan sesuai dengan apa yang dilaporkan masyarakat.

Kecermatan aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere ini dilakukan dengan terus melayani masyarakat dengan baik dan sepenuh hati. Pelayanan yang cermat adalah pelayanan yang dilakukan dengan tidak menimbulkan terjadinya kesalahan, pelayanan dilakukan dengan benar. Melakukan pelayanan dengan cermat akan menghasilkan pelayanan yang serius dengan fokus dan sungguh-sungguh pada satu urusan atau kerjaan sehingga akan menimbulkan kepuasan dengan tidak terjadi kesalahan dalam bekerja.

### **Ketepatan Waktu Melayani**

Indikator ketepatan waktu melayani, dalam hal ini mencakup ketepatan pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian yang dilakukan aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan cukup baik. Indikator ini berkaitan dengan ketepatan dan kesesuaian waktu aparat penyedia

layanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng dalam memberikan pelayanan kepada sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu melayani ini artinya aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere tidak membuang-buang atau mengulur-ulur waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu, masyarakat tidak menunggu lama untuk dilayani dan mendapatkan hasil yang diinginkan pada saat itu juga, segala proses pelaksanaan atau tindakan dilakukan dengan segera tanpa membuang-buang atau mengulur-ulur waktu, ketika laporan polisi yang buat telah diterima oleh pihak reserse kriminal maka selanjutnya langsung melakukan proses penyidikan dan kegiatan-kegiatan berikutnya hingga penyelesaian pada penentuan hasil.

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

Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu, segala proses pelaksanaan atau tindakan dilakukan dengan segera tanpa membuang-buang atau mengulur-ulur waktu, ketika laporan polisi yang buat telah diterima oleh pihak reserse kriminal maka selanjutnya langsung melakukan proses penyidikan dan kegiatan-kegiatan berikutnya hingga penyelesaian pada penentuan hasil.

Akan tetapi aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere dianggap masih kurang tepat waktu dalam hal pelaksanaan pelayanan, ketepatan waktu aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere masih kurang baik atau belum maksimal, dikarenakan masih ada masyarakat yang terlihat menunggu aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere untuk dilayani dikarenakan kantor polsek uluere masih dalam keadaan kosong dan tertutup padahal pelayanannya dilakukan selama 1x24 jam namun hal tersebut nyatanya masih ditemukan ketidaksesuaian.

Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere terlambat datang dikarenakan beberapa hal, yaitu: karena rumah jauh, ada urusan lain, melakukan patroli dan bersiaturahmi ke rumah masyarakat. Jika secara tiba-tiba aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere

ada urusan lain maka dengan segera menghubungi temannya untuk menggantikan dan menangani tugasnya untuk sementara.

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

Kantor Kepolisian Sektor Uluere (Polsek Uluere) terletak di Jalan Poros Loka Desa Bonto Marannu Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. Polsek Uluere sudah ada sejak tahun 1997 yang saat itu bangunannya terbuat dari bahan kayu. Tidak berselang lama, Kantor Polsek Uluere kemudian dipindahkan sekitar tahun 2007.

Hal tersebut dikarenakan bangunan yang digunakan Kantor Polsek Uluere tersebut akan digunakan untuk keperluan lain. Hingga pada tahun 2011, Kantor Polsek Uluere hancur diserang warga dari 3 desa secara serentak. Tidak ada korban dari pihak polisi karena pada saat penyerangan Kantor Polsek Uluere dalam keadaan kosong. Penyerangan tersebut adalah buntut penembakan yang dilakukan kepada 3 orang warga yang sebelumnya diduga sebagai pelaku kejahatan tindak pidana pencurian.

Usut demi usut, diketahui bahwa oknum polisi yang melakukan penembakan tersebut bukan merupakan oknum polisi dari Polsek Uluere. Sehingga, Kantor Polsek Uluere yang sudah hancur dibangun dan dioperasikan kembali. Hingga pada tahun 2014, Kantor Polsek Uluere berpindah lagi sekitar  $\pm 500$  m dari lokasi sebelumnya yang dibangun diatas tanah seluas 4.000 m yang terdiri dari 7 ruangan kerja dan 1 sel tahanan.

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

Adapun Visi Polsek Uluere, yakni terwujudnya insan polri yang professional, bermoral, bersih dan terpercaya dalam penegakan hukum serta sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat yang mampu memberikan rasa aman, tentram dan dipercaya. Misi Polsek Uluere, yakni memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, tanggap, responsif dan tidak diskriminatif agar masyarakat bebas dari segala bentuk gangguan fisik dan psikis.

Tujuan Polsek Uluere yakni memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat. Serta sasaran Polsek

Uluere, yakni menegakkan hukum secara professional, objektif dan transparan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil kesimpulan menunjukkan bahwa: 1) Kemampuan Merespon Pelanggan. Indikator ini dapat dikatakan sudah baik. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere bersikap ramah ketika melakukan pelayanan dengan memberikan senyum dan salam kepada masyarakat. Kemudian aparat juga bersikap sopan dengan mempersilahkan masyarakat masuk dan duduk serta berkomunikasi secara humanis, 2) Kecepatan Melayani. Indikator ini dapat dikatakan sudah baik. Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere melakukan pelayanan dengan lancar tanpa ada kendala dan menghasilkan kepuasan, dan juga aparat dengan sigap melayani masyarakat yang datang melapor, 3) Kecermatan Melayani. Indikator ini dapat dikatakan sudah baik. Aparat memberikan pelayanan dengan serius dan sungguh-sungguh dengan melihat atau memperhatikan jenis laporan yang diterima agar tidak terjadi kesalahan di langkah selanjutnya, 4) Ketepatan Waktu Melayani. Indikator ini dapat dikatakan cukup baik. Dikarenakan aparat masih kurang disiplin waktu,

masih ditemukan masyarakat menunggu aparat untuk dilayani dikarenakan aparat belum datang karena ada urusan lain dan kantor masih dalam keadaan kosong.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Daniah, N. (2019). *Responsivitas dalam Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah K.H.Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *Public Administration Journal of Research*, 2(1), 1–9. <http://paj.upnjatim.ac.id/index.php/paj/article/view/38>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Ngorang, P. (2020). *Etika Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Octovia, S., & Wowor, K. (2016). Responsivitas Dalam Pendaftaran Peralihan Hak Atas Tanah Jual Beli D Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah. *EJurnal Katalogis*, 4(1), 147–155. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/6521>
- Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Pasal 1 ayat 8 tentang Pengelolaan Pengaduan.
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Layanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Rochmah, S. (2013). *Responsivitas Pelayanan: Studi Pada Kebijakan Pelayanan Air Bersih*. Malang: UB Press.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifuddin. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sofianti, M. (2020). *Responsivitas Pelayanan Pengaduan Kabupaten Enrekang* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Undang-undang No. 8 Tahun 1981 Pasal 1 ayat 24 dan 25 tentang Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana.
- Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 pasal 13 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik.