

## **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 alseibilitas 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 tangap 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 tentram (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 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.

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 menggali 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 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, kesigapan 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 memeberikan 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 perka.

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 dilhat 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, mebuat 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 dikatjakan 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 di tentukan, 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.