

Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Polres Rejang Lebong Terhadap Pengaduan Masyarakat)

Denyfitra Mochtar¹⁾, Effed Darta Hadi²⁾, Syaiful Anwar AB³⁾

Mahasiswa PS Magister Manajemen, Universitas Bengkulu¹⁾

Dosen PS Magister Manajemen, Universitas Bengkulu^{2),3)}

Corresponding Author edarta@unib.ac.id

Abstract

The general research objective to be achieved from this study is to determine the responsiveness of the Rejang Lebong Resort Police service in handling public complaints on reports of complaints of violence against women and children. Research respondents are people who access complaint services or have reported to the Polres / Polsek in the Rejang Lebong Polres working area, which were taken by using the proportional random sampling technique of 20% of the 8 units of the Rejang Lebong Polres. The number of respondents taken was as many as 64 people. The results show 1) Respond to every community applicant who wants to get service This indicator includes good attitudes and communication from the service providers of the Rejang Lebong Police to the community. 2) Police officer/officers provide good communication to the community and are friendly so that the community feels comfortable. Officers/apparatus perform services quickly. This indicator is the readiness and sincerity of the police officer/apparatus in serving the community. The officers/apparatus who perform services quickly can be seen from their alertness. 3) Regarding the indicator of accuracy in serving, the timeliness of services provided by police officer/officers is still not in accordance with the wishes of the community. Due to several reasons, namely the existence of a system of discrimination by police officers/officers. This makes the community less responsive or unkind. 4) the timeliness of services provided by police officers/officers is still not in accordance with the wishes of the community. Because of several things, namely the existence of a system of discrimination carried out by police officers/officers. Based on this, the Accuracy Indicator of serving is focus, serious and thorough in providing services to the community both in work and in conversation. Regarding the indicators of accuracy in serving, Rejang Lebong Police have carried out their services carefully and in accordance with what is expected by the community as service recipients at the police station.

Keywords: Responsiveness, Public Service, Public Complaints

Abstrak

Tujuan umum penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ketanggapan pelayanan Polres Rejang Lebong dalam menangani pengaduan masyarakat atas laporan pengaduan kekerasan terhadap perempuan dan anak. Responden penelitian adalah masyarakat yang mengakses pelayanan pengaduan atau pernah melapor ke Polres/Polsek di wilayah kerja Polres Rejang Lebong, yang diambil dengan menggunakan teknik proportional random sampling 20% dari 8 unit Polres Rejang Lebong. Jumlah responden yang diambil adalah sebanyak 64 orang. Hasil penelitian menunjukkan 1) Respon setiap masyarakat pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan Indikator ini meliputi sikap dan komunikasi yang baik dari pihak pemberi pelayanan Polres Rejang Lebong kepada masyarakat. 2) Aparat/Polri memberikan komunikasi yang baik kepada masyarakat dan ramah sehingga masyarakat merasa nyaman. Petugas/aparat melakukan pelayanan dengan cepat. Indikator ini merupakan kesiapan dan kesungguhan aparat/polisi dalam melayani masyarakat. Petugas/aparat yang melakukan pelayanan dengan cepat terlihat dari kewaspadaannya. 3) Seputar indikator ketepatan dalam melayani. ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas/petugas kepolisian masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Karena beberapa alasan yaitu adanya sistem diskriminasi oleh aparat/petugas kepolisian. Hal ini membuat masyarakat kurang tanggap atau tidak ramah. 4) ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh aparat/petugas kepolisian masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Karena beberapa hal yaitu adanya sistem diskriminasi yang dilakukan oleh aparat/petugas kepolisian. Berdasarkan hal tersebut maka Indikator Ketepatan melayani adalah fokus, serius dan teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam pekerjaan maupun dalam pergaulan. Mengenai indikator ketepatan dalam melayani, Polres Rejang Lebong telah melaksanakan pelayanannya dengan cermat dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan di polsek.

Kata Kunci: Responsivitas, Pelayanan Publik, Pengaduan Masyarakat.

PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, menyebutkan bahwa Pemerintah Kabupaten/Kota mempunyai kewenangan terbatas dalam lingkup otonomi daerah untuk memaksimalkan pelayanan yang berbasis kesejahteraan masyarakat. Pelayanan pemerintah adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha yang berkaitan dengan kepentingan dan jasa publik. Menurut Moenir (2008:16) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman yang di kutip oleh Sinambela (2010:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Sampara yang di kutip oleh Sinambela (2010:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Hardiyansyah, 2011:15 menyebutkan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat sekarang ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik merupakan indikasi empowering yang dialami oleh masyarakat.

Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat.

Karena itu kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karna akan sangat menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Berdasarkan fakta dilapangan, banyaknya keluhan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi-instansi pemerintah membuat pelaksanaan pelayanan belum optimal dan mencapai dari tujuan pelayanan itu sendiri. Pelaksanaan pelayanan yang belum optimal, aparatur pelayanan yang kurang representatif, merupakan kelemahan-kelemahan utama terhadap proses pelayanan publik kepada masyarakat. Kondisi pelayanan yang ideal

realitasnya sangat sulit untuk diwujudkan kandalam birokrasi. Ketidakjelasan pembagian wewenang, pembagian kerja, serta sikap pimpinan kantor yang sewenang-wenang memberikan tugas kepada aparat bawahan tanpa mempertimbangkan aspek sifat pekerjaan, urgensi pekerjaan, dan dampak pemberian tugas terhadap kualitas pemberian layanan kepada masyarakat. Kondisi tersebut membuat pelayanan kepada masyarakat menjadi terganggu (Dwiyanto, 2006 : 70).

Pelayanan kepada masyarakat dibidang pelayanan publik menyangkut pelayanan kesehatan, pendidikan dan pengayoman serta pengaduan masyarakat terhadap suatu masalah hukum. Pengaduan dan laporan akan adanya peristiwa hukum ditengah masyarakat merupakan tanggung jawab dan tugas dari Kepolisian, hal tersebut termuat dalam wewenang dan tugas pokok Polri sesuai dengan UU No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, dalam Pasal 13 “Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat”.

Menjaga keamanan dan ketertiban bukan hanya tugas dari seorang polisi atau lembaga Kepolisian, namun diperlukan kerjasama juga antara masyarakat dengan aparat Kepolisian yang berwenang.

Lembaga Kepolisian adalah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik yang mana merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping *distribusi, regulasi, dan proteksi*. Berdasarkan aturan dan tata urut kelembagaan, di Indonesia, lembaga yang bertugas menjalankan fungsi tersebut adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI). Lembaga Kepolisian merupakan pintu gerbang dari sistem peradilan pidana di Indonesia.

Sebagai pintu gerbang dari sistem peradilan pidana, lembaga Kepolisian memiliki interaksi yang tinggi dengan masyarakat. Beragamnya tugas polisi di era modern ini memposisikan polisi sebagai agen penegak hukum yang memiliki interaksi yang tinggi dengan masyarakat, khususnya interaksi polisi dengan berbagai jenis kejahatan di masyarakat. Mewujudkan keamanan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara merupakan salah satu tugas Kepolisian yang menjadi salah satu faktor terpenting agar terciptanya pelayanan yang prima dan hubungan yang baik antara pihak Kepolisian dan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut maka salah satu cara yang digunakan pihak Kepolisian untuk mewujudkan keamanan dalam negara adalah dengan menerima pengaduan tindak pidana kriminal dari masyarakat. Dalam mewujudkan keamanan dalam negara bukanlah hal yang mudah bagi pihak Kepolisian. Kepolisian mempunyai beban yang sangat berat dalam menangani dan menerima pengaduan tindak pidana kriminal dari masyarakat akibat dari angka kriminalitas yang terus meningkat.

Berdasarkan data statistik kriminalitas secara nasional yang dilansir oleh Badan Pusat Statistik (2019) tingkat kriminalitas (*crime rate*) di Indonesia mencapai angka 9,41% pada Tahun 2018. Jika di lihat berdasarkan lokasi wilayah Polda di Indonesia, diketahui bahwa wilayah kerja Polda Metro Jaya memiliki jumlah kriminalitas tertinggi sebanyak 43.842 jumlah kasus kriminalitas. Sedangkan Polda Maluku Utara memiliki jumlah kasus kriminalitas sebanyak 1.096 kasus. Polda Bengkulu memiliki jumlah 5.904 kasus dan berada pada kategori sedang.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No.14 Tahun 2012 tentang Manajemen Penyidikan Tindak Pidana ini dibuat untuk menjamin kelancaran pelaksanaan penyidikan dan untuk menghindari terjadinya penyimpangan. Namun, di duga masih adanya hal-hal menyimpang yang terjadi dan kurang sigapnya para petugas Kepolisian dalam menyelesaikan kasus. Kepolisian sebagai badan pemelihara keamanan dalam negeri memberikan tugas dan wewenang penanganan perkara pidana yang merupakan pelaksanaan dari peran Kepolisian dibidang penyidikan kepada satuan fungsi reserse, serta memberikan tugas dan wewenang kepada SPKT (sentra pelayanan Kepolisian terpadu) untuk menerima laporan dan pengaduan tindak pidana kriminal yang nantinya akan ditangani oleh pihak satuan reserse kriminal.

Sebagai pelayan pertama dalam pelayanan publik di Kepolisian, SPKT (sentra pelayanan Kepolisian terpadu) yang bertugas untuk menerima laporan dan pengaduan tindak pidana kriminal yang nantinya akan ditangani oleh pihak satuan reserse kriminal harus memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada masyarakat sebelum nantinya laporan dan pengaduan tersebut ditindak lanjuti pada proses berikutnya.

Polri sebagai aparat negara yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, pelindung, pengayom serta pelayan masyarakat dalam pelaksanaan tugas dihadapkan pada permasalahan internal berupa keterbatasan personil, kesejahteraan yang masih rendah, keterbatasan peralatan dan materiil, sarana dan prasarana serta anggaran maupun tantangan eksternal yang dihadapi. Dalam pelayanan secara proaktif, transparan, akuntabel dengan berdasarkan kaidah taat hukum, prosedur, dan tata etika sehingga dapat diharapkan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan soliditas internal Polri. Implementasi ini bertujuan untuk mencapai sasaran revitalisasi polri yaitu mewujudkan pelayanan prima. guna mewujudkan Keamanan Nasional telah menunjukkan keberhasilan yang cukup membanggakan ditandai dengan semakin kondusifnya situasi keamanan dan ketertiban masyarakat serta semakin meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap Polri.

Berdasarkan data presurvey yang dilakukan di Polres Rejang Lebong, ditemukan masih ada permasalahan dalam pelayanan terhadap penanganan pengaduan tindak pidana belum dapat terselesaikan sepenuhnya salah satunya adalah masalah KDRT yang belum selesai 100%, khususnya di Tahun 2019, seperti terangkum pada Tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1. Kasus Kekerasan Pada Perempuan dan Anak

No	Jenis Kejahatan	Jumlah Kasus		Capaian (%)
		Laporan	Selesai	
1	Pengaduan Masyarakat	9	8	88,89
2	Kekerasan pada Anak	30	24	80,00
	Jumlah	39	32	82,05

Sumber: Laporan Anev Polres Rejang Lebong, 2019

Tabel 1 menunjukkan masih ada deviasi sebesar 17,5% tidak terselesainya kasus pengaduan yang dilakukan oleh korban atau kerabat korban atas kejahatan pada perempuan dan anak. Kondisi menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan di Polres Rejang Lebong masih belum maksimal. Responsivitas itu sendiri berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh petugas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa yang membutuhkan pelayanan. Sehingga setelah masyarakat melakukan pengaduan baik itu tindakan kriminal maupun pengaduan atas perbuatan yang tidak menyenangkan, biasanya pihak Kepolisian melayani pengaduan tersebut dengan cepat namun dalam tahap proses penyelidikan, penyidik kurang sigap.

Kurang sigapnya dan lambannya penanganan suatu pengaduan dan laporan masyarakat yang ditangani Polres Rejang lebong berdampak pada laporan dan penilaian kerja internal di Polres Rejang lebong. Berdasarkan data Pra penelitian yang penulis peroleh, pada tahun 2019 banyak keluhan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pengaduan tindak pidana yang diajukan tidak segera ditindaklanjuti dimana pengaduan dan keluhan tersebut diajukan masyarakat baik melalui surat resmi atau melalui pengaduan yang masuk pada PROPAM dan lembaga pelayanan publik yaitu OMBUDSMAN Bengkulu.

Kurangnya responsivitas Polres Rejang Lebong ini juga dilihat dari adanya laporan masyarakat ke Ombudman RI Perwakilan Bengkulu di Rejang Lebong terkait penundaan yang berlarut, tidak memberi layanan dan tidak kompeten. Adanya pengaduan yang melaporkan Polresta Rejang Lebong ke Ombudman RI Perwakilan Bengkulu terkait perkara yang seorang masyarakat yaitu dugaan *mal* administrasi penundaan berlarut dalam penanganan laporan polisi. Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi

untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan. Responsivitas yang rendah ditunjukkan karena adanya ketidakselarasan antara pelayanan yang ada dan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan kegagalan suatu organisasi dalam mewujudkan tujuan dan misi organisasi. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang kurang baik dan tidak baik.

Penelitian terkait dengan responsivitas pelayanan di lembaga publik telah dilakukan oleh sejumlah peneliti, antara lain Setianingrum dan Tsalatsa (2016). Penelitian dilakukan pada responsivitas pelayanan pada pengelolaan pengaduan kasus Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) terkait penyelenggaraan pemerintahan dan pelayan publik di Yogyakarta. Hasil studi ini menemukan masih lemahnya responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap keluhan masyarakat, terutama menyangkut tindak lanjut. Mekanisme yang ada selama ini tidak dapat memantau tindak lanjut yang dilakukan oleh setiap SKPD/unit kerja. Keluhan yang bersifat lintas sektoral dan lintas level pemerintahan dapat dikatakan tidak ada tindak lanjutnya.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Ninuk Dewi Ambarwati dalam jurnal ilmiahnya yang berjudul Pelaksanaan Pelayanan Laporan Dan Pengaduan Masyarakat Di Satreskrim Polres Jember (2017:7) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang/jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan perwujudan kewajiban aparatur Negara nomor: PER/20/M.PAN/04/2006 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik. Taliziduhu (2000:59-60) menyatakan bahwa layanan dapat diartikan sebagai produk dan dapat juga diartikan sebagai cara atau alat yang digunakan oleh provider (penyedia layanan) dalam memasarkan atau mendistribusikan produknya. Jika barang dan jasa dianggap sebagai produk (komoditi), maka perdagangannya dapat disertai dengan layanan sebagai cara atau alat. Yang dimaksud dengan layanan dalam pengertian di atas adalah layanan sebagai produk.

Responsivitas Pelayanan Publik

Responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers (Ratminto & Winarsih, 2005). Sedangkan menurut Sedarmayanti (2004), responsivitas salah satu dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan adalah responsiveness/responsivitas. Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

Menurut Afrizal (2018) penilaian responsivitas bersumber pada data organisasi dan masyarakat, data organisasi dipakai untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi, Sedangkan data masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasi demand dan kebutuhan masyarakat.

Responsivitas sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan dayatanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur didalam perUndang-undangan. Sementara itu, Siagian (2000) dalam pembahasannya mengenai teori pengembangan organisasi mengindikasikan bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Sugandi, 2011).

Menurut Zeithaml dkk (2011), responsivitas dijabarkan menjadi beberapa indikator, seperti meliputi :

1) Merespon Setiap Pelanggan/Pemohon Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan.

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan. Setiap pelanggan memiliki karakter yang berbedabeda, maka dari itu petugas layanan juga harus tahu bagaimana bersikap dan berkomunikasi yang baik dan hangat (Widiati, 2015:4). Sikap adalah sekumpulan respon yang konsisten terhadap objek social (Campbel, dalam Herdiani, 2015:60). Sikap yang baik yang dimaksud disini seperti keramahan, kesopanan dan keadilan petugas pemberi layanan kepada masyarakat. Sikap yang baik ini merupakan langkah awal untuk menunjukkan bahwa petugas pemberi layanan telah siap dan mau melayani atau merespon masyarakat sehingga masyarakat dapat merasa diterima dengan baik oleh petugas tersebut. Sikap yang baik, ramah, dan sopan dari petugas pemberi layanan akan membuat masyarakat merasa puas dan akan merasa di layani dengan baik.

Selain sikap, komunikasi yang baik dan ramah terhadap masyarakat juga diperlukan pada indikator ini. Komunikasi merupakan proses dimana dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi antar satu sama lain (Everett M. Rogers dan Lawrence Kincaid, dalam Herdiani, 2015:61).

Dengan komunikasi yang baik maka masyarakat akan dengan mudah menerima, memahami dan mengerti informasi yang disampaikan oleh petugas pemberi layanan.

2) Petugas/Aparatur melakukan Pelayanan dengan Cepat.

Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam memberi pelayanan dan memenuhi permintaan pelanggan (Azis, 2016:8). Kesigapan itu sendiri adalah cepat dalam bertindak yang disertai dengan semangat yang besar. Sehingga kesigapan dalam bekerja adalah melakukan pekerjaan dengan tangkas dan cepat dalam mengambil tindakan dan dipenuhi dengan semangat. Petugas yang melakukan pelayanan dengan cepat dapat dilihat dari kesigapannya tersebut. Kesigapan ini ditunjukkan dengan adanya petugas yang cekatan, sigap dan segera melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan, serta menanggapi dengan cepat apabila ada masyarakat yang bertanya dan membutuhkan informasi.

Selain kesigapan, pada indikator ketulusan juga sangat penting. Tidak ada yang melebihi keindahan dari sebuah pekerjaan yang dikerjakan dengan tulus. Ketulusan menjadi kata kunci untuk menilai setiap hasil kerja. Ketulusan dalam bekerja adalah mencurahkan segenap hati dan jiwa untuk sebuah pekerjaan sehingga mampu memberikan manfaat pada kehidupan. Melakukan pekerjaan dengan tulus akan menghasilkan karya yang luar biasa karena ketulusan akan melahirkan gairah semangat untuk memberikan yang terbaik, memberikan sesuatu yang lebih walau imbalan yang didapatkan belum sebanding. Sehingga petugas pemberi layanan dapat dikatakan tulus dalam bekerja ketika dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan segenap hati, semangat dan tidak meminta imbalan lebih kepada pengguna layanan.

3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.

Pada indikator pelayanan yang tepat, pelayanan yang diberikan harus telah sesuai prosedur pelayanan dan melakukan pelayanan dengan tepat biaya (Latifah, 2015:5). Pelayanan yang sesuai dengan prosedur yaitu pelayanan yang sesuai dengan SOP pelayanan yang telah ditetapkan sehingga tidak ada kesalahan dalam melayani serta tidak terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan hak setiap pelanggan. Kemudian, melayani dengan tepat biaya yaitu sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan dan tidak meminta lebih kepada masyarakat. Ketepatan melayani ini sangat penting, sebab jika tidak tepat dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat maka masyarakat akan merasa kecewa terhadap pelayanan tersebut. Melayani dengan tepat ini juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Ketepatan pelayanan sangat menentukan penilaian masyarakat mengenai baik tidaknya pelayanan yang diberikan.

Sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat dan tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.

Selanjutnya, pada indikator ini terdapat ketepatan waktu pelayanan yang diberikan. Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada pelapor/masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, atau tidak mengulur-ngulur waktu dalam melayani masyarakat dan kedisiplinan para petugas/aparat Kepolisian dalam melayani masyarakat, sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat/pelapor. Ketepatan waktu petugas Kepolisian sangat penting, sebab jika terlambat masyarakat akan merasa kecewa terhadap pelayanannya.

4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.

Kecermatan dalam pemberian pelayanan perlu untuk diperhatikan supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan pelanggan. Pelayanan dengan cermat berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau penerima layanan baik dalam pekerjaan maupun pembicaraan (Latifah, 2015:5). Fokus adalah penentu hasil kerja seseorang, karena dengan fokus kita dapat bekerja dengan lebih cepat dan efektif dari pada biasanya. Fokus itu sangat diperlukan dalam bekerja, karena tingkat konsentrasi yang tinggi serta kemauan dapat menghasilkan hasil yang terbaik. Sehingga pelayanan yang dilakukan dengan fokus disini dimaksudkan fokus didalam menanggapi keluhan dan permasalahan pengguna layanan.

Sungguh-sungguh dalam bekerja berarti melakukan sesuatu dengan benar sehingga tidak terjadi kesalahan. Kecermatan petugas ini dilakukan dengan selalu memberikan informasi dan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, serta selalu memantau perkembangan setiap perkara dan laporan. Mengingat bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah bagaimana agar supaya suatu pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan tidak ada kesalahan sehingga membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kepolisian Negara Republik Indonesia

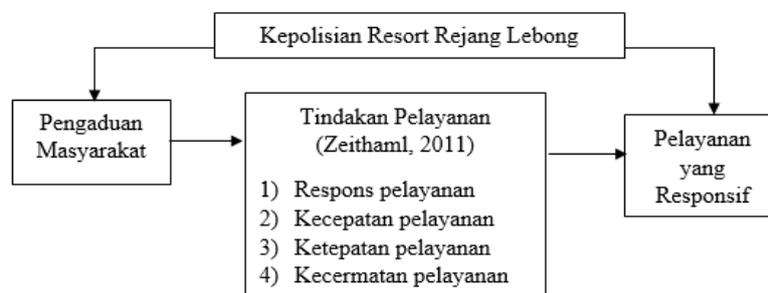
Lembaga Kepolisian di Indonesia diatur dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Polisi Republik Indonesia sebagai alat penegak hukum terutama bertugas memelihara keamanan dalam negeri dan menjalankan tugasnya selalu menjunjung tinggi hak asasi manusia dan hukum negara. Polisi dituntut melaksanakan tugasnya dengan adil dan bijaksana, serta mendatangkan keamanan dan ketentraman.

Polisi yang melaksanakan tugasnya dengan adil dan bijaksana, serta mendatangkan keamanan dan ketentraman, tentu dapat dikatakan sebagai polisi yang profesional. Dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, pengertian Kepolisian terdapat dalam Pasal 1 ayat (1): “Kepolisian adalah segala hal ikhwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga Kepolisian sesuai dengan peraturan perundangan-undangan”

Posisi politik Polri telah diubah melalui TAP MPR No.6/MPR/2000 tentang Pemisahan Tentara Nasional Indonesia Dan Kepolisian Republik Indonesia dengan TAP MPR No. VII/MPR/2000 tentang Peran Tentara Nasional Indonesia Dan Peran Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Kerangka Analisis

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui responsivitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kepolisian Resort Rejang Lebong dalam menangani pengaduan masyarakat. Guna mengetahui langkah-langkah yang dilaksanakan dalam mencapai tujuan tersebut, maka kerangka penelitian digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1
Kerangka Analisis

Terkait dengan responsivitas, Keputusan Kapolri No. Pol.: Kep/37/X/2008 tanggal 27 Oktober 2008 tentang Penjabaran program kerja Akselerasi Transformasi Polri menuju Polri yang mandiri, profesional dan dipercaya masyarakat, responsivitas disebut juga dengan *quick*

response. Quick respon adalah kecepatan atau ketanggapan segeraan Polri dalam menangani dan menindaklanjuti laporan atau pengaduan masyarakat dengan tindakan berupa: Kecepatan melayani masyarakat (penerimaan laporan atau pengaduan); Kecepatan mendatangi TKP atau penanganan suatu kejadian paling lama 15 menit; Kecepatan memberikan bantuan kepada masyarakat; dan kecepatan memberikan informasi.

METODE PENELITIAN

1. Respons Pelayanan Kepolisian

Aspek respon pelayanan diukur dengan tiga dimensi. Masing-masing dimensi diukur dengan beberapa item pertanyaan. Secara umum tanggapan masyarakat terhadap responsivitas pelayanan Kepolisian di tingkat polres/polsek pada wilayah kerja Polres Rejang Lebong sudah berada pada kategori cukup responsif. Hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata variabel sebesar 3,25 (berada pada interval 2,61 – 3,40). Hasil ini memberi gambaran bahwa berkaitan dengan layanan kepada pengaduan dan laporan masyarakat oleh personil Kepolisian di wilayah kerja Resort Rejang Lebong terutama dalam menangani pengaduan masyarakat mendapatkan respon yang sudah cukup baik. Dari tiga dimensi variabel respons pelayanan Kepolisian yang diukur, diketahui bahwa dimensi sikap personil dalam pelayanan mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,31. Hasil ini memberikan gambaran bahwa aparat Kepolisian dalam memberikan layanan pengaduan masyarakat dirasakan sudah cukup responsif. Hal ini tentu saja membuat masyarakat yang mengadu merasa puas dengan pelaksanaan pelayanan yang dilakukan

2. Kecepatan Pelayanan

Rata-rata jawaban responden terhadap kecepatan pelayanan, menunjukkan nilai rata-rata yang berada pada kategori responsif. Hasil ini memberikan gambaran bahwa secara psikologis masyarakat telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Polres Rejang Lebong dengan membuat Nomor laporan dan menangani laporan dengan cepat. Hasil ini memberikan gambaran bahwa sebagian besar masyarakat yang menikmati pelayanan berpendapat bahwa pelayanan sudah cepat sesuai dengan yang diharapkan, akan tetapi ada beberapa kekurangan yang perlu dibenahi dan diperbaiki terkait kecepatan pelayanan diantaranya, dengan menambahkan SDM yang berkompeten pada bidangnya untuk menunjang pelayanan yang lebih prima.

3. Ketepatan Pelayanan

Rata-rata jawaban responden terhadap ketepatan pelayanan yaitu masih tidak tepat. Nilai rata-rata tersebut berada pada kategori tidak responsif. Hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata jawaban responden sebesar 2,34 (berada pada kategori interval 1,81 – 2,60). Hasil ini memberikan gambaran bahwa secara psikologis masyarakat merasa tidak responsif dengan ketepatan pelayanan yang diberikan Polres Rejang Lebong. Dalam pelaksanaan ketepatan pelayanan, banyak yang menjawab tidak responsif atau negatif. Hal ini didasarkan oleh beberapa faktor, diantaranya tidak berjalannya suatu prosedur sebagaimana yang telah ditentukan dalam Perkap No. 12 Tahun 2009. Perkab tersebut mengatur tentang batas waktu penyelenggaraan penyidikan. Pengaturan tentang batas waktu penyelesaian perkara dihitung sejak diterimanya surat perintah penyidikan.

4. Kecermatan Pelayanan

Rata-rata jawaban responden terhadap kecermatan pelayanan cukup cermat atau cukup responsif. Nilai rata-rata tersebut berada pada kategori cukup cermat atau cukup responsif. Hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata jawaban responden sebesar 3,23 (berada pada kategori interval 2,61 – 3,40). Hasil ini memberikan gambaran bahwa secara psikologis masyarakat telah merasa cukup puas atau cukup responsif dengan kecermatan pelayanan yang diberikan Polres Rejang Lebong. Berdasarkan hal tersebut, berkaitan dengan layanan kepada pengaduan dan laporan masyarakat, maka penulis dalam penelitiannya mencoba untuk melihat apakah kecermatan pelayanan Kepolisian Resort Rejang Lebong dalam menangani pengaduan masyarakat mendapatkan respon yang baik atau tidak.

PEMBAHASAN

1. Respons Pelayanan Kepolisian Resort Rejang Lebong Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa respon pelayanan Kepolisian Resort Rejang Lebong dalam menangani pengaduan masyarakat dinilai cukup responsif. Hal ini diperoleh dari hasil kuisioner yang dibagikan penulis kepada 64 responden dimana rata-rata responden yang menjawab responsive adalah responden berjenis kelamin perempuan, dengan Pendidikan SLTA dan pekerjaan petani. Faktor karakteristik responden yang rata-rata perempuan mempengaruhi hasil responsivitas terhadap uji variabel respons pelayanan Kepolisian Resort Rejang Lebong dalam menangani pengaduan masyarakat, dimana menurut

penulis karakteristik responden perempuan yang mengedepankan interaksi dan menilai dari kepedulian pelayanan sangat mempengaruhi penilaian responsif atau tidaknya suatu variabel yang diuji. Hal ini sesuai dengan dengan teori gender.

Gender yang merupakan suatu sifat yang dimiliki oleh laki-laki dan perempuan yang mana bisa terjadi pertukaran sifat dan ciri diantara keduanya tersebut merupakan suatu pokok kajian yang banyak dibincangkan pada saat sekarang ini. Bahkan dalam perilaku penemuan informasi gender merupakan variabel yang dapat diakui dan digunakan sebagai variabel penelitian untuk melihat bagaimana perbedaan perilaku penemuan informasi setiap individu. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Santosi Halder, Anjali Ray, dan P. K. Chakrabarty pada tahun 2010 yang berjudul “*Gender Differences in Information Seeking Behavior in Three University in West Benga, India*”, yang mana penelitian tersebut menjelaskan bahwa gender merupakan variabel yang telah diidentifikasi dalam beberapa studi sebagai variabel yang mungkin mempengaruhi riset yang terkait dengan penemuan informasi. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Jela dan Jaroslay pada tahun 2007 yang berjudul “*Users Information Behaviour- A Gender Perspective*”, menjelaskan bahwa gender merupakan variabel yang produktif untuk memahami latar belakang kognitif dan sosial manusia dalam pengolahan informasi.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dan pembahasan tentang karakteristik yang sesuai dengan teori gender, memberikan gambaran bahwa berkaitan dengan layanan kepada pengaduan dan laporan masyarakat oleh personil Kepolisian Resort Rejang Lebong mendapatkan respon yang cukup responsif. Setiap orang yang ingin melakukan pelaporan dilayani dengan baik dan laporan tersebut di respon dan ditanggapi dengan cepat. Hal ini dilakukan supaya setiap pelapor atau keluarga pelapor yang menjadi korban bisa ditangani dengan baik dan merasa puas.

Dari tiga dimensi variabel respons pelayanan Kepolisian Resort Rejang Lebong dalam menangani pengaduan masyarakat terlihat bahwa variabel sikap personil dalam pelayanan mendapatkan respon yang cukup tinggi dari dua variabel lainnya. Dimana sikap personil dalam pelayanan mendapatkan respon yang masuk kedalam kategori cukup responsif, hal ini menggambarkan bahwa sikap personil kepada masyarakat telah memberikan kepuasan dalam melakukan pelayanan penerimaan laporan masyarakat. Sikap yang baik seperti keramahan, kesopanan dan keadilan harus diberikan petugas polres kepada masyarakat. Sikap yang baik ini merupakan langkah awal untuk menunjukkan bahwa petugas polres telah siap dan mau melayani atau merespon masyarakat sehingga masyarakat dapat merasa diterima dengan baik oleh petugas polres.

Sikap dan komunikasi petugas polres ketika melayani masyarakat merupakan hal awal yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kesan pada masyarakat mengenai pelayanan polres tersebut. Berdasarkan hal tersebut, hasil penelitian peneliti di lapangan menunjukkan bahwa dari 64 kuisisioner yang disebar, didapatkan hasil para responden menjawab bahwa aparat Kepolisian menyatakan telah melakukan komunikasi dengan baik dan memberikan kesan yang baik kepada masyarakat yang ingin melapor.

2. Kecepatan Pelayanan Kepolisian Resort Rejang Lebong Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kecepatan melayani dengan baik telah diberikan pihak petugas kepada masyarakat/pelapor sehingga masyarakat merasa petugas Polres Rejang Lebong cukup sigap dan tulus melayani masyarakat jika mengalami masalah. Dari tiga dimensi yang di jelaskan pada tabel 4.4 menggambarkan masyarakat responsif terhadap kecepatan pelayanan Kepolisian Resort Rejang Lebong dalam menangani pengaduan masyarakat.

Respon yang baik diperoleh dari koresponden yang rata-rata berjenis kelamin perempuan dan memiliki pekerjaan sebagai wirausaha dan petani dan berumur di atas 30 tahun. Jawaban responden terhadap kecepatan pelayanan yang menunjukkan nilai rata-rata tersebut berada pada kategori responsif. Hasil ini memberikan gambaran bahwa secara psikologis karakteristik perempuan dan para pekerja memperhitungkan waktu dan kecepatan waktu yang diberikan oleh aparat dalam pelayanan. Hal ini berbanding lurus atau sejalan dengan teori gender dan mempengaruhi hasil penelitian, dimana semakin cepat waktu pelayanan yang diterima maka semakin baik hasil penilaian yang diberikan.

Selain itu hal ini menunjukkan bahwa respon kecepatan tertinggi berada pada dimensi ketulusan pelayanan yang diberikan. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat telah respon dengan ketulusan yang diberikan personil Kepolisian Resort Rejang Lebong dalam menangani pengaduan masyarakat, terutama dalam kecepatan pelayanan. Hal ini juga di dukung berdasarkan data wawancara penulis, dimana beberapa informan mengungkapkan ketulusan Kepolisian dapat dilihat dari perilaku personil bekerja tanpa mengenal waktu dalam melayani.

Hal tersebut memberikan gambaran bahwa sebagian besar masyarakat yang menikmati pelayanan berpendapat bahwa pelayanan sudah cukup responsive akan tetapi ada beberapa kekurangan yang perlu dibenahi dan diperbaiki terkait kecepatan pelayanan seperti dimensi

kesigapan pelayanan, diantaranya dengan menambahkan SDM yang berkompeten pada bidangnya untuk menunjang pelayanan yang lebih prima. Variabel kecepatan melayani ini termasuk dimensi kesigapan petugas Polres Rejang Lebong dalam melayani masyarakat. Petugas yang melakukan pelayanan dengan cepat dapat dilihat dari kesigapannya. Kesigapan ini ditunjukkan dengan adanya petugas yang cekatan dan segera melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan, serta menanggapi dengan cepat apabila ada masyarakat yang bertanya.

3. Ketepatan Pelayanan Kepolisian Resort Rejang Lebong Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian terhadap ketepatan waktu mendapatkan respon tidak baik (tidak responsif). Nilai terendah terdapat pada ketepatan waktu pelayanan. Rata-rata jawaban responden yang menjawab tidak tepat adalah responden laki-laki dengan umur 25 tahun ke atas dengan latar belakang Pendidikan rata-rata SLTA menjawab terhadap ketepatan pelayanan masih tidak tepat atau tidak responsif. Hasil dari karakteristik dominan responden laki-laki, berbeda dengan hasil karakteristik responden perempuan. Hal ini dikarenakan menurut penelitian yang dilakukan oleh Maghferat dan Stock pada tahun 2010 yang berjudul "*Gender- Specific Information Search Behavior*", memberikan hasil bahwasanya laki-laki mencoba untuk menggunakan layanan informasi yang profesional serta menggunakan mesin pencarian dalam proses pencarian informasi, hal tersebut terlepas dari kesulitan pencarian dan perumusan tugas yang dimiliki. Sebaliknya, perempuan berperilaku hati-hati dalam memilih sumber pencarian. Perempuan memutuskan sumber pencarian yang akan mereka gunakan dengan penuh kehati-hatian dan mereka terampil dalam pembuatan tugas tersebut.

Sehingga dapat disimpulkan perempuan lebih puas dengan hasil yang mereka peroleh daripada laki-laki. Hal inilah yang membuat hasil responden laki-laki lebih banyak menjawab tidak tepat dikarenakan responden laki-laki mencoba untuk menggunakan layanan informasi yang profesional serta menggunakan mesin pencarian dalam proses pencarian informasi, dan hal ini belum terpenuhi dalam sarana prasarana ketepatan pelayanan Kepolisian Resort Rejang Lebong dalam menangani pengaduan masyarakat.

Hasil responden dengan karakteristik yang telah dijelaskan, memberikan gambaran bahwa secara psikologis masyarakat telah merasa tidak puas atau tidak responsif dengan ketepatan pelayanan yang diberikan Polres Rejang Lebong. Berdasarkan data tersebut dapat terlihat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan ketepatan pelayanan banyak yang menjawab tidak responsif atau negatif. Hal ini didasarkan oleh beberapa diantaranya tidak berjalannya suatu prosedur sebagaimana yang telah ditentukan, yaitu peraturan yang telah diatur dalam

Perkap No. 12 Tahun 2009 selanjutnya mengatur mengenai batas waktu penyelenggaraan penyidikan. Berkaitan dengan variabel ketepatan waktu melayani di Polres Rejang Lebong, tidak terlaksananya dengan baik, berdampak pada tidak baiknya respon masyarakat terhadap variabel ketepatan pelayanan, hal ini menjadi catatan penting dan perlu mendapat perhatian dari pihak berwajib dalam memberikan pelayanan yang baik.

4. Kecermatan pelayanan Kepolisian Resort Rejang Lebong dalam menangani pengaduan masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kecermatan pelayanan di Polres Rejang Lebong sudah cukup baik (cukup responsif). Responden pada kuisioner yang disajikan pada table 4.6 dimana rata-rata responden adalah perempuan dengan Pendidikan SLTA pekerjaan petani rata-rata umur 20 Tahun, menyatakan bahwa pelayanan dengan cermat yaitu fokus, sungguh-sungguh dan teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam pekerjaan maupun pembicaraan dengan sungguh-sungguh berarti melakukan sesuatu dengan benar.

Berdasarkan hal tersebut, berkaitan dengan kecermatan layanan kepada pengaduan dan laporan masyarakat, maka penulis dalam penelitiannya mencoba untuk melihat apakah kecermatan pelayanan Kepolisian Resort Rejang Lebong dalam menangani pengaduan masyarakat mendapatkan respon yang baik. Oleh sebab itu perlu diperhatikan beberapa hal diantaranya adalah keterbatasan personil dan tenaga anggota dalam kecermatan pelayanan Kepolisian Resort Rejang Lebong dalam menangani pengaduan masyarakat. Sedangkan hasil tanggapan responden melalui kuesiner dan wawancara terdapat interval tertinggi yang berada pada dimensi fokus pelayanan personil dalam kecermatan pelayanan Kepolisian Resort Rejang Lebong dalam menangani pengaduan masyarakat. Fokus pelayanan personil yang terbagi disebabkan karena adanya pembagian tugas di Polres, sehingga personil lebih cermat dalam memilah laporan masyarakat.

Mengenai variabel kecermatan dalam melayani, Polres Rejang Lebong telah melakukan pelayanan dengan cermat dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat selaku penerima layanan di Polres tersebut. Akan tetapi adanya respon tidak responsif di sebabkan dari beberapa hal diantaranya: 1) Pihak Kepolisian yang dianggap tidak cermat memilah kasus; 2) Terlambatnya waktu; 3) Personil yang belum memadai dan mempuni; dan 4) Sarana dan prasarana yang kurang mendukung.

Respon yang baik merupakan hasil dari output pemberian layanan dan kecermatan yang baik yang dilakukan aparat penegak hukum kepada para korban dan pelapor.

Berdasarkan analisa penulis, kecermatan yang baik memiliki keterkaitan dan hubungan yang positif terhadap respon keseluruhan atas pelayanan yang diberikan aparat penegak hukum.

Kecermatan dalam pelayanan merupakan hal utama yang harus diperhatikan, dimana di dalam pelayanan perlu ada kecermatan. Kecermatan aparat penegak hukum dalam menangani pengaduan masyarakat menjadi salah satu indikator utama, dimana kecermatan yang baik akan membawa hasil yang baik dalam penanganan. Kecermatan yang dimaksud yaitu bagaimana aparat penegak hukum dalam melihat apakah kasus tersebut perlu di bawa pada ranah hukum lebih lanjut atau masih dapat di mediasi secara kekeluargaan. Hal itu dikarenakan tidak semua pengaduan masyarakat merupakan tindakan kriminal yang wajib dan harus di tindaklanjuti ke ranah hukum yang lebih serius, akan tetapi ada sebagian pengaduan masyarakat yang merupakan masalah pribadi yang termasuk dalam hokum delik aduan seperti contoh masalah KDRT yang merupakan masalah keluarga dan akan melibatkan banyak pihak dan akan berdampak pada kehidupan kedepannya.

Implikasi Strategis

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana yang telah di uraikan di atas, implikasi strategis yang dapat dilakukan adalah upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kepuasan penerima layanan agar bersikap baik dan positif terhadap pelayanan yang diberikan. Pentingnya perbaikan yang berkesinambungan melebihi keunggulan kompetitif organisasi, karena hal tersebut memungkinkan pihak pelapor dalam hal ini masyarakat yang di anggap sebagai pelayanan dapat menikmati beberapa hal diantaranya adalah kepuasan dalam menerima pelayanan, merasa dihargai dan dilindungi hak-haknya dan terciptanya impilkasi yang optimal dari peraturan yang mengatur.

Secara umum berdasarkan hasil analisis statistik sebagaimana terungkap sebelumnya bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas dan tanggapan positif masyarakat terhadap aparat penegak hukum. Dikaitkan dengan hasil penelitian, bahwa usaha pokok Kepolisian adalah melayani dan mengayomi masyarakat agar tercipta keadilan dan adanya ketertiban dan kepuasan yang optimal.

Berkaitan dengan pemaparan di atas, maka implikasi hasil penelitian yang dapat dilakukan pada variabel penelitian sebagai berikut.

1) Meningkatkan motivasi kualitas pelayanan.

Berkaitan dengan responsivitas pelayanan publik dalam Menangani pengaduan masyarakat di Kepolisian Resort Kabupaten Rejang Lebong, di perlukan perbaikan pelayanan pada aspek-aspek kualitas layanan yang masih rendah terutama berkaitan dengan daya tanggap dalam pelayanan dan jaminan pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas layanan, hendaknya Kepolisian Resort Kabupaten Rejang Lebong melakukan beberapa hal di antaranya:

- 1) Meningkatkan penampilan dan kemampuan personil dalam pelayanan melalui pelatihan-pelatihan mengenai kualitas layanan jasa.
 - 2) Memberikan informasi kepada pelapor atau masyarakat dengan jelas mengenai hukum dan permasalahan yang sedang dihadapi individu tersebut;
 - 3) Memberikan pelayanan yang baik dengan mengoptimalkan dengan memberikan pelayanan yang adil dengan tidak membeda-bedakan;
 - 4) Personil Kepolisian juga memberikan penjelasan dan jaminan atas pelayanan yang akan diberikan;
 - 5) Menerima setiap masukan dan saran konsumen untuk meningkatkan kualitas layanan di masa-masa mendatang;
 - 6) Membuat kotak kritik dan saran;
 - 7) Menambah sarana dan prasarana yang menunjang agar pelayanan yang diberikan lebih prima.
- 2) Meningkatkan jumlah Personil. Peningkatan jumlah personil perlu dilakukan dimana hal tersebut sangat berpengaruh terhadap respon masyarakat
- 3) Meningkatkan kualitas SDM dan melakukan pemantauan dan penilaian terhadap penerapan 3s.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan berisi jawaban atas masalah penelitian dan menyimpulkan secara eksplisit. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk grafik, tabel, atau deskriptif. Analisis dan interpretasi hasil ini diperlukan sebelum didiskusikan. Tabel ditulis di tengah atau di akhir setiap teks deskriptif hasil penelitian/akuisisi.

Jika lebar tabel tidak cukup untuk ditulis setengah halaman, dapat ditulis satu halaman penuh. Judul tabel ditulis dari kiri ke pusat, semua kata dimulai dengan huruf kapital, kecuali diperbantukan - tions. Jika lebih dari satu baris ditulis dalam satu spasi. Sebagai contoh dapat dilihat pada Tabel 1.

Pembahasan difokuskan untuk menghubungkan data dan hasil analisisnya dengan masalah atau tujuan penelitian dan konteks teoritis yang lebih luas. Hal ini juga dapat didiskusikan sebagai jawaban atas pertanyaan mengapa fakta ditemukan seperti dalam data. Pembahasan diupayakan tidak lepas dari data yang dibahas. Untuk penelitian kualitatif, diskusi ini berisi ide-ide penelitian, interelasi yang - kapal antara dimensi dan temuan posisi untuk temuan sebelumnya dan teori-teori. Diskusi adalah untuk menjelaskan kemungkinan alasan mengapa hipotesis tertentu ditolak atau diterima dan bagaimana kaitannya dengan penelitian sebelumnya.

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesa	Hubungan	Koefisien	T-stat	Nilai-P	Kesimpulan
H ₁	(X ₁) → (Z)	x.xxx	x.xxx	x.xxx	
H ₂	(X ₂) → (Z)	x.xxx	x.xxx	x.xxx	
H ₃	(X ₃) → (Z)	x.xxx	x.xxx	x.xxx	
H ₄	(X ₁) → (Y)	x.xxx	x.xxx	x.xxx	
H ₅	(X ₂) → (Y)	x.xxx	x.xxx	x.xxx	
H ₆	(X ₃) → (Y)	x.xxx	x.xxx	x.xxx	
H ₇	(Z) → (Y)	x.xxx	x.xxx	x.xxx	

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Merespon setiap masyarakat/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan Polres Rejang Lebong kepada masyarakat. Sikap dan komunikasi yang diberikan oleh petugas/aparat Polres Rejang Lebong dapat dikatakan baik. Petugas/aparat polres memberikan komunikasi yang baik pada masyarakat dan bersikap ramah sehingga masyarakat merasa nyaman.
- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat Indikator ini merupakan kesiapan dan ketulusan dari petugas/aparat Polres dalam melayani masyarakat. Petugas/aparat yang melakukan pelayanan dengan cepat dapat dilihat dari kesiapannya. Kecepatan melayani dengan baik sudah terlaksana, namun belum maksimal oleh pihak petugas kepada

masyarakat/pelapor sehingga masyarakat merasa petugas Polres Rejang Lebong perlu meningkatkan kecepatan pelayanan terhadap masyarakat yang datang melapor di Polres Rejang Lebong.

- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat Indikator ketepatan waktu melayani yang dimaksud disini adalah pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan dan kedisiplinan petugas/aparat Polres serta tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan masyarakat yang dilayani dan sesuai dengan prosedur yang ada sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas/aparat Polres masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Karena beberapa hal yaitu adanya sistem diskriminasi yang dilakukan oleh petugas/aparat Kepolisian.
- 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat Indikator Kecermatan melayani yaitu fokus, bersungguh-sungguh dan teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam pekerjaan maupun pembicaraan. Mengenai indikator kecermatan dalam melayani. ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas/aparat polres masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Karena beberapa hal yaitu adanya sistem diskriminasi yang dilakukan oleh petugas/aparat Kepolisian. Hal ini membuat masyarakat menjadi kurang respon atau responnya tidak baik.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk Polres Rejang Lebong dalam hal peningkatan Responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat, antara lain:

1. Merespon setiap masyarakat/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan Petugas/aparat di Polres Rejang Lebong diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan sikap yang tulus, ramah dan juga menggunakan komunikasi yang baik dalam hal pemberian informasi terkait prosedur apa saja yang harus dilalui oleh masyarakat. Sikap dan komunikasi yang baik dapat memberikan kesan tersendiri buat masyarakat.
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat yang diharapkan dapat lebih cepat lagi dalam menangani setiap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.
3. Petugas/aparat di Polres Rejang Lebong diharapkan dapat lebih meningkatkan ketepatan pelayanan terutama dalam hal waktu pelayanannya.

4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat yaitu petugas/aparat diharapkan lebih bersungguh-sungguh, tidak memegang hp pada saat pelayanan berlangsung. Karena hal itu dapat membuat pelayanan semakin lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Azis, A. N. (2016). Studi tentang responsivitas pelayanan kesehatan di puskesmas karang asam kota samarinda. Universitas Mulawarman, Samarinda.
- Badu, A. (2013). *Manajemen Pelayanan Publi*, Yogyakarta: Andi Offset
- Bambang, I. (2011). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Gaspersz, V. (2003). *Total Quality Management*. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama.
- Gronroos, Christian. (2001). *Services Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition*. Massachusetts: Lexington Books.
- Goetsch, L. Davis. (2000). *Quality Management: introduction to TQM for* .
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hamzah, A. (2001). *Bunga Rampai Hukum Pidana dan Acara Pidana*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hardiyansyah (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Herdiani, H. (2015). *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Sayang Rakyat Kota Makassar*. Makassar. Universitas Hasanuddin.
- Husein, Umar. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja sektor publik*. yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Maruti, S.K. (2013). *Responsivitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Salatiga Dalam Implementasi Program LARASITA*. Surakarta. Universitas Sebeas Maret.
- Moleong, Lexy J. (2004.) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, M. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mulyadi, D. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Murti, B., (2013) *Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Noerhem, F. (2017). *Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) Di Samsat Makassar*. Makasar. Universitas Hasanuddin.

- Nurudin. 2010. Pengantar Komunikasi Massa. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Ratminto & A.S. Winarsih, (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Belajar
- Pasolong, H. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta
- Sedarmayanti (2004). *Good Government (Pemerintahan yang Baik)*. Bandung. CV.Mandar Maju
- Siagian, S.P. (2000). *Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta. Bumi Aksara
- Sinambela, L.P (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Sugandi, Y.S. (2011). *Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan. Ilmu di Indonesia)*. Bandung. Graha Mulia.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Tangkilisan, H.N. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Usman, H. & P. S. Akbar. 2014. *Metodelogi Penelitian Sosial*. Jakarta. PT Bumi Aksara.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-undang No. 2 Tahun 2002, tentang tugas pokok Kepolisian.
- Keputusan Menpan Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan mengaplikasikannya pada lembaga Kepolisian.
- Keputusan Kapolri No. Pol. : Kep/37/X/2008 tanggal 27 Oktober 2008 tentang Penjabaran program kerja Akselerasi Transformasi Polri menuju Polri yang mandiri, profesional dan dipercaya masyarakat, responsivitas.

Karya Ilmiah

- Afrizal (2018), Analisis Inflasi di Indonesia (Suatu Pendekatan Model Dinamik). Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tanjungpura, Indonesia.
- Augusty, Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.

Internet

- Abed, Eman Rasmi & Muhammad Mustafa Al-Absi. 2015. Content Analysis of Jordanian Elementary Textbooks during 1970 – 2013 as Case Study. *International Education Studies*, 8 (3), 159 – 166.
- Ibrahim. 2000. Model Pembelajaran Kooperatif. <http://id.wikipedia.org/wiki>.