

RESPONSIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KANTOR KEPOLISIAN SEKTOR ALLA KABUPATEN ENREKANG

Maya Sofianti^{1*}, Ihyani Malik², Hafiz Elfiansyah Parawu³

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

The purpose of this study was to analyze the level of responsiveness of public complaint services at the Alla Sector Police Office, Enrekang Regency. This study used quantitative with quantitative descriptive research type, while the number of informants in this study were 63 people. The data collection technique used a questionnaire in the form of a checklist and used descriptive analysis techniques. The results showed that the level of responsiveness of public complaint services at the Alla Sector Police Office in Enrekang Regency, which was measured using indicators by Zeithaml, which consisted of indicators of responsiveness, accuracy of serving, and punctuality of service, which were in the quite good category, while the speed of serving indicators. , the accuracy of serving and the indicators of the ability to respond to community complaints were in the good category.

Keywords: public service, public complaints, responsiveness

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis tingkat responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat Di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif kuantitatif, adapun jumlah informan dalam penelitian ini berjumlah 63 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dalam bentuk *checklist* dan menggunakan teknik analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Tingkat Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang yang diukur menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml yang terdiri dari indikator kemampuan merespon, kecermatan melayani, dan ketepatan waktu melayani masuk dalam kategori cukup baik, sedangkan indikator kecepatan melayani, ketepatan melayani dan indikator kemampuan menanggapi keluhan masyarakat masuk dalam kategori baik.

Kata Kunci: pelayanan publik, pengaduan masyarakat, responsivitas

* mayasofianti@gmail.com

PENDAHULUAN

Umunya manusia sangat membutuhkan adanya pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Berbicara tentang kondisi pelayanan publik, Indonesia saat ini berada dalam sebuah permasalahan yang kompleks. Pelayanan publik sekarang ini telah menjadi isu yang kian semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan ditempat dan tidak ada kemajuan, sedangkan pengaruhnya sangat luas mulai dari kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan lain-lain. Buruknya pelayanan publik, menjadi salah satu variabel yang sangat penting dalam mendorong timbulnya ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah. Melihat perkembangan era globalisasi sekarang ini yang semakin pesat, mampu membuat masyarakat dapat mengajukan tuntutan kepada para penyelenggara penyedia layanan, agar dapat memberikan pelayanan publik yang cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan hal ini, Surjadi (2012:9) mengemukakan bahwa pada hakikatnya pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, agar masyarakat merasa

puas dan merasa kebutuhannya telah terpenuhi, karena itu merupakan bentuk kewajiban pemerintah sebagai abdi negara.

Menurut Sinambela (2014:5), pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam rangka memenuhi segala bentuk kebutuhan masyarakat oleh para penyedia pelayanan. Kebutuhan yang dimaksud bukanlah kebutuhan individual, tetapi berbagai kebutuhan umum yang memang diharapkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Melihat undang-undang nomor 25 Tahun 2009 (pasal 18), dikemukakan bahwa masyarakat berhak mendapatkan suatu pelayanan yang cepat tanggap dan berkualitas sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan, dan negara wajib memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan.

Pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan melayani aktivitas seseorang, pada suatu kelompok organisasi untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan merupakan bentuk melayani suatu jasa yang diperlukan masyarakat dalam berbagai bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara, dimana pelayanan publik ini

merupakan kunci utama keberhasilan dalam berbagai usaha.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013:128) yaitu suatu tindakan yang dilakukan oleh para pemerintah terhadap masyarakat yang setiap kegiatannya dapat menguntungkan suatu kumpulan dan menawarkan suatu kepuasan kepada masyarakat meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan pelayanan publik merupakan penyedia layanan untuk keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan suatu organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditentukan.

Pelayanan publik diartikan oleh Hardiyansyah (2011:15) yaitu memberikan pelayanan atas apa yang diperlukan dan dibutuhkan masyarakat yang terkait dengan kepentingan organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditentukan. Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Boediono (dalam Hutasoit, 2011:13), mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah atau lembaga yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak cenderung melihat pada

keuntungan. Sementara itu, menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (dalam Hardiyansyah, 2011:11) menjelaskan pelayanan publik merupakan: “Bentuk kegiatan pelayanan, berupa barang dan jasa yang menjadi tanggung jawab di berbagai instansi seperti, pemerintah pusat, daerah, lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya memenuhi setiap kebutuhan masyarakat sesuai dengan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Responsivitas atau daya tanggap merupakan kemampuan para birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat ketidakpercayaan terhadap birokrasi itu sendiri. Agus Dwiyanto (2006 : 148) mengemukakan responsivitas kemampuan untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan pengembangan dalam berbagai program layanan. Responsivitas mengukur sejauh mana daya tanggap organisasi terhadap kebutuhan, harapan dan aspirasi, serta tuntutan para pengguna layanan. Selanjutnya menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2004:90), salah

satu dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan. Responsivitas adalah keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat.

Responsivitas merupakan konsep yang berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi berbagai aspirasi, perkembangan, tuntutan, dan pengetahuan baru. Menurut Lenvinne dalam Hardiyansyah, 2011:53) menyatakan bahwa responsivitas ini bertujuan untuk mengukur kemampuan para penyedia layanan terhadap kebutuhan, keinginan, harapan, aspirasi maupun tuntutan penerima layanan. Lebih lanjut Tjiptono (dalam Aniza, 2013:2), menyebutkan bahwa responsivitas (daya tanggap) merupakan keinginan para penyeleggara layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Responsivitas dari pemberi layanan dapat menjadi tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Baik atau buruknya respon terhadap pelanggan dapat mencerminkan kinerja dan kualitas pemberi layanan itu sendiri. Responsivitas merupakan salah satu indikator pelayanan yang terkait dengan kemampuan tanggap aparatur terhadap apa yang menjadi kebutuhan

masyarakat dalam pelayanan sebagaimana diatur didalam perundang-undangan. Sementara itu, menurut Siagian (2000) mengemukakan bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi, perkembangan, tuntutan, maupun pengetahuan baru. Para aparat birokrasi harus memiliki daya respon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugasnya. (Sugandi, 2011: 124), beberapa pendapat tersebut mengenai responsivitas dapat disimpukann bahwa responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan mampu merespon dengan baik agar masyarakat dapat merasa puas sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011:46) menyatakan bahwa responsivitas termasuk salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, dimana dalam responsivitas itu sendiri terdiri atas beberapa indikator, sebagai berikut:

Kemampuan merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Setiap masyarakat memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu petugas penyedia layanan harus tahu dan mampu bagaimana bersikap dan

berkomunikasi dengan baik dengan para penerima layanan.

Petugas/aparat melakukan pelayanan dengan cepat. Yaitu melakukan pelayanan dengan cepat meliputi kesigapan, ketulusan dan tidak menunda-nunda waktu dalam melayani masyarakat.

Petugas/aparat melakukan pelayanan dengan cermat. Yaitu tetap fokus dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan agar menghindari terjadi kesalahan dalam melayani.

Petugas/aparat melakukan pelayanan dengan tepat. Yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.

Petugas/aparat melakukan pelayanan dengan tepat waktu. Yaitu pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan tepat waktu artinya tidak mengulur waktu pelayanan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

Kemampuan merespon keluhan masyarakat oleh petugas/aparat. Artinya bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat

untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:32), komplain/keluhan adalah pengaduan/ penyampaian, ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa/produk. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka keluhan adalah suatu perasaan kecewa atas ketidakpuasan yang dilakukan oleh pihak penyedia layanan barang maupun jasa, sehingga pelanggan hal tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya.

Pengaduan masyarakat merupakan solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Anwar Hadi (2000:67-68), pengaduan merupakan pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan, serta pengaduan atas terjadinya segala bentuk kejahatan kriminal dan lain-lain. Dengan meningkatnya tuntutan masyarakat atas tata kelola pemerintahan yang baik dan benar (*good governance*), maka pemberian prioritas atas kegiatan pelayanan menjadi suatu keharusan. Salah satu sektor yang perlu mendapat prioritas adalah pengaduan masyarakat

yang ada di sektor publik. Untuk itu, pemerintah memberikan prioritas utama dibidang pelayanan atas pengaduan yang berasal dari masyarakat. Pelayanan yang baik, efisien dan efektif akan memberikan harapan akan terpenuhinya rasa keadilan di masyarakat serta terjaminnya pengelolaan keuangan negara yang transparan dan terarah. Pada saat anda berada di kantor polisi, silahkan langsung menuju ke bagian SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) yang merupakan unsur pelaksana tugas pokok di bidang pelayanan kepolisian. SPKT bertugas memeberikan pelayanan terhadap laporan/pengaduan masyarakat. Hal ini sebagaimana ketentuan Pasal 106 ayat (2) Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor, yang berbunyi. SPKT bertugas untuk memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan atau pengaduan masyarakat, memberikan bantuan, pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi yang baik.

Laporan dari pelapor dilakukan secara lisan maupun tertulis, setelah itu pelapor berhak mendapatkan surat tanda

penerimaan laporan dari penyidik. Sebagaimana dijelaskan dalam pasal 108 ayat (1) dan ayat (6) KUHP:

Ayat satu “Setiap orang yang mengalami, melihat, menyaksikan, atau menjadi korban peristiwa tindak pidana berhak untuk mengajukan laporan kepada penyidik secara lisan maupun tulisan.”

Ayat enam “Setelah menerima laporan dan pengaduan, penyidik atau penyidik harus memberikan surat tanda penerimaan laporan atau pengaduan kepada yang bersangkutan.”

Kepolisian Sektor (Polsek) merupakan bagian dari struktur komando kepolisian republik Indonesia di tingkat Kecamatan. Di kantor Polsek Alla, masyarakat sering kali melaporkan atau mengadukan segala kejadian baik yang bersifat kriminal, berupa pembunuhan, pencabulan, pengeroyokan, kecelakaan lalu lintas, kenakalan remaja dan lain-lain. Namun melihat kondisi pelayanan publik di Polsek Alla yang masih tidak baik di buktikan dengan para aparat Polsek Alla yang masih menunda nunda waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat menunggu berjam jam untuk dilayani sehingga pelayanannya menjadi lama dan meninggalkan kesan tidak baik dimata masyarakat, para Aparat polsek

Alla juga sebagian bersikap arogan dan tidak peduli (cuek) ketika kita baru memasuki lingkungan Polsek sehingga itu menimbulkan rasa canggung dan tidak nyaman bagi masyarakat. Dan yang menjadi masalah di sini adalah mengenai bagaimana responsivitas atau daya tanggap aparat Polsek Alla terhadap pengaduan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik, karena indikator dari responsivitas menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46) ada 6 yaitu kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu melayani dan semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas atau aparat, jika salah satu indikator tersebut belum tercapai maka bisa dikatakan responsivitas pelayanan di Polsek Alla belum baik dan perlu adanya perbaikan. Karena saat ini melihat kasus-kasus yang terjadi di kecamatan Alla, banyak masyarakat yang melakukan pengaduan di Polsek Alla, sehingga sangat penting untuk melihat bagaimana responsivitas pelayanan publik dalam pengaduan masyarakat di Polsek Alla, agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan masyarakat. Melihat undang-undang nomor 25 Tahun 2009 (pasal 18), dikemukakan bahwa masyarakat berhak

mendapatkan suatu pelayanan yang cepat tanggap dan berkualitas sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan, dan negara wajib memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun kenyataannya para aparat Polsek Alla belum memberikan pelayanan yang sesuai dalam aturan tersebut. Para aparat Polsek Alla masih melakukan pelayanan tidak tepat waktu dan kurang cepat dalam merespon pelayanan masyarakat. Sehingga sebaiknya para aparat Polsek Alla memberikan respon yang baik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang ada, mulai dari memperbaiki bagaimana para aparat Polsek Alla merespon masyarakat, bagaimana kecepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu melayani, dan semua keluhan masyarakat sebaiknya direspon dengan baik. Dengan adanya respon yang baik dalam memberikan pelayanan maka masyarakat juga akan merasa puas dan kebutuhannya terpenuhi sesuai yang diharapkan.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini berada di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang guna menganalisis

responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang. Peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif kuantitatif agar dapat mendeskripsikan responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang. secara faktual, sistematis, dan akurat dalam bentuk persentase angka. Sampel penelitian sebanyak 63 orang, dengan teknik penentuan pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) dalam bentuk *checklist*. Kuesioner dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif. *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terkait responsivitas pelayanan pengaduan di Kantor Kepolisian Setor Alla Kabupaten Enrekang. Kuesioner penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan bantuan *software SPSS version 24.0*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Guna memberikan deskripsi tentang responsivitas pelayanan

pengaduan masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang, maka analisis penelitian menggunakan 6 (enam) indikator responsivitas menurut menurut Zeithaml dalam Hardyansyah, (2011:46), masing-masing indikator tersebut memiliki beberapa item instrumen.

Indikator Kemampuan Merespon Masyarakat

Indikator ini merupakan indikator pertama dari responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang, dimana pada indikator ini mencakup instrument keramahan, kesopanan, keadilan, dan kejelasan cara bicara aparat Polsek Alla kepada masyarakat. Pernyataan responden terhadap indikator kemampuan merespon masyarakat sebagaimana terlihat pada Tabel 1:

Tabel 1.

Pernyataan Responden Terhadap Indikator Kemampuan Merespon Masyarakat

No.	Item-Item Instrumen	Rata-Rata
1	Keramahan	3,76
2	Kesopanan	3,88
3	Keadilan	3,79
4	Kejelasan bicara	3,87
Rata-rata(%)		3,82

Sumber: Olahan Data Primer

Hasil analisis deskriptif mengenai rekapitulasi responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Polsek Alla dengan indikator kemampuan merespon masyarakat, untuk instrument pertama terkait dengan keramahan aparat Polsek Alla mendapatkan penilaian rata-rata 3,76. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kemampuan merespon aparat Polsek Alla dilihat dari segi keramahan masuk dalam kategori cukup baik, karena masih ada aparat Polsek Alla yang bersikap acuh tak acuh, bersikap cuek, kurang senyum dan kurang menegur sapa terhadap masyarakat yang melakukan pengaduan. Sedangkan masyarakat menginginkan adanya sikap yang baik dan ramah ,karena sikap yang baik merupakan langkah awal untuk menunjukkan bahwa petugas Polsek Alla telah siap dan mau melayani atau merespon masyarakat sehingga masyarakat dapat merasa diterima dengan baik oleh aparat

Polsek Alla. sehingga memberikan kesan tidak baik bagi masyarakat.

Sedangkan, untuk instrument kedua terkait dengan kesopanan aparat Polsek Alla mendapatkan penilaian rata-rata 3,88. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kemampuan merespon aparat Polsek Alla dilihat dari segi kesopanan masuk dalam kategori cukup baik, karena masih ada dari aparat Polsek Alla yang pada saat berhadapan langsung dengan masyarakat masih ada dari aparat petugas Polsek Alla yang memegang hp bahkan merokok saat memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga memberikan kesan yang tidak baik bagi masyarakat. Sedangkan masyarakat menginginkan adanya sikap yang baik ,karena sikap yang baik merupakan langkah awal untuk menunjukkan bahwa petugas Polsek Alla telah siap dan mau melayani atau merespon masyarakat.

Sedangkan, untuk instrument ketiga terkait dengan keadilan aparat Polsek Alla mendapatkan penilaian rata-rata 3,79. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kemampuan merespon aparat Polsek Alla dilihat dari segi keadilan masuk dalam kategori cukup baik, karena masih ada aparat Polsek Alla yang masih tidak mampu bersikap adil, masih ada yang mengutamakan sistem kekeluargaan dan kerabat sehingga masyarakat yang tidak memiliki keluarga atau kenalan terkadang merasa dibedakan pada saat pelayanan, yang seharusnya aparat Polsek Alla memberikan perlakuan yang adil terhadap siapapun masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Sedangkan, untuk instrument keempat terkait dengan kejelasan bicara aparat Polsek Alla mendapatkan penilaian rata-rata 3,87. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kemampuan merespon aparat Polsek Alla dilihat dari segi kejelasan bicara masuk dalam kategori cukup baik, karena masih ada dari aparat Polsek Alla yang memiliki cara komunikasi yang kurang baik dan berbicara dengan nada pelan saat berhadapan dengan masyarakat sehingga pada saat berbicara dengan masyarakat tidak terdengar jelas apa yang di maksud oleh aparat Polsek Alla. Seharusnya aparat Polsek Alla mampu

menciptakan komunikasi yang baik, karena komunikasi yang baik dapat membantu pendengar atau masyarakat dalam membangkitkan daya respon atau pemaknaan dari sebuah pemikiran yang selaras dengan yang di maksud oleh komunikator.

Berdasarkan data tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pada indikator kemampuan merespon masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Alla mendapatkan penilaian rata-rata 3,82% dan masuk dalam kategori cukup baik. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum aparat Polsek Alla memiliki kemampuan merespon yang cukup baik dengan memperhatikan instrument seperti keramahan, kesopanan, keadilan dan kejelasan bicara. Masih ada yang perlu di perbaiki dan ditingkatkan lagi seperti murah senyum, tidak main hp dan merokok saat memberikan pelayanan, tidak membedakan masyarakat dan berbicara dengan nada yang jelas. Indikator kemampuan merespon masyarakat sangat penting di lakukan guna mencapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan yang diberikan, sehingga masyarakat mendapat hak yang sesuai dengan kebutuhan, karena tugas seorang polisi salah satunya adalah mengayomi masyarakat dengan baik.

Indikator Melakukan Pelayanan Dengan Cepat

Indikator ini merupakan indikator kedua dari responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang, dimana pada indikator ini mencakup instrument kesigapan dan ketulusan. Kesigapan ini ditunjukkan dengan adanya petugas yang cekatan dan segera melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan, serta menanggapi dengan cepat apabila ada

masyarakat yang bertanya. Kesigapan artinya memberikan pelayanan dengan cepat menanggapi dan tidak menunda waktu ketika melayani masyarakat. Ketulusan merupakan suatu kegiatan perbuatan hati yang tidak mengharapkan imbalan apapun yang dilakukan dalam perbuatan sehari-hari, lebih tepatnya urusan duniawi. Pernyataan responden terhadap indikator melakukan pelayanan dengan cepat sebagaimana terlihat pada Tabel 2 dibawah ini:

Tabel 2.

Pernyataan Responden Terhadap Indikator Melakukan Pelayanan Dengan Cepat

No.	Item-Item Instrumen	Rata-rata
1	Kesigapan	4,20
2	Ketulusan	3,85
Rata-rata(%)		4,02

Sumber: Olahan Data Primer

Hasil analisis deskriptif mengenai data rekapitulasi responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Polsek Alla dengan indikator melakukan pelayanan dengan cepat, untuk instrument pertama terkait dengan kesigapan aparat Polsek Alla mendapatkan penilaian rata-rata 4,20. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kecepatan melayani aparat Polsek Alla dilihat dari segi kesigapan sudah baik, karena aparat Polsek Alla

telah sigap, cepat dan semangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengaduan, para aparat Polsek Alla telah menyadari pentingnya kesigapan dalam menangani kasus yang dilaporkan dari masyarakat, guna memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat, sehingga memberikan kesan baik bagi masyarakat.

Sedangkan, untuk instrument kedua terkait dengan ketulusan aparat Polsek Alla mendapatkan penilaian rata-

rata 3,85. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kecepatan melayani aparat Polsek Alla dilihat dari segi ketulusan, cukup baik, karena masih ada aparat Polsek Alla yang memberikan pelayanan tidak sepenuh hati yang ditunjukkan dengan sikap judes dan kurang senyum. Perlu diketahui bahwa sikap aparat Polsek Alla akan berdampak terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan data tabel diatas dapat disimpulkan indikator melakukan pelayanan dengan cepat mendapatkan penilaian rata-rata 4,02% dan masuk dalam kategori baik. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum aparat Polsek Alla telah memberikan pelayanan dengan cepat masuk dalam kategori baik, dengan memperhatikan beberapa instrument seperti kesigapan dan ketulusan, meskipun masih ada yang perlu di perbaiki dan ditingkatkan lagi seperti aparat Polsek Alla harus melakukan pelayanan dengan sepenuh hati, tidak judes dan murah senyum agar memberikan kesan yang baik bagi masyarakat. Kedua instrument ini merupakan hal yang penting dilakukan guna memberikan dampak kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan pengaduan yang diberikan.

Indikator Melakukan Pelayanan Dengan Tepat

Indikator ini merupakan indikator ketiga dari responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang, dimana pada indikator ini mencakup instrument kesesuaian prosedur dan ketepatan biaya. Kesesuaian prosedur Artinya yaitu melakukan pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, sedangkan ketepatan biaya artinya biaya yang dikenakan kepada masyarakat sesuai dengan biaya yang tertera pada prosedur layanan . Pernyataan responden terhadap indikator melakukan pelayanan dengan tepat sebagaimana terlihat pada Tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3.

Pernyataan Responden Terhadap Indikator Melakukan Pelayanan Dengan Tepat

No.	Item-item instrument	Rata-Rata
1	Kesesuaian Prosedur	4,30
2	Ketepatan Biaya	3,92
Rata-rata(%)		4.11

Sumber: Olahan Data Primer

Hasil analisis deskriptif responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Polsek Alla dengan indikator melakukan pelayanan dengan tepat, untuk instrument pertama terkait dengan kesesuaian prosedur mendapatkan penilaian rata-rata 4,30. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa melakukan pelayanan dengan tepat dilihat dari segi kesesuaian prosedur masuk dalam kategori baik, karena aparat Polsek Alla telah memberikan sebuah tindakan pelayanan yang sesuai dengan teknik, aturan dan syarat-syarat yang telah ditetapkan sebelumnya agar dapat menghasilkan tujuan yang diinginkan dan memberikan dampak kepuasan terhadap masyarakat.

Sedangkan, untuk instrument kedua terkait dengan ketepatan biaya mendapatkan penilaian rata-rata 3,92. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa melakukan pelayanan dengan tepat dilihat dari segi ketepatan biaya

masuk dalam kategori cukup baik, karena masih ada dari aparat Polsek Alla yang mengenakan biaya pelayanan yang tidak sesuai dengan biaya yang ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan data tabel diatas dapat disimpulkan indikator melakukan pelayanan dengan tepat mendapatkan penilaian rata-rata 4,11% dan masuk dalam kategori baik. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum aparat Polsek Alla telah melakukan pelayanan dengan tepat masuk dalam kategori baik dengan memperhatikan beberapa instrument seperti kesesuai prosedur dan ketepatan biaya, meskipun masih ada yang perlu di perbaiki dan ditingkatkan lagi dari segi biaya yang dikenakan kepada masyarakat. Kedua instrument tersebut sangat penting dilakukan guna memberikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan.

Indikator Melakukan Pelayanan Dengan Cermat

Indikator ini merupakan indikator keempat dari responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang, dimana pada indikator ini mencakup instrument kefokusn dan kesungguhan., Fokus berarti melakukan

pelayanan dengan teliti sedangkan kesungguhan Artinya melakukan pelayanan dengan baik dan benar sehingga dapat memperoleh hasil yang maksimal Pernyataan responden terhadap indikator melakukan pelayanan dengan cermat sebagaimana terlihat pada Tabel 4 dibawah ini:

Tabel 4.
Pernyataan Responden Terhadap Indikator Melakukan Pelayanan Dengan Cermat

No.	Item-item instrument	Rata-Rata
1	Kefokusn	3,84
2	Kesungguhan	4,11
Rata-rata(%)		3,97

Sumber: Olahan Data Primer

Hasil analisi deskriptif pelayanan pengaduan masyarakat di Polsek Alla, dengan indicator melakukan pelayanan dengan cermat, untuk instrument pertma terkait kefokusn aparat Polsek Alla dalam memberikan pelayanan pengaduan masyarakat mendapat penilaian rata-rata 3,84. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa aparat Polsek Alla melakukan pelayanan pengaduan dengan cermat dilihat dari segi kefokusn masuk dalam kategori cukup baik, karena masih ada beberapa aparat Polsek Alla yang kurang fokus dalam artian masih ada yang kurang

teliti dan memegang handphone pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga memberikan kesan yang kurang baik bagi masyarakat. Sedangkan untuk instrument kedua terkait kesungguhan aparat Polsek Alla dalam melakukan pelayanan pengaduan masyarakat mendapat penilaian rata-rata 4,11. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa aparat Polsek Alla telah melakukan pelayanan pengaduan masyarakat dengan cermat dilihat dari segi kesungguhan masuk dalam kategori baik, karena para aparat Polsek Alla

telah memberikan pelayanan dengan baik dan benar serta penuh tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang telah melakukan pengaduan.

Berdasarkan data tabel diatas dapat disimpulkan bahwa indikator melakukan pelayanan dengan cermat mendapatkan penilaian rata-rata 3,97% dan masuk dalam kategori cukup baik. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum aparat Polsek Alla telah melakukan pelayanan pengaduan dengan cermat sudah baik dengan memperhatikan beberapa instrument seperti kefokuskan dan kesungguhan, meskipun masih ada yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi dari segi ketelitian dan mengusahakan untuk tidak bermain handphone guna meningkatkan kefokuskan saat memberikan pelayanan. Kedua instrument tersebut merupakan hal yang penting dilakukan agar dapat menciptakan pelayanan yang baik dan benar tanpa adanya kesalahan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terkait pelayanan pengaduan yang diberikan dan masyarakat mendapat hak sesuai apa yang dibutuhkan.

Indikator Melakukan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat

Indikator ini merupakan indikator kelima dari responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang, dimana pada indikator ini mencakup instrument ketepatan waktu tunggu dan ketepatan waktu proses, ketepatan waktu tunggu artinya memberikan batas waktu tunggu sebelum melayani masyarakat yang datang melakukan pengaduan, batas waktu yaitu 5-10 menit sebelum masuk ruang SPKT, sedangkan ketepatan waktu proses Artinya memberikan batas waktu dalam menangani kasus aduan dari masyarakat. Pernyataan responden terhadap indikator melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat sebagaimana terlihat pada Tabel 5 dibawah ini:

Tabel 5.
Pernyataan Responden Terhadap Indikator Melakukan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat

No	Item-Item instrument	Rata-Rata
1	Ketepatan Waktu Tunggu	3,80
2	Ketepatan Waktu Proses	4,04
Rata-rata(%)		3,92

Sumber: Olahan Data Primer

Hasil analisis deskriptif responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Polsek Alla dengan indikator melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, untuk instrument pertama terkait waktu tunggu dalam memberikan pelayanan mendapatkan penilaian rata-rata 3,80. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa aparat Polsek Alla melakukan pelayanan pengaduan dengan waktu yang tepat dilihat dari segi waktu tunggu pelayanan masuk dalam kategori cukup baik, karena masih ada aparat Polsek Alla yang masih menunda-nunda waktu pelayanan tanpa memberi kepastian waktu bagi masyarakat, hal ini tentu memberikan kesan yang kurang baik dimata masyarakat.

Sedangkan, untuk instrument kedua terkait, waktu proses penanganan kasus mendapatkan penilaian 4,04. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa aparat Polsek Alla melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

dilihat dari segi waktu proses penanganan kasus masuk dalam kategori baik, karena aparat Polsek Alla sudah mampu menangani kasus-kasus dari laporan masyarakat dengan baik, cepat, tepat waktu dan sesuai dengan jangka penanganan kasus yang telah ditentukan sebelumnya

Berdasarkan data tabel diatas dapat disimpulkan indikator melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat mendapatkan penilaian rata-rata 3,92% dan masuk dalam kategori cukup baik. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum aparat Polsek Alla telah melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat masuk dalam kategori cukup baik dengan memperhatikan beberapa instrument seperti ketepatan waktu tunggu pelayanan dan ketepatan waktu proses penanganan kasus, dalam hal ini masih ada yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi dari segi ketepatan waktu tunggu seharusnya aparat Polsek Alla memberikan kepastian waktu pada

saat memberikan pelayanan tanpa harus menunda-nunda waktu. Kedua instrument ini sangat penting karena mencerminkan bentuk kedisiplinan waktu bagi aparat Polsek Alla. Kedisiplinan waktu yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan dan tentu memberi kesan yang baik bagi masyarakat.

Indikator Kemampuan Menanggapi Keluhan Masyarakat

Indikator ini merupakan indikator keempat dari responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang, dimana pada indikator ini mencakup instrument penyediaan kotak

saran dan penanganan keluhan kenyamanan. Kotak saran disini berfungsi sebagai media untuk menyampaikan saran dan kritik terkait bagaimana pelayanan yang didapatkan masyarakat sedangkan penanganan keluhan kenyamanan yang dimaksud terkait dengan kenyamanan kelengkapan fasilitas dan kenyamanan kebersihan lingkungan. Dalam hal ini kedua instrument tersebut dapat mengetahui seberapa tanggap para aparat polsek alla dalam menanggapi berbagai keluhan atau pendapat yang disampaikan oleh masyarakat. Pernyataan responden terhadap indikator kemampuan menanggapi keluhan masyarakat sebagaimana terlihat pada Tabel 6 dibawah ini:

Tabel 6.
Pernyataan Responden Terhadap Kemampuan Menanggapi Keluhan Masyarakat

No.	Item-Item instrument	Rata-Rata
1	Penyediaan Kotak Saran	4,26
2	Penanganan Keluhan Kenyamanan	3,88
Rata-rata(%)		4,07

Sumber Olahan Data Primer

Hasil analisis deskriptif responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Polsek Alla dengan indikator menanggapi keluhan masyarakat, untuk instrument pertama terkait penyediaan kotak saran

mendapatkan penilaian rata-rata 4,26. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa aparat Polsek Alla dalam menanggapi keluhan masyarakat dilihat dari segi penyediaan kotak saran masuk dalam kategori baik ,karena aparat

Polsek Alla sudah menyediakan kotak saran dengan baik sebagai akses untuk masyarakat menyampaikan kritik dan saran mengenai pelayanan yang didapatkan dan keluhan lainnya.

Sedangkan, untuk instrument kedua terkait dengan penanganan keluhan kenyamanan mendapatkan penilaian rata-rata 3,88. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa aparat Polsek Alla dalam menanggapi keluhan masyarakat dilihat dari segi penanganan keluhan kenyamanan masuk dalam kategori cukup baik karena aparat Polsek Alla kurang merespon berbagai keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat terkait dengan kelengkapan fasilitas dan kebersihan lingkungan.

Berdasarkan data tabel diatas dapat disimpulkan bahwa indikator menanggapi keluhan masyarakat mendapatkan penilaian rata-rata 4,07% dan masuk dalam kategori baik. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum aparat Polsek Alla telah menanggapi keluhan masyarakat secara baik, dengan memperhatikan insrtumen seperti penyediaan kotak saran dan penanganan keluhan kenyamanan, namun masih ada yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan dari segi penanganan keluhan kenyamanan, seharusnya aparat Polsek Alla harus lebih responden tanggap lagi

terhadap apa yang dikeluhkan masyarakat. Kedua instrument tersebut juga sangat penting dilakukan guna memberikan kepuasan tertentu bagi masyarakat dan mendapatkan hak yang sesuai dengan yang dibutuhkan.

Berikut ini adalah Interpretasi Nilai Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian. Instrumen penelitian dikatakan valid jika nilai r hitung (nilai Pearson Correlation) $> r$ tabel (nilai r tabel untuk 63 orang responden = 0.25) Juga dikatakan valid jika nilai r hitung (nilai Sig. (2-tailed)) $< r$ kritis (= 0.05).

Tabel 7.
Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Item Instrumen	r hitung nilai Pearson Correlation	r tabel	r hitung nilai Sig. (2- tailed)	r kritis	Keputusan
1.	0.831	0.25	0.000	0.05	Valid
2.	0.835	0.25	0.000	0.05	Valid
3.	0.852	0.25	0.000	0.05	Valid
4.	0.761	0.25	0.000	0.05	Valid
5.	0.897	0.25	0.000	0.05	Valid
6.	0.919	0.25	0.000	0.05	Valid
7.	0.855	0.25	0.000	0.05	Valid
8.	0.933	0.25	0.000	0.05	Valid
9.	0.908	0.25	0.000	0.05	Valid
10.	0.748	0.25	0.000	0.05	Valid
11.	0.894	0.25	0.000	0.05	Valid
12.	0.435	0.25	0.000	0.05	Valid
13.	0.786	0.25	0.000	0.05	Valid
14.	0.900	0.25	0.000	0.05	Valid

Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha > 0.7

Tabel 8.
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	63	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	63	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 9.
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	14

Instrumen penelitian reliabel karena nilai Cronbach's Alpha = 0,963 > 0,7

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dan dikaitkan dengan teori, konsep, dan hasil penelitian yang relevan, maka dapat disimpulkan bahwa responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Alla berdasarkan indikator kemampuan merespon masyarakat, melakukan pelayanan dengan cermat dan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat berada pada kategori cukup baik sedangkan indikator melakukan pelayanan dengan cepat, melakukan pelayanan dengan tepat dan kemampuan menanggapi keluhan masyarakat berada pada kategori baik.

Indikator Kemampuan Merespon Masyarakat. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari aparat petugas Kepolisian Sektor Alla kepada masyarakat. Sikap dan komunikasi tersebut yang meliputi instrumen keramahan, kesopanan, keadilan, dan kejelasan bicara kepada

masyarakat berada pada kategori cukup baik.

Indikator Melakukan Pelayanan Dengan Cepat. Indikator ini meliputi instrument kesigapan dan ketulusan aparat Polsek Alla dalam menjawab pertanyaan masyarakat berada dalam kategori baik.

Indikator Melakukan Pelayanan Dengan Tepat. Indikator ini meliputi instrument kesesuaian prosedur dan ketepatan biaya aparat Polsek Alla yang dikenakan untuk masyarakat berada dalam kategori baik.

Indikator Melakukan Pelayanan Dengan Cermat. Indikator ini meliputi instrument Kefokusan dan kesungguhan aparat Polsek Alla dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berada dalam kategori cukup baik.

Indikator Melakukan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat. Indikator ini meliputi instrument ketepatan waktu tunggu pemberian pelayanan dan waktu proses penanganan kasus oleh aparat Polsek Alla berada dalam kategori cukup baik.

Indikator Menanggapi Keluhan Masyarakat. Indikator ini meliputi instrument penyediaan kotak saran dan penanganan keluhan kenyamanan oleh aparat Polsek Alla kepada masyarakat. berada dalam kategori baik.

Ilmu di Indonesia). Bandung: Graha Mulia.
Surjadi. (2014). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
Tangkilisan, H.N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia

REFERENSI

- Ahmad, B. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar: Andi Offset.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hutasoit. (2011). *Pelayanan Publik Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Magna Script Publishing.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Pasolong, H. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Government(Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Cv Maju Mundur.
- Siagian, S.P. (2000). *Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugandi. (2011). *Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan*.