

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada umumnya manusia sangat membutuhkan adanya pelayanan publik. Pelayanan tidak dapat terlepas dari kehidupan manusia (Sinambela, 1992: 198). Pelayanan publik saat ini menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena pelayanan publik di Indonesia perbaikannya cenderung berjalan ditempat sedangkan, dampaknya sangat luas baik itu dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu isu strategi bagi aparatur negara yang harus diaktualisasikan dalam rangka membangun kepercayaan publik, hal ini karena kepercayaan publik berasal dari pelayanan yang berkualitas. Tujuan pelayanan adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberi pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut (dwiyanto, 2006: 149). Selain pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara, pelayanan untuk mencapai tujuan strategi pemerintah (Dwiyanto, 2006; 20). Salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah adalah manajemen pelayanan pengaduan masyarakat.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 (pasal 18), ditemukan bahwa masyarakat berhak mendapatkan suatu pelayanan yang cepat tanggap dan berkualitas sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan, dan negara wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dapat dikatakan bahwa Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan kepada pemerintah agar pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena memberikan pelayanan yang baik, cepat, mudah, murah dan terukur merupakan amanah yang paling dilakukan oleh pemberi layanan.

Orang-orang di era globalisasi seperti sekarang ini semakin menuntut untuk mendapatkan pelayanan publik, terutama pelayanan yang bermutu. Untuk dapat bertahan hidup, manusia sangat membutuhkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan adalah proses memenuhi kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung. Pelayanan yang bermutu bisa didapatkan baik dari pihak swasta maupun pemerintah, namun pada kenyataan saat ini pemerintah masih bekerja keras untuk meningkatkan kinerja dalam pengelolaan dan pelayanan untuk mencapai good governance. Good governance dapat dipandang sebagai suatu konsep ideologi politik yang berisi prinsip-prinsip umum pemerintah yang perlu dijadikan pedoman dalam menyelenggarakan kehidupan negara, misalnya dengan melakukan prinsip responsivitas. Responsivitas merupakan salah satu indikator kinerja dalam penentuan kualitas pelayanan publik. Karena secara langsung responsivitas adalah kemampuan para penyelenggara pelayanan untuk mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat. Responsivitas berkenaan dengan kecepatan tanggapan petugas

pelayanan untuk memenuhi keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat, maka Purwanto (Setianingrum, dan Tsaltasa, 2016: 1) mengatakan bahwa responsivitas diartikan sebagai kemampuan pemerintah dalam mengetahui permasalahan yang masih dirasakan masyarakat, merumuskan alternatif pemecahan dan mengambil langkah tindak lanjut untuk penyelesaian persoalan tersebut. Kemudian menurut Dilulio dalam Dwiyanto (2002: 60), menekankan bahwa responsivitas sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik sebagai bukti kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, mengatur agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan keinginan dan aspiransi masyarakat.

Dalam meningkatkan pelayanan publik, responsivitas menjadi salah satu prinsip yang sangat penting dan dibutuhkan dalam suatu pelayanan publik, karena responsivitas merupakan salah satu bukti keberhasilan suatu organisasi dalam peningkatan kualitas, mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas (tanggapan) membantu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan salah satu bentuk penyampaian informasi yang pasti dan jelas. Responsivitas yang rendah akan menunjukkan adanya ketidakselarasan antara pelayanan yang ada dengan kebutuhan masyarakat. Sedangkan kemampuan pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan pelayanan yang berkualitas.

Peraturan Kapolri (PERKAP) No. 23 Tahun 2010 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) pada tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor. Tujuan dari peraturan ini adalah dijadikan pedoman dalam implementasi

tugas untuk mengamankan pola pikir dan pola tindak dalam penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi satuan organisasi polres dan polsek. Memberikan layanan kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pelayanan Surat ijin atau keterangan, serta pengaduan atas tindakan polri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menanggapi tuntutan yang terus meningkat dimasyarakat, Kepolisian Negara Republik Indonesia telah bekerja keras meningkatkan pelayanan untuk memenuhi aspirasi dan harapan masyarakat. Langkah-langkah dalam meningkatkan profesionalisme anggota kepolisian Negara Republik Indonesia dan paradigma pelayanan kepolisian yang lebih proaktif, bertanggungjawab sesuai dengan aturan, tata hukum, prosedur dan tata etika sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat. Diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan disebutkan bahwa penyelenggara negara wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka akuntabilitas publik tercapai maka masyarakat mengawasi pelaksanaannya dalam rangka mewujudkan pemerintah yang bersih, berwibawa, bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Hak untuk menerima pelayanan berkualitas adalah harapan kepada penyelenggara negara demi mendapatkan penyelesaian sepenuhnya.

Oleh karena itu, negara merumuskan peraturan yang mengatur tentang kewajiban tugas, kewenangan dan hak-hak kepolisian, dengan Undang-undang pokok Kepolisian Nomor 13 Tahun 1961 tentang ketentuan-ketentuan pokok Kepolisian Negara. Undang-undang ini telah mengalami perubahan atau pergantian beberapa kali, dan undang-undang yang terakhir mengatur mengenai kepolisian

adalah Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002, tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, fungsi kepolisian diatur dalam pasal 2 dimana fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) adalah menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas). Terkait dengan Kamtibmas tersebut, dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang kepolisian Negara Republik Indonesia telah diatur dalam pasal 1 angka 5, yang intinya adalah dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat serta tercapainya pengembangan nasional, maka perlu adanya kerjasama antara polri dan masyarakat untuk mencegah, menangkal serta menanggulangi segala bentuk pelanggaran hukum tindak pidana yang meresahkan masyarakat atau dapat dikatakan sebagai gangguan kamtibmas dalam kehidupan sosial masyarakat. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 pasal 2, fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintah negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat mengharapkan peningkatan peran dan tugas polisi sebagai pengayoman, perlindungan, pelayanan serta sebagai penegak hukum yang bersih demi terciptanya kehidupan yang tentram dan damai dalam kehidupan masyarakat.

Dalam struktur kepolisian ada beberapa institusi kelembagaan yang tersebar disetiap wilayah, yang pertama adalah Polisi Republik Indonesia (Polri) adalah lembaga tertinggi kepolisian, yang merangkul semua institusi kepolisian yang ada di Indonesia yang berada dipusat pemerintahan. Kemudian yang kedua Polisi

Daerah (Polda), dimana polisi daerah menaungi dan bertanggung jawab di wilayah provinsi yang dipimpin oleh kepala kepolisian Daerah (Kapolda), kemudian yang tiga adalah kepolisian Resor (Polres), adalah struktur komando kepolisian yang berada di daerah kabupaten atau kota yang dipimpin oleh kepala kepolisian Resor (kapolres), dan yang keempat kepolisian Sektor (Polsek) adalah struktur komando kepolisian yang berada di tingkat kecamatan yang dipimpin oleh Kapolsek. Dari beberapa institusi kepolisian yang disebutkan di atas yang menjadi pembahasan adalah polsek dalam menangani pengaduan masyarakat.

Kepolisian Sektor (polsek) merupakan bagian dari struktur komando Kepolisian Republik Indonesia di tingkat kecamatan dan merupakan salah satu lembaga penting yang memiliki tugas utama sebagai penjaga keamanan, ketertiban dan penegakan hukum. Sebagaimana dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 pasal 13 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, tugas kepolisian adalah: menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Kepolisian Sektor berada dibawah Kepolisian Resort yang dipimpin oleh kepala kepolisian Sektor yang dibantu oleh seorang wakil Kepala Kepolisian Sektor dan bertanggung jawab kepada kepala Kepolisian Resort. Kepolisian Sektor bertugas menyelenggarakan tugas dan wewenang kepolisian republik Indonesia di wilayah kecamatan. Sedangkan kepolisian subsektor yang selanjutnya disebut polsubsektor merupakan unsur pelaksana tugas kewilayahan yang berada di bawah kapolsek. Kepala polsubsektor yang selanjutnya disebut kapolsubsektor adalah pimpinan polri di bawah polsek yang bertanggung jawab kepada kapolsek. Polsubsektor

bertugas menyelenggarakan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, dan pemberian perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta tugas-tugas polri lain dalam daerah hukumnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Seperti kita ketahui, bahwa kondisi dan situasi masyarakat tidak selalu berjalan aman, damai, tenteram dan tertib, namun terkadang juga terdapat keadaan yang sebaliknya. Gangguan terhadap keamanan dan ketertiban masyarakat kerap muncul dalam bentuk kejahatan, pelanggaran maupun masalah-masalah sosial yang lainnya. Hal ini menuntut kesiapan dan kesigapan aparat keamanan (kepolisian) dan aparat terkait lainnya untuk segera menangani masalah yang terjadi dan terus memantau wilayah.

Melihat kasus-kasus yang terjadi di kecamatan Miomaffo Barat, banyak yang melakukan pengaduan, sehingga sangat penting untuk melihat bagaimana responsivitas dalam menangani pengaduan masyarakat, agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan masyarakat.

Melihat kondisi pelayanan di Kantor Kepolisian Sektor Miomaffo Barat yang memiliki citra kurang baik di pandangan masyarakat seperti lamban, berbelit-belitnya prosedur dan lamanya pelayanan yang diberikan, belum lagi kurangnya ketepatan waktu. Muncul penilaian negatif terhadap pelayanan di kantor polsek Miomaffo Barat, masyarakat menilai bahwa aparat hanya cepat merespon orang-orang tertentu yang memiliki jabatan di daerah tersebut. Masyarakat menilai semua akan cepat terlaksana ketika mempunyai orang

dalam, segala urusan bisa terlaksana dengan lancar dan cepat, yang akhirnya melahirkan pemikiran negatif terhadap pelayanan di Polsek Miomaffo Barat.

Adapun laporan pengaduan masyarakat yang masuk di polsek Miomaffo Barat sejak tahun 2020 sampai tahun 2022. Berikut ini beberapa kasus pengaduan yang ditangani petugas kepolisian Sektor Miomaffo Barat sejak 3 tahun terakhir, dapat dilihat pada table dibawah ini :

**Tabel 1 1**

**Kasus Pengaduan Masyarakat Pada Tahun 2020 Sampai 2022**

<b>No</b>	<b>Jenis kasus pengaduan</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
1.	Penganiayaan	16	31	19
2.	KDRT	4	3	3
3.	Pengrusakan Lahan jati	1	-	-
4.	Penghinaan dan Penfitnaan	-	1	2
5.	Penyerobotan tanah	3	-	2
6.	Pengrusakan Rumah	-	1	2
7.	Pencuri ternak	-	1	1
8.	Kehilangan	2	-	-
9.	Pengancaman	-	1	2
10.	Pengeroyokan	2	9	3
11.	Perkelahian	7	2	3
12.	Penggelapan	-	-	1
13.	Perampasan Tanah	-	-	2
14.	Kerusakan kaca mobil	-	-	1
15.	Pembunuhan Hewan milik orang lain	-	-	1
16.	Penganiayaan hewan peliharaan	-	2	-
17.	Pengelantaran	-	1	-
Total		35	52	42

(Sumber Data: Kanit Reskrim Polsek Miomaffo Barat).

Berdasarkan beberapa kasus pengaduan masyarakat pada table 1.1 Polsek Miomaffo Barat memiliki data kasus pengaduan naik turun setiap tahunnya. Polsek Miomaffo Barat memiliki catatan terhitung sejak tahun 2020 sampai tahun 2022. Pada tahun 2020 jumlah kasus pengaduan sebanyak 35 kasus, tahun 2021 sebanyak

52 dan pada tahun 2022 jumlah kasus pengaduan sebanyak 42. Dari banyaknya jumlah kasus tersebut maka penting untuk melihat bagaimana responsivitas dalam menangani pengaduan tersebut.

Berdasarkan hal-hal di atas maka penulis melakukan penelitian tentang **“Responsivitas Kepolisian Sektor Kecamatan Miomaffo Barat Kabupaten Timor Tengah Utara dalam Menangani Pengaduan Masyarakat”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **“Bagaimanakah Responsivitas Kepolisian Sektor Kecamatan Miomaffo Barat Kabupaten Timor Tengah Utara Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat.”**

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Responsivitas Kepolisian Sektor Kecamatan Miomaffo Barat Kabupaten Timor Tengah Utara Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap pengembangan ilmu pengetahuan secara umum dan terkhusus bagi ilmu administrasi negara serta dapat dijadikan sebagai bahan kajian bagi peneliti

selanjutnya dalam pengkajian masalah responsivitas dalam menangani pengaduan masyarakat di kepolisian sektor.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Diharapkan mampu memberikan masukan kepada polsek dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.
- b. Bagi masyarakat sebagai pelapor diharapkan mampu menjadikannya bahan masukan dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan yang telah diberikan.