

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan peneliti, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan pada penelitian yang berjudul “Responsivitas Kepolisian Sektor Kecamatan Miomaffo Barat Kabupaten Timor Tengah Utara dalam Menangani Pengaduan Masyarakat” bahwa dapat dilihat dari beberapa fokus penelitian dalam menangani pengaduan:

##### **1. Kemampuan Merespon Masyarakat**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dilapangan peneliti terkait kemampuan merespon masyarakat yang dilakukan oleh kepolisian Sektor Kecamatan Miomaffo Barat kepada masyarakat yang melakukan pengaduan berkait dengan respon, serta sikap dan komunikasi yang diberikan sejauh ini kepolisian sudah berusaha untuk mendengarkan atau merespon setiap masyarakat yang melakukan pengaduan dengan baik.

##### **2. Kecepatan Melayani**

Sesuai dengan data dan obeservasi yang dilakukan, kepolisian Sektor Kecamatan Miomaffo Barat tidak hanya melayani masyarakat yang melakukan pengaduan di kantor, tetapi bisa melalui telpon dengan tujuan agar pengaduan bisa ditanggapi dengan cepat.

##### **3. ketepatan Melayani**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan, dapat disimpulkan bahwa ketepatan pelayanan yang dilakukan oleh Kepolisian Sektor kecamatan Miomaffo Barat sudah semaksimal mungkin bekerja sesuai dengan prosedur pelayanan pengaduan. Ketika ada masyarakat yang ingin melakukan pengaduan datang kepada SPKT. Aparat kepolisian

Sudah melakukan sesuai dengan Prosedur namun masih ditemukan ada masyarakat yang kurang jelas data-data yang mendukung dalam pengaduan, tetapi kepolisian Sektor kecamatan Miomaffo Barat selalu memberi tahu apa saja yang diperlukan agar pengaduan tersebut bisa diproses.

#### **4. Kecermatan Melayani**

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa indikator kecermatan melayani yang dilakukan oleh kepolisian Sektor Kecamatan Miomaffo Barat Kabupaten Timor Tengah Utara mencakup kefokusannya, dalam memberikan pelayanan sudah dikatakan baik, dan dilakukan dengan cermat hasil tersebut dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dalam tahap proses pengaduan, maka ketika ada pengaduan dari masyarakat Kepolisian Sektor Kecamatan Miomaffo Barat selalu meminta data yang lengkap agar saat memproses laporan tidak terjadi kesalahan.

#### **5. Ketepatan waktu Melayani**

Pengaduan yang tidak memerlukan penyelidikan dikerjakan dan diselesaikan pada saat itu, sedangkan pengaduan yang memerlukan proses penyelidikan dikerjakan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di lapangan peneliti mengenai ketepatan waktu melayani masyarakat yang dilakukan oleh kepolisian Sektor kecamatan Miomaffo Barat kabupaten Timor Tengah Utara sudah berusaha semaksimal mungkin melakukan penyelesaian laporan pengaduan sesuai waktu yang ditentukan tetapi ada beberapa kendala yang menghambat dalam proses penyelidikan disebabkan karena ada data yang tidak lengkap saat membuat laporan sehingga menghambat proses penyelesaian.

#### **6. Kemampuan Menanggapi Keluhan**

Kemampuan menanggapi keluhan, aparat kepolisian selalu menanggapi setiap masyarakat yang melakukan pengaduan, hal tersebut sudah menjadi tugas polisi dalam memberikan pengayoman dan keamanan kepada masyarakat.

## **1.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas dari hasil penelitian, maka peneliti mencoba memberikan saran sebagai evaluasi dari Responsivitas Kepolisian Sektor Kecamatan Miomaffo Barat Kabupaten Timor Tengah Utara dalam Menangani Pengaduan Masyarakat. Adapun saran yang diberikan peneliti sebagai berikut:

1. Diharapkan perlu adanya peningkatan sikap kepedulian dan komunikasi terhadap masyarakat, agar masyarakat merasa diterima dan dilayani dengan baik,
2. Kecepatan melayani diharapkan untuk lebih cepat dan tanggap lagi serta menunjukkan semangat yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Ketepatan melayani agar dapat lebih meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan ketepatan prosedur layanan agar dapat meminimalisir kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelayanan
4. Kecermatan melayani diharapkan dapat lebih teliti dan serius lagi dalam memberikan pelayanan.
5. Ketepatan waktu melayani diharapkan dapat lebih meningkatkan kedisiplinan waktu dalam menyelesaikan tugas-tugas kerjanya secara lebih efektif dan efisien.
6. Kemampuan menanggapi keluhan Masyarakat diharapkan dapat lebih meningkatkan lagi sikap kepedulian terhadap apa yang dikeluhkan atau disampaikan oleh masyarakat terkait pelayanan dan kenyamanan yang didapatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussalam, R. (1997). *Penegakan Hukum Di Lapangan Oleh POLRI*. Jakarta: Dinas Hukum POLRI.
- Arikunto, Suharsimi, 1998. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*.  
*Daerah K.H.Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Daniah, N. (2019). *Responsivitas dalam Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum*
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hadi, Anwar. 2000. *Sistem Manajemen Mutu Labotarorium*. Jakarta: Gramedia.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi*
- Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). *Responsivitas Pelayanan Dalam menangani keluhan pelanggan Di perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk*. *Publik Administastion journal of Research*, 2(1), 1-9, <https://paj.upnjatim.ac.id/index./php/paj/articel /view/38>.
- Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.  
Jakarta: Rineka Cipta.
- Jannah, Y. Z. (2019) *peran kepolisian dalam memberantas berita bohong (Hoax) pada lingkungan masyarakat*. Skripsi Universitas Dharmawangsa.
- Miles, & Huberman, 2009, *Analisis Data Kualitatif*. Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru. Jakarta: UI-press.
- Nawawi, Harari, 2001. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah mada university press, 1991

- Orbawati, E.B., & Ahsani, R. D. P. (2019). *Responsivitas Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pelayanan Persampahan Di Kota Magelang*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 7(1) (2), 34-46. <https://Jurnal.asian.or.id/index.php/JIAN/article/View/35>
- Rochmah, S. (2013). *Responsivitas Pelayanan: Studi Pada Kebijakan Pelayanan Air Bersih*. Malang: UB Press.
- Safitri, D.I. (2016). *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar*.
- Sedarmanyanti. 2004. *Good Government (pemerintah yang baik)*. Badung.CV. mandar maju.
- Setianigrum, T., & Tsalatsa, Y. (2016). *Mempertanyakan responsivitas pelayanan publik pada pengelolaan pengaduan kasus UPIK Di Kota Yogyakarta*. Jurnal populasi, 24(1), 1-25, <https://jurnal.Ugm.ac.id/populasi/artikel/view/23692>.
- Simambe. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simatupang, R. S. (2018). *Responsivitas Pelayanan Publik (Pelayanan Kepolisian Resort Kota Pekanbaru dalam Menangani Pengaduan Tindak Pidana Kriminal)*. Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sofianti, M. (2020). *Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor kepolisian sektor Alla Kabupaten Enrekang*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sugiyono, (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif. Dan R & D*. Bandung: Afabeta.
- Supriyono, B. (2001). *Responsivitas dan Akuntabilitas Sektor Publik*. Jurnal Administrasi Negara, 1(2).
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT.Grasindo.
- Zeithaml ddk (Herdini & Widiyarta, 2020:4) indikator Responsivitas
- Ulfa, A. M. (2017). *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Pelayanan Polres Enrekang terhadap Pengaduan Masyarakat)*. Skripsi Universitas Hasanuddin.

Sumber Lain:

Peraturan Kapolri (PERKAP) No. 23 Tahun 2010 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja (SOTK) Pada Tingkat Kepolisian Resor Dan Kepolisian Sektor.

Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia.

Undang-Undang No.8 Tahun 1981 Tentang Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana (KUHP)

Perkap 12 Tahun 2009 Tentang Prosedur Pelaksanaan Penerimaan Laporan.