

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Tujuan pelayanan publik 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 memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut (Dwiyanto, 2006 : 149). Selain pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga Negara, pelayanan untuk mencapai tujuan Negara lainnya yang termasuk dalam pelayanan publik adalah pelayanan untuk mencapai tujuan strategis pemerintah (Dwiyanto, 2006 : 20). Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah manajemen pelayanan pengaduan masyarakat. Levine dalam Agus Dwiyanto (2006 : 144) mengemukakan tiga konsep yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Responsivitas, adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.

2. Responsibilitas, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. Akuntabilitas, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Tangkilisan, 2005 : 177). Responsivitas berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh petugas pelayanan pengaduan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa yang membutuhkan pelayanan pengaduan.

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. 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.

Defenisi pelayanan publik menurut Permenpan No. 24 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hakikat pelayanan publik ini sendiri adalah pemberian pelayanan

prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur sebagai abdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas pelayan sebagai berikut: (Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004).

1. Tranparansi, Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas;
4. Partisipatif, Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan Hak, Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak Kewajiban, Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam UUD nomor 25 tahun 2009 bab 1 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka kebutuhan pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Obsorne dan Gaebler (Dwiyanto, 2006:149) Tujuan utama pelayanan publik 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 memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut.

Efisiensi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai perbandingan terbaik antara input output. Input yang dimaksudkan di sini dapat berupa biaya, waktu, dan tenaga. Dari sisi input, pelayanan publik dikatakan efisien apabila pelayanan tersebut menggunakan sumber daya murah dan tidak boros. Dari sisi proses, agar dapat dikatakan efisien maka prosedur layanan publik harus bersifat sederhana sehingga warga pengguna tidak mengeluarkan banyak energi dan biaya dalam mengakses suatu layanan. Sedangkan dari sisi output, pelayanan publik dikatakan efisien apabila penggunaan sumber daya yang murah dan tidak boros tadi tetap menghasilkan produk pelayanan yang sesuai dengan standar dan dapat memuaskan pengguna layanan. Dwiyanto (2006:157)

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. Kunarto dan Hadi Kuswaryono (Kunarto dan Hadi dalam Widiawati, 2010:2) mengungkapkan, interaksi personil polisi dengan kejahatan ini menjadikan kegiatan polisi sebagai kegiatan yang menempatkan anggotanya dalam begitu banyak kesempatan untuk melakukan penyimpangan.

Menurut Undang-undang No. 2 Tahun 2002 Pasal 2, Fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan Negara di bidang

pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Postur Polri yang profesional, bermoral dan modern yang ditata dan dirumuskan dalam susunan kelembagaan sesuai dengan pola kebutuhan dan keseimbangan organisasi yaitu Polda cukup sebagai Kesatuan Induk Penuh, Polsek besar sebagai Kesatuan Operasional Dasar (KOD) dan Polsek kuat sebagai sentra pelayanan masyarakat terdepan. Sejarah kepolisian di Indonesia yang berasal dari rakyat dapat menjadi pendorong tumbuhnya semangat baru yang berguna untuk memperkuat citra Polri dan jati diri anggota Polri, masih tetap melekat pada jiwa anggota Polri di jajaran Polsek Seruyan Tengah walaupun sebagian kecil masih ditemukan adanya penyimpangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan Polisi maupun PNS Polri.

Polsek Seruyan Tengah merupakan Satuan Tingkat bawah dimana berada dibawah Kesatuan Polres Seruyan dan Merupakan bagian dari Polda Kalimantan Tengah. Polsek Seruyan Tengah awalnya masih berada di bawah Polres Kotawaringin timur, namun terjadi pemekaran daerah yaitu untuk Wilayah kotawaringin timur dipencah menjadi tiga yaitu Kabuapten yaitu Kabupaten kotawaringin timur, kabuapetan seruyan dan kabupaten Katingan Seruyan, setelah berdiri sendiri menjadi Kabupaten seruyan selanjutnya Polsek seruyan tengah sebagai Kepolisian sektor langsung berada dibawah polres Seruyan. Polsek Seruyan tengah membawahi dua kecamatan yaitu Kecamatan seruyan tengah dan kecamatan pemekaran yaitu Kecamatan batu ampar.

Di Polsek Seruyan Tengah terdapat masalah mengenai responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat diantaranya yaitu setelah masyarakat melakukan laporan dan atau pengaduan tindakan kriminal. Berbagai macam faktor mempengaruhi kecepatan respon melayani pengaduan tersebut

diantaranya kondisi geografis dan sarana transportasi yang memiliki tingkat kesulitan cukup besar. Hal ini yang menyebabkan agak terhambatnya yang menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pengaduan tindak pidana yang diajukan tidak segera ditindaklanjuti. Dalam kurun waktu 2018 - 2020 beberapa jenis kasus yang terjadi di Polsek Seruyan Tengah yaitu: Pembunuhan, Pencurian, Penipuan, Narkotika, Penganiayaan, Pencabulan, dan Illegal Logging,

Hal inilah yang melatar belakangi peneliti mengambil judul "Responsivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Diwilayah Hukum Polsek Seruyan Tengah Provinsi Kalimantan Tengah"

#### **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian diatas yang telah dikemukakan, maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah "Bagaimana responsivitas pelayanan Polsek Seruyan Tengah terhadap penanganan pengaduan masyarakat?"

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah "menganalisis responsivitas pelayanan Polsek Seruyan Tengah terhadap penanganan pengaduan masyarakat".

#### D. Manfaat Penelitian

##### 1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi literasi dalam bidang ilmu administrasi publik, khususnya terkait kajian pelayanan publik.

##### 2. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada penyelenggara pengaduan masyarakat di Polsek Seruyan Tengah. Sehingga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan mutu pelayanan pengaduan sesuai dengan harapan masyarakat.

