

**RESPONSIVITAS PELAYANAN KEPOLISIAN SEKTOR DALAM
UPAYA MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT DITINJAU
MENURUT UU NO. 2 TAHUN 2002 TENTANG KEPOLISIAN
REPUBLIK INDONESIA**

(Studi Di Polsek Syiah Kuala)

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

REDI AFRIJAL

NIM. 200106084

**Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Ilmu Hukum**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSLAM-BANDA ACEH
2023 M/1444 H**

**RESPONSIVITAS PELAYANAN KEPOLISIAN SEKTOR DALAM
UPAYA MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT DITINJAU
MENURUT UU NO. 2 TAHUN 2002 TENTANG KEPOLISIAN
REPUBLIK INDONESIA**

(Studi Di Polsek Syiah Kuala)

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah Dan Hukum
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1)
Dalam Ilmu Hukum

Oleh :

Redi Afrijal

NIM.200106084

Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Hukum
Program studi Ilmu Hukum

Disetujui untuk di munaqasyahkan oleh :

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Mukhsin Nyak Umar, M.A
NIP.197010271994031003

Pembimbing II



Dr. Muhammad Yusuf, M. Ag
NIP.197005152007011038

**RESPONSIVITAS PELAYANAN KEPOLISIAN SEKTOR DALAM
UPAYA MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT DITINJAU
MENURUT UU NO. 2 TAHUN 2002 TENTANG KEPOLISIAN
REPUBLIK INDONESIA**

(Studi Di Polsek Syiah Kuala)

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Hukum

Pada Hari/Tanggal : Rabu, 08 Mei 2024 M
29 Syawal 1445 H

di Darussalam, Banda Aceh

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi :

Ketua,

Sekretaris,

Prof. Dr. H. Mukhsin Nyak Umar, M.A

Dr. Muhammad Yusuf, M.Ag

NIP. 197010271994031003

NIP. 197005152007011038

Penguji I,

Penguji II,

Sitti Mawar, S.Ag., M.H

Dr. Jamhir, S.Ag., M.Ag

NIP. 197104152006042024

NIP. 197804212014111001

Mengetahui,



Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Prof. Dr. Kamaruzzaman, M. Sh

NIP. 197809172009121006



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

Jalan Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp: 0651-7552966 - Fax: 0651-7552966 Web: <http://www.ar-raniry.ac.id>

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Redi Afrijal
NIM : 200106084
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum UIN Ar- Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan;*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain;*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya;*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data;*
5. *Mengerjakan sendiri dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 22 Maret 2024



ABSTRAK

Nama : Redi Afrijal
Nim : 200106084
Fakultas/Prodi : Syariah Dan Hukum/ Ilmu Hukum
Judul : Responsivitas Pelayanan Kepolisian Sektor Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Ditinjau Menurut Uu No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia (Studi Di Polsek Syiah Kuala)
Pembimbing I : Prof. Dr. H. Mukhsin Nyak Umar, M.A
Pembimbing II : Dr. Muhammad Yusuf, M. Ag
Kata kunci : Responsivitas, Pengaduan, Kepolisian Sektor.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas pelayanan Kepolisian Sektor (Polsek) Syiah Kuala dalam upaya menangani pengaduan masyarakat berdasarkan Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia. Responsivitas merupakan salah satu indikator kinerja pelayanan publik yang menunjukkan kemampuan organisasi dalam merespon kebutuhan masyarakat. Polsek, sebagai unit terdepan Kepolisian Negara Republik Indonesia, memiliki peran penting dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, termasuk menangani pengaduan warga. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan petugas Polsek Syiah Kuala, observasi partisipan, dan studi dokumentasi.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polsek Syiah Kuala telah berupaya meningkatkan responsivitas pelayanannya dalam menangani pengaduan masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pengaduan. Penelitian ini memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan responsivitas pelayanan Polsek dalam menangani pengaduan masyarakat.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين
أما بعد

Segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah swt., yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan. Tak lupa pula shalawat dan salam penulis sanjungkan kepada Nabi Muhammad saw., atas perjuangan serta kesabaran beliau yang telah membawa umatnya ke alam yang penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Dalam rangka menyelesaikan studi pada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, penulis berkewajiban untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis untuk menyelesaikan studi pada Program Sarjana (S-1) Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka dari itu penulis memilih judul **“Responsivitas Pelayanan Kepolisian Sektor Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Ditinjau Menurut Uu No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia(Studi Di Polsek Syiah Kuala).**

”. Dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dengan sepenuh hati penulis menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
2. Bapak prof. Dr. Kamaruzzaman, M.Sh. selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Ibu Sitti Mawar, S.Ag., M.H. Dan Bapak Riza Afrian Mustaqim, M.H. Selaku Ketua Prodi Dan Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum.
4. Bapak Prof. Dr. H. Mukhsin Nyak Umar, M. Aselaku pembimbing I yang berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan

serta memberikan ilmu yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Bapak Dr. Muhammad Yusuf, M. Agselaku pembimbing II yang berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan serta memberikan ilmu yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Seluruh staf pengajar dan pegawai Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry.
7. Kepada Ibu Kapolsek Syiah Kuala beserta seluruh jajarannya, yang telah meluangkan waktu untuk diwawancarai penulis dan bersedia menjadi narasumber dalam penelitian.
8. Kedua orang tua penulis, Ayahanda Alm. M. Nasir dan Ibunda Alm. Yulina, Terima kasih telah mengantarkan saya di tempat ini, walaupun pada akhirnya saya harus berjuang tertatih sendiri tanpa kalian temani.
9. Kepada seluruh keluarga besar saya yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
10. Terkhusus kepada sahabat saya Ikramul Fauzan S.H yang telah membimbing serta memberikan semangat dan motivasi kepada saya, semoga beliau di jaga oleh Allah SWT.
11. Kepada Yasmin Mumtaz yang selalu menemani dan membantu penulis sampai dengan menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada Febri, Fathur, Farhan selaku Keluarga Intelek Boh Ye, yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, dan membantu penulis.

Penulis berharap penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan juga pihak lain yang ingin membacanya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, dengan segala kerendahan hati, penulis menerima kritikan atau saran dari semua pihak demi kesempurnaan dan untuk pengetahuan penulis di masa mendatang. Akhir kata, semoga Allah swt.

memberikan pahala dan kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu penulis. Aamiin ya rabbal ‘alamin.

Banda Aceh, 10 April 2024

Penulis

Redi Afrijal



PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, sedangkan transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini merupakan daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan	ط	ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ب	Bā'	B	Be	ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ت	Tā'	T	Te	ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
ث	Ṣā'	ṣ	es (dengan titik di atas)	غ	Gain	G	Ge
ج	Jīm	J	Je	ف	Fā'	F	Ef
ح	Hā'	H	ha (dengan titik di bawah)	ق	Qāf	Q	Ki
خ	Khā'	Kh	ka dan ha	ك	Kāf	K	Ka
د	Dāl	D	De	ل	Lām	L	El
ذ	Zāl	Ẓ	zet (dengan titik di atas)	م	Mīm	M	Em
ر	Rā'	R	Er	ن	Nun	N	En
ز	Zai	Z	Zet	و	Wau	W	We
س	Sīn	S	Es	ه	Hā'	H	Ha
ش	Syn	Sy	es dan ye	ء	Hamzah	'	Apostrof

ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)	ي	Yā'	Y	Ye
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)				

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftongdan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dhommah</i>	U

b. Vokal rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ◌ِ	<i>fathah dan yā'</i>	Ai
◌َ◌ُ	<i>fathah dan wāu</i>	Au

Contoh:

كيف : *Kaifa*

هول : *Haula*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin
ي / اَ	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	Ā
يِ	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	Ī
يُ	<i>dhommah</i> dan <i>wāu</i>	Ū

Contoh:

قال : *qāla*

رمى : *ramā*

قيل : *qīla*

يقول : *yaqūlu*

4. *Tā'marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *tā'marbutah* ada dua:

a. *Tā'marbutah* (ة) hidup

Tā'marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah* dan *dhommah*, transliterasinya adalah t.

b. *Tā'marbutah* (ة) mati

Tā'marbutah (ة) yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir huruf *tā'marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *tā'marbutah* (ة) itu ditransliterasi dengan h.

Contoh:

روضة الاطفال : *rauḍah al-atfāl / rauḍatulatfāl*

المدينة المنورة : *al-Madīnatul Munawwarah*

طلحة : *Ṭalḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasinya, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh Hamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misir; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasawwuf, bukan Tasawuf.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	ivv
KATA PENGANTAR	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
DAFTAR ISI	xii
BAB SATU : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Penjelasan Istilah.....	8
F. Kajian Pustaka.....	10
G. Metode Penelitian.....	13
BAB DUA : LANDASAN TEORI	18
A. Pengertian dan Teori Hukum Responsivitas	18
B. Aspek Pelayanan Publik Tentang Kepolisian	24
C. Hal Yang Menjadi Prioritas Pelayanan Kepolisian.....	30
D. Upaya Kepolisian Dalam Menangani Pelayanan Pengaduan Masyarakat Menurut UU No. 2 Tahun 2002.....	33
E. Teori Tentang Good Governance atau Clean Government Dalam Islam	38
BAB TIGA HASIL PENELITIAN	43
A. Gambaran Umum Kepolisian Sektor Syiah Kuala.....	43
B. Pelayanan kepolisian sektor terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat di Polsek Syiah Kuala.....	46
C. Tingkat Responsivitas pelayanan di Polsek Syiah Kuala dalam menangani masalah pengaduan masyarakat.	47
BAB EMPAT PENUTUP	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
DAFTAR RIWAT HIDUP	56
LAMPIRAN	58

BAB SATU

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, kepolisian bermula dari pemerintahan kolonial Belanda yang membentuk korps polisi untuk menjaga keamanan dan ketertiban di wilayah jajahan mereka. Setelah Indonesia merdeka, kepolisian menjadi salah satu institusi pemerintahan yang penting dalam memelihara keamanan dan ketertiban di masyarakat.¹Tugas kepolisian meliputi tindakan pencegahan, penegakan hukum, dan pelayanan kepada masyarakat. Tugas utama kepolisian adalah menjaga keamanan dan ketertiban di masyarakat, melindungi warga negara dan kepentingan nasional, dan menegakkan hukum secara adil dan objektif. Selain itu, kepolisian juga memiliki tugas untuk memberikan pelayanan dan bantuan kepada masyarakat, seperti dalam hal kecelakaan lalu lintas, bencana alam, atau keadaan darurat lainnya. Tugas kepolisian juga berkaitan erat dengan penegakan hukum. Kepolisian bertanggung jawab dalam menyelidiki tindak kejahatan, mengumpulkan bukti, dan menangkap pelaku kejahatan. Selain itu, kepolisian juga berperan dalam menjaga keamanan dan ketertiban di masyarakat dengan melakukan patroli dan pengawasan terhadap lingkungan yang rentan terjadinya kejahatan.²Dalam menjalankan tugasnya, kepolisian harus mengutamakan hak asasi manusia, kebebasan sipil, dan prinsip-prinsip demokrasi. Tugas kepolisian yang dijalankan dengan baik dan profesional akan membantu menjaga stabilitas dan keamanan di masyarakat, serta memperkuat kepercayaan warga negara terhadap pemerintah dan institusi negara. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kepolisian RI) merupakan sebuah regulasi yang menetapkan status, tugas, wewenang, dan struktur

¹Banu Rusman, *Polisi, Masyarakat dan Negara*, Biograph Publishing:jakarta,1955, hlm.34

²Siagian, S.P. *Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta. Bumi Aksara,2000,hlm.4

organisasi Kepolisian RI sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Undang-Undang tersebut dikeluarkan sebagai bagian dari reformasi di Indonesia, yang dimulai pada tahun 1998 setelah jatuhnya rezim Orde Baru.³ Reformasi tersebut bertujuan untuk mengembalikan demokrasi dan pemerintahan yang lebih transparan dan akuntabel, serta memperkuat institusi-institusi negara yang independen dan profesional, dan juga diharapkan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia dahulu mempunyai suatu paradigma yang berfungsi sebagai suatu alat kekuasaan, yang kemudian beralih kepada paradigma baru yang fungsinya sebagai pelindung, pengayom, pelayan dan penegak hukum, hal tersebut sesuai dengan UU No. 2 tahun 2002 pasal 13.⁴

Salah satu tujuan dari UU No 2 Tahun 2002 adalah untuk mengubah pola hubungan antara Kepolisian RI dengan pemerintah dan masyarakat, sehingga Kepolisian RI dapat lebih terbuka dan akuntabel dalam menjalankan tugasnya. Undang-Undang tersebut juga bertujuan untuk mengubah citra polisi yang selama ini dianggap kurang baik di masyarakat, sehingga masyarakat dapat lebih percaya dan mendukung tugas-tugas kepolisian. UU No 2 Tahun 2002 mengatur tentang beberapa hal penting, seperti status dan wewenang Kepolisian RI, struktur organisasi kepolisian, tugas dan fungsi kepolisian, hak dan kewajiban anggota kepolisian, serta hubungan kepolisian dengan masyarakat dan pemerintah. Menurut Undang-undang No 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, dijelaskan dalam pasal 2 bahwa : "Fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan

³Dwiyanto, A. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*.Gadjah Mada University:Yogyakarta,2006 hlm.8

⁴Abdussalam, R. *Penegakan Hukum Di Lapangan Oleh POLRI*. Jakarta: Dinas Hukum POLRI.2017, hlm.21

kepada masyarakat⁵. Tujuan Kepolisian Negara Republik Indonesia selanjutnya dijelaskan dalam Pasal 4 bahwa: Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat, serta terjaganya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia. Dengan adanya UU No 2 Tahun 2002, diharapkan kepolisian dapat menjalankan tugasnya dengan lebih profesional dan transparan, serta dapat membantu meningkatkan keamanan dan ketertiban masyarakat. Lembaga Kepolisian adalah gerbang pintu dari sistem peradilan pidana di Indonesia, Lembaga Kepolisian mempunyai tingkat interaksi yang tinggi dengan masyarakat. Tanggungjawab Kepolisian sangat beragam, oleh karena itu Kepolisian sebagai lembaga penegak hukum, dengan interaksi masyarakat yang tinggi. Perkembangan dari lingkungan strategis dan kemajuan teknologi berdampak, cukup untuk menangani semua lapisan masyarakat. Situasi keamanan dan ketertiban masyarakat saling terikat antara satu sama lain sehingga dapat berlangsungnya pembangunan harus ditunjang dengan keamanan dan ketertiban masyarakat yang baik. Oleh karena itu situasi harus dijaga dengan baik karena dengan terjaganya masyarakat yang kondusif, maka masyarakat akan merasa damai dan tenang menjalankan kegiatan mereka dengan baik.

Di era globalisasi, masyarakat semakin menuntut pelayanan, terutama pelayanan yang berkualitas. Untuk hidup bertahun-tahun, seseorang sangat membutuhkan pelayanan yang berkualitas, pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Anda bisa mendapatkan pelayanan yang berkualitas baik dari pihak swasta maupun pemerintah, namun kenyataannya pemerintah masih bekerja keras untuk kondisi pelayanan yang baik.

⁵Pemerintah Indonesia,. *Undang-undang (UU) Nomor 02 Tahun 2002 tentang Memberikan Perlindungan, Pengayoman Dan Pelayanan Kepada Masyarakat.*

Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan pelayanan publik yang buruk kepada Komisi Ombudsman.⁶ Polri harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan terutama pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat sehingga laporan dari masyarakat yang tidak puas dapat memperburuk kinerja Polri. Salah satu akibat dari ketidakefektifan polisi adalah meningkatnya kriminalitas di masyarakat. Pelayanan kepolisian adalah pelayanan publik yang diberikan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) kepada masyarakat. Seperti pemeliharaan ketertiban dan keamanan masyarakat, pelayanan kepolisian merupakan bagian yang sangat penting dalam keberhasilan tugas kepolisian.

Tugas kepolisian terkait erat dengan perubahan sosial, politik dan ekonomi yang terjadi di masyarakat, serta perkembangan konsep pelayanan publik secara umum. Tugas polisi yang semakin kompleks dalam menghadapi berbagai ancaman dan tantangan di masyarakat membuat kebutuhan akan pelayanan polisi yang berkualitas menjadi semakin penting. Pada tahun 2002, pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 2 Tahun 2002, yang mengatur tentang kedudukan, tugas, wewenang, dan susunan organisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia. Undang-undang juga menetapkan bahwa kepolisian adalah salah satu fungsi polisi. Selain itu, pada tahun 2016, pemerintah Indonesia juga menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 58 Tahun 2016 tentang Pengadaan Barang/Jasa Publik untuk mengatur kualitas pelayanan publik di Indonesia, termasuk pelayanan kepolisian. Perda ini menekankan pentingnya pelayanan kepolisian yang berkualitas dan efektif untuk menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat, serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempercepat dan mempermudah akses pelayanan kepolisian. Undang undang No. 23 Tahun 2010 tentang Pelayanan Terpadu Satuan Pelayanan Kepolisian (SKTP) merupakan unsur yang

⁶Sugandi, Y.S. *Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan. Ilmu di Indonesia)*. Bandung. Graha Mulia.2004,hlm.19

melaksanakan tugas pokok bidang pelayanan kepolisian pada tingkat Polres di bawah Kapolres.⁷ Tujuan peraturan tersebut adalah sebagai pedoman pelaksanaan Tugas 3 untuk menyelaraskan pola pikir dan pola tindakan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Polres dan satuan organisasi Polsek. Memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penerimaan dan penanganan laporan/pengaduan, pemberian dukungan dan bantuan, termasuk perlindungan terhadap kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, serta pemberian izin/informasi dan pengaduan atas tindakan Polri yang diwajibkan oleh undang-undang.⁸

Menanggapi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat, Polri telah melakukan upaya peningkatan pelayanan untuk memenuhi aspirasi dan harapan masyarakat. Langkah-langkah untuk meningkatkan profesionalisme anggota Polri dan model kepolisian yang lebih proaktif, akuntabel pada aturan, ketaatan pada hukum, prosedur dan etika harus dapat membawa kepuasan bagi masyarakat. Peraturan perundang-undangan mengatur bahwa pengatur negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan dalam rangka akuntabilitas publik, masyarakat mengawasi pelaksanaannya agar tercipta pemerintahan yang bersih, diktator, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.⁹ Hak atas pelayanan yang berkualitas menjadi harapan setiap masyarakat terkait permasalahan yang disampaikan kepada regulator Negara untuk diselesaikan secara tuntas. Dalam rangka good governance, pelayanan publik yang diberikan oleh Polri merupakan pintu gerbang utama reformasi birokrasi kepolisian, karena pelayanan publik merupakan ruang interaksi langsung antara masyarakat dan

⁷Santoso Pandji. 2008. Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance, PT. Refika Aditama. Bandung, 2008, hlm.34

⁸Simatupang, R. S. *Responsivitas Pelayanan Publik (Pelayanan Kepolisian Resort Kota Pekanbaru dalam Menangani Pengaduan Tindak Pidana Kriminal)*. Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.2018,hlm.12

⁹Barata, A. A. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Cetakan 2. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.2004, hlm.34

kepolisian. Pelayanan polisi umum telah berkembang dari pelayanan yang lebih terfokus pada kepuasan pelanggan¹⁰. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan Polri harus lebih tanggap terhadap kepentingan masyarakat mengingat kebijakan, prosedur, dan perilaku aparat yang menyimpang akan diperiksa secara cepat dan transparan.

Seperti yang terjadi di wilayah hukum Polsek Syiah Kuala, kriminalitas yang terjadi di wilayah hukum Polsek Syiah Kuala mulai membuat resah masyarakat dan mahasiswa, sehingga banyak yang mengajukan pengaduan atas kejahatan atau tindak pidana yang dilakukan di wilayah hukum Polsek tersebut. Terdapat persoalan yang berkaitan dengan pelayanan kepolisian dalam menangani pengaduan dari masyarakat, misalnya setelah masyarakat menyampaikan pengaduan, polisi menangani pengaduan ini dengan kurang maksimal misalnya selama tahap penyelidikan, penyidik kurang responsif. Seperti kasus seorang Mahasiswa yang kehilangan motor karena dicuri ketika melapor ke Polsek terdekat, Polsek yang bersangkutan menutup portal gerbang masuk dan lampu juga di matikan sehingga mahasiswa tersebut menganggap bahwa polsek tersebut dalam keadaan tertutup sehingga pihak terpaksa melapor ke Polres. Seharusnya Polsek harus sigap menerima laporan masyarakat 24 Jam. Hal inilah yang menyebabkan banyaknya pengaduan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pengaduan pelanggaran yang diajukan tidak segera ditangani. Di Kepolisian Sektor (Polsek) juga masih sering terjadi keterlambatan dalam penyelesaian kasus tindak pidana kriminal yang terjadi dan telah dikeluhkan banyak masyarakat namun belum teratasi hingga sekarang., Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Responsivitas Pelayanan Kepolisian Sektor Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Ditinjau Menurut UU No. 2 Tahun 2002 “**.

¹⁰ Setiawan, A. Implementasi Good Governance di Indonesia: Tinjauan Kritis terhadap Tantangan dan Prospek. *Jurnal Good Governance*, 2021 vol.10, no.2, hlm. 45-60

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan kepolisian sektor terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat di Polsek Syiah kuala?
2. Bagaimana tingkat Responsivitas pelayanan di Polsek Syiah kuala dalam menangani masalah pengaduan masyarakat ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah penulis uraikan, maka yang jadi tujuan dari penelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui pelayanan kepolisian sektor terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat di Polsek Syiah kuala.
2. Untuk mengetahui tingkat Responsivitas pelayanan di Polsek Syiah kuala dalam menangani masalah pengaduan masyarakat

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat ganda yakni, secara teoritis dan praktis.

1. Secara teoritis, penelitian ini berguna bagi setiap pembaca dalam rangka penelitian lanjutan dan dalam rangka memperluas wawasan serta pengembangan teori terutama tentang Responsivitas pelayanan kepolisian dalam upaya menangani pengaduan masyarakat di Polsek Syiah Kuala.
2. Secara Praktis, dari hasil penelitian ini berguna kepada Polsek Syiah Kuala untuk meningkatkan kualitas dan efektifitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga bagi Masyarakat diharapkan mampu melakukan pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polsek Syiah Kuala.

E. Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah dalam proposal ini penulis paparkan berupa rangkaian kata dan frasa dari judul skripsi ini dengan tujuan untuk memudahkan penulis dalam memahami substansi dan rangkaian kata yang telah disusun oleh penulis menjadi sebuah judul. Dengan adanya penjelasan istilah ini maka penulis akan lebih mudah dalam memahami variable penelitian serta lebih fokus terhadap penelitian. Adapun penjelasan istilah ini penulis paparkan dalam bentuk frasa yang terdiri dari :

1. Responsivitas

Menurut Agus Dwiyanto, Responsivitas adalah kemampuan birokrasi 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 birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa¹¹.

Menurut Hassel Nogi S. Tangkilisan Responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas dimasukkan dalam salah satu indikator kinerja, karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidaksiharasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat¹².

¹¹ Renaldy Grievdipoer Putra, “*Responsivitas Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik di Kota Surabaya*”, Vol.4 No. 1. (2016), hlm.. 5

¹²*Ibid.* hlm. 9

Berdasarkan pengertian tentang responsivitas yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli di atas, Berdasarkan pemahaman tersebut merupakan salah satu prinsip tata pemerintahan yang baik menunjukkan kinerja organisasi penyedia layanan untuk lebih memenuhi kebutuhan dan harapan Anda dengan kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan atau Pengguna Layanan. Tentang penelitian ini responsivitas berarti kemampuan organisasi penyedia layanan menjadi lebih responsif atas pengaduan masyarakat dan dapat Lakukan dengan baik dan tepat waktu, baik Pengaduan dalam bentuk lisan atau tertulis sehubungan dengan pelayanan yang diberikan.

2. Pelayanan

Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang)¹³. Pada hakekatnya, pelayanan merupakan rangkaian kegiatan konstitutif kemajuan. Meelalui proses pelayanan yang berlangsung secara teratur dan meliputi seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas,dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan¹⁴

¹³Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), hlm. 415

¹⁴ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke- 4, hlm. 152

3. Pengaduan

Menurut (lampiran III Surat Keputusan Mahkamah Agung RI Nomor: 076/KMA/SK/VI/2009 Tanggal 4 Juni 2009), definisi pengaduan yang dimaksudkan dan istilah-istilah yang terkait dengan pengaduan adalah sebagai berikut:

- a. Penanganan pengaduan masyarakat, adalah rangkaian proses penanganan atas pengaduan yang ditujukan terhadap instansi, atau pelayanan publik, atau tingkah laku aparat pengadilan, dengan cara melakukan monitoring dan atau observasi dan atau konfirmasi dan atau klarifikasi dan atau investigasi (pemeriksaan) untuk mengungkapkan benar tidaknya hal yang diadukan tersebut¹⁵.
- b. Pengaduan, adalah laporan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya penyalahgunaan wewenang, penyimpangan atau pelanggaran perilaku¹⁶.

F. Kajian Pustaka

Berikut beberapa penelitian sebelumnya yang penulis temukan dan berkaitan dengan penelitian ini. Dalam Skripsi yang ditulis oleh Rahayu saputri simatupang, Mahasiswi UIN Suska Riau fakultas ekonomi dan ilmu sosial, dengan judul Responsivitas Pelayanan Kepolisian Resor Kota Pekanbaru menangani pengaduan Tindakan kriminal tahun 2018, dalam skripsi ini rahayu menunjukkan bahwa responsivitas dan tanggung jawab kepolisian Cukup baik dalam menangani pengaduan perkara pidana. Komunikasi Polres Pekanbaru dengan Masyarakatnya dirasa cukup baik. Kepolisian menjaga komunikasi yang ramah terhadap masyarakat dan masyarakat merasa nyaman. Terkait dengan pelayanan yang cepat belum bisa

¹⁵*ibid*

¹⁶ Mahkamah Agung, *SK Nomor 076 Tahun 2009 tentang pedoman pelaksanaan pengaduan di lingkungan Lembaga peradilan*, Jakarta.

ditawarkan dengan benar dan baik oleh Polres Pekanbaru, ini dibuktikan keberadaannya Masyarakat yang mengeluh atas keterlambatan layanan dan Kurang responsif sering terlihat pada masyarakat seperti adanya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum polisi atas diber pelayanan yang diberikan oleh kepolisian Pekanbaru Resort ini mematuhi prosedur yang telah ditetapkan Tapi itu belum bisa dikatakan berjalan dengan baik, itu jelas dari laporan masyarakat yang mengeluh dan kecewa tentang layanan terkait Biaya tidak akurat dan bukan layanan tepat waktu seperti biasa. Polresta Pekanbaru mengelola pelayanan dengan hati-hati fokus atau teliti dan serius dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam pekerjaan maupun dalam percakapan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai penerima Pelayanan di Polresta¹⁷.

Dalam Skripsi yang ditulis oleh Purnama Sari, Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Makassar fakultas Ilmu social dan ilmu Politik, dengan judul Responsivitas Kepolisian Terhadap Gangguan Keamanan Lingkungan Di Polsek Rappocini Makassar tahun 2015. Dalam Skripsinya Sari menjelaskan bahwa masih ada masyarakat atau pengguna jasa yang belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat kepolisian, namun dalam beberapa hal masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dalam kecepatan bertindak ; aparat kepolisian sudah mampu mewujudkan salah satu indikator pelayanan responsif, meskipun ada masyarakat yang menganggap pelayanan kepolisian lambat dikarenakan tidak adanya kesesuaian tolak ukur keterlambatan dalam pandangan masyarakat dan keterlambatan dalam ketentuan kepolisian, kemudian dalam hal ketepatan bertindak; dari hasil penelitian maka diperoleh kesimpulan bahwa aparat kepolisian terkadang tidak mampu bertindak dengan tepat disebabkan karena

¹⁷ Rahayu Saputri Simatupang *Responsivitas Pelayanan Publik (Pelayanan Kepolisian Resort Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pengaduan Tindak Pidana Kriminal)* skripsi Mahasiswa UIN Suska Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, (Pekan Baru: 2018).

adanya beberapa hambatan yang terkadang didapat didalam memberikan pelayanan, sehingga sebagian masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Akan tetapi terkadang aparat kepolisian sudah memberikan pelayanan yang tepat karena adanya beberapa faktor pendukung yang didapatkan didalam memberikan pelayanan, sehingga sebagian masyarakat sudah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparat kepolisian, kemudian dalam hal kesopanan dan komunikasi, ditemukan bahwa aparat kepolisian sudah mampu mewujudkan indikator pelayanan yang responsiv ini, ini dapat dilihat dari pernyataan para pengguna layanan/ pelapor yang sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan¹⁸.

Dalam Skripsi yang ditulis oleh Wahyuni Irawan, Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Makassar fakultas Ilmu sosial dan ilmu Politik, dengan judul Responsivitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Kecamatan Syiah Kualatahun 2020. Skripsi Wahyuni Menyebutkan bahwa komunikas pihak petugas kepolisian dengan masyarakat terkait atas pengaduan masyarakat hal ini didasari Ketika masyarakat melakukan pelaporan pihak petugas memberikan sikap yang ramah seperti memberikan senyuman begitu juga dalam hal kecepatan melayani pihak kepolisian sektor anggeraja sudah sangat sigap dalam merespon pengaduan masyarakat. Sedangkan dalam hal ketepatan melayani dianggap masih memiliki kekurangan, masyarakat enggerang menilai bahwa petugas belum bisa memberikan terkait kejelasan kasus yang dilapor oleh

¹⁸ Purnama Sari. *Responsivitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang*, skripsi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, (Makassar: 2020).

masyarakat, sehingga menurut masyarakat sebagai pengguna layanan dirasa belum sesuai dan kurang memuaskan¹⁹

Dalam Jurnal Ilmu Administrasi Negara Volume 3, Nomor 2, April 2022 yang ditulis oleh Dwi Ratna Kurniasih, Anwar Parawangi dan Andrian menemukan bahwa dalam kemampuan merespon oleh kepolisian sektor kecamatan ulerere atas pengaduan masyarakat dalam hal ini dapat dikatakan sudah baik ini didasari dengan memberikan senyum dan salam kepada pelapor serta petugas juga berskipan sopan dengan mempersilahkan masuk dan duduk dengan komuikasi yang baik. Di indikator lain yaitu dalam kecepatan melayani dikatakan bahwa telah menghasilkan kepuasan oleh masyarakat yang melapor dan tanpa adanya kendala dan selanjutnya dalam kecermatan melayani aparat kepolisian sektor kecamatan ulerere sejauh ini sudah bisa dikatakan baik dengan memperhatikan jenis laporan agar tidak adanya kesalahan dalam menindak lanjuti pelaporan tersebut. Dan terakhir dalam dalam hal ketepatan waktu melayani penulis mengatkan respon aparat belum begitu baik, dikarenakan aparat petugas masih kurang disiplin dalam hal waktu. Masyarakat dibuat menunggu untuk dilayani dikarenakan aparat belum datang karena ada urusan lain dan kantor masih dalam keadaan kosong.²⁰

G. Metode Penelitian

Dalam setiap penulisan ilmiah, memerlukan cara-cara yang ditempuh untuk memahami penulisan karya ilmiah.²¹Metode penelitian ialah

¹⁹ Wahyuni Irawan. *Responsivitas Kepolisian Terhadap Gangguan Keamanan Lingkungan Di Polsek Rappocini Makassar*, skripsi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, (Makassar: 2015).

²⁰Dwi Ratna Kurniasih, Anwar Parawangi dan Andrian “*Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng*” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* Vol.3 No 03, (April, 2012), 2012.

²¹Cloid Narkubo dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003), hlm,3.

serangkaian tata cara dalam melakukan sebuah penelitian.²² Dari pemaparan yang penulis kemukakan diatas, diperlukan adanya metode penelitian yang digunakan untuk merumuskan dan menganalisa permasalahan tersebut, yaitu sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Adapun metode penelitian ini bersifat yuridis empiris dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu penulis melakukan penelitian langsung ke lokasi untuk mendapatkan dan mengumpulkan data.²³

2. Teknik Pengumpulan data

a. Observasi (*Observation*)

Yaitu suatu Teknik penelitian dalam mengumpulkan data dengan berkunjung langsung ke objek penelitian guna mengetahui kemampuan dalam merespon masyarakat, kualitas pelayanan dan efektifitas kepolisian Sektor Syiah Kuala dalam menanggulangi pengaduan masyarakat.

b. Wawancara (*Interview*)

Yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab (*interview*) kepada jumlah narasumber atau informan yang berkompeten dalam permasalahan pengaduan masyarakat seperti Kepala Kepolisian Sektor (Kapolsek) Syiah Kuala, Kasi Humas Polsek Kec. Syiah Kuala, Bhabinkamtibmas Polsek Syiah Kuala, Tokoh Masyarakat, dan Masyarakat dalam upaya menangani pengaduan masyarakat di Kecamatan SyiahKuala, Kota Banda Aceh.

c. Dokumentasi (*documentation*)

²² Riduwan, *Metode & Tehnik Menyusun Proposal Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 2-3.

²³ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Hukum Empiris*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 34.

Yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengumpulan data- data berbentuk dokumentasi photo di lokasi penelitian Polsek Syiah Kuala.

d. Lokasi penelitian

Lokasi Penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Sehubungan dengan permasalahan yang akan penulis teliti maka penulis mengambil di lokasi Polsek Syiah Kuala yang beralamat di Jl. Lingkar kampus, Rukoh, Kec. Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, aceh 23112.

3. Sumber Data

Untuk memperoleh sumber data yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas, maka penulis menggunakan 3 sumber data yaitu sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data secara langsung pada subyek sebagai sumber informasi untuk data yang dicari (Wiyono, 2011). Dalam data ini yang berupa data primer ialah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, data primer yang akan peneliti temukan yaitu terdapat pada instrument wawancara dan observasi kepada Pihak kepolisian Sektor yang akan menjadi responden dalam penelitian ini. Dalam melakukan proses wawancara, peneliti menggunakan alat bantu teknologi berupa Handphone agar mempermudah peneliti dalam mencatat poin-poin hasil wawancara.

b. Data Sekunder.

Data sekunder merupakan bahan yang memperjelas data primer, dalam penulisan penelitian ini peneliti menggunakan data sekunder berupa peraturan perundang-undangan. UU No. 20 Tahun 2002 tentang Memberikan Perlindungan, Pengayoman Dan Pelayanan Kepada Masyarakat.

c. Data tertier.

Data tersier disebut juga sebagai data pendukung, petunjuk atau penjelasan mengenai bahan primer dan bahan sekunder. Dalam data tertier ini peneliti akan memperoleh dari buku yang berkaitan, jurnal, artikel, korankoran, majalah dan surat kabar, kamus, ensiklopedia, dan sebagainya.

4. Analisis Data

Analisis merupakan bagian yang teramat penting dalam penelitian, karena dengan analisis data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah peneliti.²⁴ Pada analisis data kualitatif, dapat dibangun kata-kata dari hasil wawancara atau pengamatan terhadap data yang dibutuhkan untuk dideskripsikan dan dirangkum.²⁵ Data yang diperoleh dari hasil penelitian dan *field research* akan diolah secara sistematis untuk mendapatkan gambaran hasil yang sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini. Kemudian, keseluruhan data yang telah diproses akan dianalisa dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang mana penelitian ini yang menghasilkan data-data berupa informasi-informasi, kemudian data tersebut diolah kedalam bentuk tulisan dan dikaitkan dengan data lainnya, sehingga

²⁴ Rony Kountour, *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, (Jakarta: CV. Teruna Gravica, 2004), hlm.141.

²⁵ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm.92.

bisamendapatkan gambaran baru dan juga menguatkan gambaran sebelumnya yang telah ada.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh tentang sistematika pembahasan hukum yang sesuai dengan aturan pembahasan hukum, maka penulis menggunakan sistematika pembahasan hukum yang terdiri dari empat bab, dimana tiap bab terdiri dalam sub-sub bagian yang dimaksudkan untuk memudahkan pemahaman terhadap keseluruhan pembahasan hukum ini. Adapun susunannya adalah sebagai berikut:

Bab Satu Berisi pendahuluan yang meliputi Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, dan pertanggung jawaban sistematika.

Bab Dua membahas Tinjauan kepustakaan yang merupakan teori dan landasan hukum tentang Responsivitas Pelayanan Kepolisian Sektor, aspek pelayanan kepolisian, hal yang menjadi prioritas pelayanan kepolisian dan upaya kepolisiandalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat.ditinjau menurut UU No.2 tahun 2002.

Bab Tiga Membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan, dan menjawab semua pertanyaan dari rumusan masalah dari penelitian ini.

Bab Empat Bab yang berisi kesimpulan dari penelitian dan saran-saran.

BAB DUA

LANDASAN TEORI

A. Pengertian dan Teori Hukum Responsivitas

1. Pengertian Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan penyedia dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan rencana dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan sesuai kebutuhan dan tujuan masyarakat. Singkatnya, Responsivitas mengukur ketanggapan penyedia terhadap keinginan, keinginan, dan permintaan pelanggan²⁶

Sedangkan menurut Fitzsimmons Salah satu faktor yang menentukan kualitas pelayanan adalah Responsivitas. Responsivitas merupakan kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat²⁷.

Responsivitas sebagai indikator pelayanan berkaitan dengan Responsivitas perangkat terhadap kebutuhan masyarakat yang memerlukan pelayanan yang diatur secara hukum. Teori pengembangan organisasi menyatakan bahwa Responsivitas berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, persyaratan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon dengan cepat agar dapat mengimbangi kinerja tugas dan fungsinya²⁸.

²⁶ Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar) 2005 hlm. 10

²⁷ Sedarmayanti, *Good Government (Pemerintahan yang baik)*; (Bandung: CV. Mandar Maju.) 2004 hlm.8

²⁸ . Yogi Suprayogi Sugandi, 2011, *Administrasi Publik*, Yogyakarta : Graha Ilmu. Hlm. 124

Responsivitas dimasukkan sebagai indikator kinerja karena secara langsung mewakili kemampuan organisasi publik dalam mencapai misi dan tujuannya, khususnya kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat²⁹.

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menentukan rencana dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan yang selaras dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. *Responsiveness* mengukur ketanggapan suatu organisasi terhadap harapan, cita-cita, cita-cita dan kebutuhan pengguna jasa. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Beberapa pandangan mengenai Responsivitas mengemukakan salah satu bentuk Responsivitas, yaitu kesediaan pemberi layanan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam bentuk suatu pelayanan. Birokrasi dalam menangani pelayanan masyarakat memerlukan upaya untuk mengenali kebutuhan masyarakat. Menyadari kebutuhan masyarakat lokal merupakan tantangan utama bagi pemerintah untuk mengembangkan penyediaan layanan yang dapat memuaskan mereka.

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menentukan rencana dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam konteks ini, Responsivitas mengacu pada penyesuaian program dan layanan terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Rendahnya Responsivitas birokrasi juga terlihat pada rendahnya kemampuan organisasi dalam merespon masyarakat. Rendahnya Responsivitas birokrasi ini disebabkan oleh kurangnya pengembangan komunikasi eksternal aktual dalam birokrasi pelayanan, kurang termanfaatkannya tugas-tugas pelaksanaan pelayanan, dan kurangnya koordinasi antara pelayanan yang ada

²⁹ Tangkilisan, Hessel N.S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo hlm 177.

dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini secara otomatis berarti kinerja organisasi yang buruk. Ini jelas menunjukkan buruknya kinerja birokrasi pemerintah dan kegagalan organisasi dalam mencapai misi dan tujuannya.³⁰

2. Teori Hukum Responsivitas

Teori hukum Responsif sangat sesuai dengan tuntutan zaman, karena untuk membuat undang-undang yang sesuai dengan masyarakat saat ini, khususnya di Indonesia, dibutuhkan undang-undang yang humanis. Ini terutama berlaku untuk produk hukum daerah yang berbeda-beda, yang memiliki karakteristik yang berbeda.³¹ Nonet Selznick mengembangkan konsep hukum Responsif di tengah kritik keras Neomarxis terhadap liberal legalisme, yang menganggap hukum sebagai institusi mandiri dengan sistem peraturan dan prosedur yang tidak memihak, tidak memihak, dan sepenuhnya otonom. Hukum pada dasarnya berfungsi sebagai alat bagi manusia. Oleh karena itu, mengisolasi sistem hukum dari berbagai institusi sosial akan berdampak negatif pada kebutuhan manusia dan tidak lagi bermanfaat bagi mereka. Menurut liberalisme rasional, hukum berfungsi sebagai perlindungan bagi orang kaya dan elit. Bingkai ini mendukung undang-undang. Menurut neo arxis, undang-undang dianggap tidak mampu menangani masalah penting yang berkaitan dengan keadaan sosial, dan lebih parah lagi, undang-undang dianggap musuh bagi keadilan sosial. Nonet Selznick muncul sebagai hasil dari kritik terhadap realitas kritis otoritas hukum ini, yang mendorong model hukum responsif³²

Dalam Buku *Law And Society In Transition: Toward Responsive Law*, diterbitkan oleh Harper and Row pada tahun 1978, membantu mengembangkan konsep hukum responsif. Menurut perspektif hukum responsif, hukum yang baik

³⁰ Agus Dwiyanto *Mewujudkan Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. (Yogyakarta : Universitas Gajah Mada). 2006 hlm 62

³¹ Sedarmayanti. *Good Government (Pemerintahan yang Baik)*. Bandung, CV.Mandar Maju, 2004, hlm.13

³² Bernart L. Tanya, *Teori Hukum Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, CV Kita, Surabaya, 2007, hlm. 227-228.

adalah hukum yang bukan hanya memberikan keadilan prosedural tetapi juga lebih dari itu, seperti hukum yang kompeten dan adil, yang dapat memahami keinginan masyarakat dan berkomitmen untuk mencapai keadilan substantif³³

Hukum responsif menanggapi dari teori hukum otonom dan jenis hukum represif. dianggap sebagai jawaban atas dilema antara integritas dan keterbukaan. Institusi hukum beradaptasi dengan lingkungan sosial dan politik secara pasif dan oportunistik, yang merupakan tanda hukum represif. Oleh karena itu, hukum represif termasuk yang memiliki ciri-ciri berikut:

- a. Institusi hukum yang dapat diakses langsung oleh kekuatan politik dianggap sama dengan negara dan diletakkan di bawah tujuan negara (*raison d'etat*), khususnya di Indonesia Kelangsungan otoritas adalah masalah yang paling penting dalam administrasi hukum, karena dari perspektif resmi, keuntungan dari keraguan masuk ke sistem dan kenyamanan administratif sangat diperhatikan.
- b. Lembaga kontrol terspesialisasi, seperti polisi, menjadi pusat kekuasaan yang independen, terisolasi dari konteks sosial yang memperlunak, dan memiliki kemampuan untuk menentang otoritas politik.
- c. Pola subordinasi sosial dikonsolidasikan dan dilegitimasi oleh sistem hukum berganda.
- d. Hukum pidana menggambarkan prinsip-prinsip yang mendominasi, etik hukum yang menang³⁴.

Pada tahun 1950-an, Amerika Serikat menghadapi masalah sosial seperti protes massal, kemiskinan, kejahatan, pencemaran lingkungan, kerusuhan kaum urban, dan penyagunaan kekuasaan, teori hukum responsif muncul. Di tengah kritik fakta krisis otoritas hukum, Nonet-Selznick mengusulkan model hukum

³³ Philippe Nonet dan Philip Selznick, *Hukum Responsif Pilihan di Masa Transisi*, Huma, Jakarta, 2003. hlm. 26.

³⁴ Philippe Nonet dan Philip Selznick, *Hukum Responsif*, Nusa Media, Bandung, 2015. hlm. 84

responsif.. Tatanan hukum yang responsif diperlukan untuk perubahan sosial dan keadilan sosial. Sebenarnya, setiap ahli yang setuju dengan prinsip fungsional, pragmatis, dan purposif berorientasi tujuan telah berfokus pada kebutuhan ini. Ini termasuk para kritikus kontemporer dan penganut realisme hukum³⁵.

Hukum responsif berusaha mengatasi ketegangan atau masalah dalam hukum represif dan otonom. Di tempat lain, hukum responsif juga merupakan hukum yang memenuhi harapan masyarakat dan memberikan rasa keadilan. Proses pembuatannya sangat bergantung pada partisipasi penuh individu atau kelompok sosial di masyarakat³⁶. Dengan kata lain, hukum responsif meningkatkan partisipasi hukum selain menumbuhkan nilai demokratis dan tatanan hukum. Kekhasan hukum responsif adalah mencari nilai-nilai tersirat yang terkandung dalam kebijakan dan peraturan. Misalnya, doktrin "*due process*" sangat populer dalam konteks ini. Menurut doktrin konstitusional, "*due process*"nya dapat didefinisikan sebagai sekumpulan peraturan yang telah dipaparkan secara historis yang melindungi hak atas pemberitahuan untuk didengar dalam persidangan, peradilan dengan sistem juri, dan hal lain semacamnya. Ada dua cara utama hukum responsif mendorong dan mengembangkan kesopanan yaitu: Dapat kita lihat hukum responsif mendorong dan mengembangkan kesopanan dalam dua cara pokok yaitu:

- a. Dalam moralitas komunal, perspektif yang luas mengatasi perspektif yang sempit. Bertambahnya otoritas tujuan cenderung mengurangi preskripsi dan simbolisme. Kebiasaan dan moralitas harus dibenarkan berdasarkan penilaian logis tentang pengorbanan dan keuntungan, jika mereka memiliki otoritas hukum. Ini menghasilkan tekanan untuk mendeskriminalisasi pelanggaran yang melanggar prinsip moral yang

³⁵[https://id.scribd.com/Makalah-Teori-Hukum-Responsif-doc,diaksespada26 November 2023,jam15.04WIB](https://id.scribd.com/Makalah-Teori-Hukum-Responsif-doc,diaksespada26%20November%202023,jam15.04WIB)

³⁶ Moh. Mahfud MD, *Politik Hukum di Indonesia*, Edisi Revisi, Ctk. Ketiga, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hlm. 31

relevan. Tatanan hukum menjadi lebih baik, atau lebih tepatnya, menjadi lebih baik dalam menerima berbagai budaya dan tidak terlalu mudah menjadi kejam terhadap hal-hal yang menyimpang dan aneh. Ini tidak berarti bahwa hukum menyimpang dari standar moral umum. Ia hanya menemukan bahwa aspirasi-aspirasi umum lebih cocok daripada norma perilaku tertentu; ia berusaha untuk menjelaskan nilai-nilai.

- b. Suatu pendekatan yang berpusat pada masalah (*Problem Interred*) dan integratif secara sosial, yang mendorong cara baru untuk menangani krisis yang mengganggu ketertiban umum. Hukum responsif menganggap rekonstruksi hubungan sosial sebagai cara utama untuk mencapai ketertiban umum ini. Dengan kata lain, hukum responsif mungkin lebih siap untuk menerapkan "paradigma politik" dalam menangani ketidakpatuhan dan ketidaktertiban. Paradigma tersebut menekankan realitas dan meneguhkan legitimasi konflik sosial karena menggunakan model struktur kelompok masyarakat yang pluralistik. Ketidakpatuhan dapat dilihat sebagai perbedaan pendapat, dan penyimpangan sebagai perubahan gaya hidup. Kerusuhan tidak dianggap sebagai tindakan massa yang tidak masuk akal atau hanya merusak, tetapi dipuji karena pentingnya sebagai proses sosial. Dengan cara ini, seni bernegosiasi, berbicara, dan mencapai kesepakatan secara politis dan juga sopan ikut dilibatkan³⁷

Dengan menggunakan hukum responsif ini, pengujian Peraturan Daerah dapat memenuhi hukum yang mencerminkan rasa keadilan—yang mungkin lebih dari sekedar keadilan—dan memenuhi harapan masyarakat, karena kita dapat melihat Peraturan Daerah sebagai instrumen daerah yang melekat pada masyarakat setempat, mencari nilai-nilai dalam

³⁷*Ibid* hlm.23

peraturan dan kebijakan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Menurut tatanan hukum responsif, hal-hal berikut ditekankan:

- a. Keadilan substantif;
- b. Merupakan subordinasi dari prinsip kebajikan;
- c. Tujuan hukum harus berorientasi pada kemaslahatan hukum;
- d. Pengambilan keputusan hukum berorientasi pada tujuan;
- e. Mempromosikan sistem kewajiban daripada paksaan;
- f. Moralitas kerjasama sebagai prinsip moral dalam menjalankan hukum;
- g. Kekuasaan digunakan untuk mendukung vitalitas hukum dalam melayakkan hukum.

Menurut konsep hukum responsif, hukum berkembang dan berubah seiring dengan perilaku manusia dan sosial politik dan budaya. Oleh karena itu, hukum selalu berubah. Meskipun hukum publik dapat berubah seiring waktu dan budaya, hal ini tidak menjadi masalah besar karena mereka memiliki dasar yang sama, yaitu *antroposentris* (berpusat pada manusia).

B. Aspek Pelayanan Publik Tentang Kepolisian

Berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengertian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk. Menurut UU Nomor 25 tahun 2009, standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman untuk penyelenggaraan pelayanan dan acuan untuk penilaian kualitas pelayanan. Penyelenggara bertanggung jawab

untuk memberikan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur kepada masyarakat. Jenis pelayanan terbagi menjadi beberapa kategori :

1. Pelayanan administrative, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan barang, dan sebagainya. Ini termasuk dokumen seperti kartu tanda penduduk dan kartu keluarga.
2. Pelayanan yang menghasilkan berbagai barang yang digunakan oleh masyarakat, seperti jaringan telepon dan tenaga listrik, disebut sebagai pelayanan barang.
3. Pelayanan yang menyediakan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti pendidikan dan pemeliharaan kesehatan, didefinisikan sebagai pelayanan jasa.

Setelah pelaksanaan otonomi daerah, masih ada banyak masalah yang terkait dengan pelayanan publik di daerah. Ini karena perbaikan pelayanan publik di daerah cenderung terjadi secara bertahap, meskipun memiliki dampak yang signifikan pada kehidupan ekonomi, politik, sosial, dan budaya. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang semakin maju dan berkembang, adalah penting untuk menyederhanakan proses pelayanan publik. Pemerintah pada awalnya melakukan pembaharuan untuk memulai proses penyederhanaan. Untuk mencapai pembaharuan, organisasi harus menjadi "*entrepreneur minded*" dan organisasi pemerintah harus memiliki sistem pembaharuan sendiri³⁸.

Suryono memberikan penjelasan bahwa ada beberapa prinsip terkait dengan pelayanan publik, yang di antaranya adalah sebagai berikut³⁹:

³⁸ Haida, Achmad Nur, dkk.. Pelayanan Terpadu Satu pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan. *Jurnal Administrasi Publik* Vol.1, Nomor2, 2010 hlm.133.

³⁹*Ibid* hlm.26

- a. Prinsip aksesibilitas, Setiap layanan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan ketentuan yang jelas dan jelas untuk proses pelayanan tersebut.
- b. Prinsip Teknikalitas, Setiap jenis pelayanan harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, kesepakatan, dan kemantapan sistem, prosedur, dan instrumen pelayanan
- c. Prinsip Profitabilitas: Proses pelayanan harus efektif dan efisien dan menghasilkan keuntungan ekonomi dan sosial bagi pemerintah dan masyarakat luas.
- d. Prinsip Akuntabilitas: Proses pelayanan harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Karena pemerintah sebenarnya memberikan pelayanan terbaik, proses, produk, dan kualitas layanan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.
- e. Prinsip Kontinuitas Setiap jenis pelayanan selalu tersedia bagi masyarakat, dan ada ketentuan yang jelas dan konsisten untuk proses pelayanan tersebut..

Pengabdian dan pengayoman adalah istilah lain yang mirip dengan pelayanan. Pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum, dan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil adalah sifat yang diharapkan dari seorang aparatur⁴⁰. Sebagai penyedia layanan, pemerintah harus memberikan layanan terbaik kepada masyarakat sambil mempertimbangkan aspek kewajaran. Hal ini sejalan dengan definisi Sadu Wasistiono tentang pelayanan umum atau pelayanan publik⁴¹. Yaitu penyediaan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah atau pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta, dengan atau tanpa biaya, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik juga merujuk pada pelayanan yang

⁴⁰Hardiansyah..*Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta:GavaMedia) 2011 hlm.11

⁴¹*Ibid*

diberikan pemerintah kepada warganya, atau disebut sebagai pelayanan pemerintahan..

LAN, Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut ⁴²:

- a. Efektif, mengutamakan pencapaian tujuan dan sasaran.
- b. Sederhana, artinya prosedur pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- c. Kejelasan dan kepastian (transparan), artinya ada kejelasan dan kepastian yang jelas mengenai ;
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan dan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;\
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
- d. Keterbukaan, Untuk membuat proses pelayanan mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta, informasi terbuka harus mencakup definisi prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu dan tarif.
- e. Efisiensi, yang mencakup:
 - 1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan

⁴² LAN. *Manajemen Pelayanan Inklusif (Sebuah Gambaran Singkat dan Langkah Pengukuran)*. (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara (LAN)) 2010 hlm 49.

mempertimbangkan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;

- 2) Mencegah pengulangan pemenuhan persyaratan jika proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan membutuhkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau lembaga pemerintah lain yang terkait.
 - 3) Ketepatan waktu—kriteria ini berarti bahwa pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
 - 4) Responsif, yang berarti bahwa pelayanan masyarakat dapat lebih cepat menanggapi masalah, kebutuhan, dan keinginan masyarakat.
- f. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 menjelaskan tentang 10 konsep pelayanan yang berkualitas yang terdiri dari:

- a. Kesederhanaan, prosedur pelayanan harus cepat, tepat, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan..
- b. Kejelasan dan kepastian tentang prosedur dan tata cara pelayanan umum, persyaratan teknis dan administratif, unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan umum, biaya dan tarif pelayanan umum, jadwal waktu penyelesaian, hak dan kewajiban pelanggan dan pihak lain, berdasarkan bukti penerimaan permohonan kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
- c. Keterbukaan Layanan, artinya untuk memastikan bahwa masyarakat dapat mengetahui dan memahami keterbukaan pelayanan umum, termasuk informasi tentang waktu penyelesaian, biaya, dan tarif, dan hal-hal lainnya, harus diberikan secara terbuka.

- d. Efisien, yang berarti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan sambil mempertahankan keterpaduan antara persyaratan dan peroduk pelayanan yang diberikan.\
- e. Ekonomis, yang berarti biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai barang atau jasa pelayanan dengan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran kondisi dan kemampuan masyarakat yang membutuhkan untuk membayar secara umum.
- f. Keadilan yang merata, yang berarti cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan perlakuan yang adil.
- g. Ketepatan waktu, yang berarti bahwa biaya pelayanan harus ditetapkan
- h. Fasilitas fisik dan pendekatan masyarakat yang diperlukan, termasuk kemudahan untuk berkomunikasi dengan petugas. Selain pertemuan secara langsung, petugas pelayanan harus mudah dihubungi. Namun, juga dapat diakses melalui telepon atau internet, sehingga lokasi fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
- i. Kemampuan dan sikap pegawai, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

Durianto, menyebutkan bahwa dimensi kualitas layanan terdapat lima dimensi, yaitu :

- a. *Tangible* adalah ukuran layanan yang tidak dapat diukur. Secara keseluruhan, masyarakat yang membutuhkan penilaian yang baik Dalam masyarakat baru, aspek ini biasanya lebih penting.
- b. *Reliabilitas* adalah aspek yang mengukur seberapa berkomitmen anggota polisi untuk membantu orang yang membutuhkannya. Di antara empat dimensi kualitas layanan lainnya, dimensi ini dianggap paling penting dalam berbagai sektor layanan. Ada dua komponen dalam dimensi ini: kemampuan anggota polisi untuk memberikan layanan sesuai dengan janji

- mereka dan seberapa jauh mereka mampu memberikan layanan yang akurat.
- c. *Responsiveness*, berarti harapan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat seiring waktu.
 - d. *Assurance* adalah dimensi yang berkaitan dengan kemampuan anggota polisi dan perilaku staf untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan. Berdasarkan penelitian, empat dimensi ini adalah keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan.
 - e. *Empathy* adalah masyarakat yang berharap agar SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Polda Riau dapat membantu mereka dalam masalah mereka.

Sebagai organisasi pelayanan publik, lembaga kepolisian adalah salah satu tugas penting pemerintah, bersama dengan penyebaran, regulasi, dan perlindungan. Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) adalah lembaga di Indonesia yang ditunjuk untuk menjalankan fungsi tersebut, menurut tata urutan kelembagaan. Institusi kepolisian berfungsi sebagai *gateway* ke sistem peradilan pidana Indonesia.

C. Hal Yang Menjadi Prioritas Pelayanan Kepolisian

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) memiliki tugas yang sangat penting dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Untuk dapat menjalankan tugasnya dengan baik, Polri harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang dilayaninya.

Beberapa hal yang menjadi prioritas pelayanan Polri kepada masyarakat antara lain :

1. Menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Ini merupakan tugas dan fungsi utama Kepolisian sebagaimana diamanatkan dalam UU No. 2

Tahun 2002 tentang Kepolisian. Pasal 5 Kepolisian Negara Republik Indonesia bertugas:

- a. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;
- b. Menegakkan hukum; dan
- c. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Jadi UU tersebut secara tegas mengamanatkan bahwa tugas pokok Polri adalah menjaga kemandirian dan ketertiban masyarakat melalui berbagai kewenangan yang dimilikinya.

2. Melindungi, menghormati, dan menegakkan HAM. Kepolisian harus menjunjung tinggi HAM dalam setiap tindakannya sesuai peraturan Perundang-Undangan⁴³.
3. Memberikan pelayanan prima dan cepat tanggap. Kepolisian wajib memberikan pelayanan responsif terhadap setiap pengaduan Masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, pada 22 Juni 2015, Kapolri menerbitkan Peraturan Kapolri No. 3 Tahun 2015 tentang Pelayanan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia. Perkap ini memiliki maksud dan tujuan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan Polri kepada masyarakat. Ruang lingkup peraturan ini mencakup pelayanan pengaduan masyarakat, pengamanan kegiatan, penyelenggaraan izin, pelayanan bantuan polisi, serta pelayanan pengaduan tindak pidana. Perkap ini berisi ketentuan yang mewajibkan Polri untuk memberikan pelayanan cepat, mudah, terjangkau, responsif dan tepat waktu atas setiap pengaduan atau laporan dari masyarakat.
4. Meningkatkan kualitas SDM anggota Polri. Peningkatan kompetensi anggota kepolisian sangat diperlukan dalam pemberian layanan maksimal

⁴³ Republik Indonesia UU tentang Hak Asasi Manusia (HAM) No. 39 Tahun 1999

kepada masyarakat. pentingnya meningkatkan kualitas SDM anggota Polri dalam kaitannya dengan pemberian layanan maksimal kepada masyarakat:

- a. SDM merupakan aset utama Polri dalam mengemban tugas penegakan hukum dan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana diamanatkan UU No. 2 Tahun 2002.
- b. Kompetensi dan profesionalisme anggota polri sangat menentukan kualitas kinerja Polri dalam tugas pelayanannya. Semakin berkualitas SDM anggota Polri, semakin baik pula kualitas layanan Polri.
- c. Peningkatan kompetensi mencakup peningkatan kualitas pendidikan dan pelatihan agar sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terkini.
- d. Anggota Polri harus memiliki kompetensi teknis bidang kepolisian dan kompetensi pelayanan prima dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
- e. Peningkatan kompetensi anggota Polri diharapkan membuat Polri semakin profesional, andal, modern, dan terpercaya dalam memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat.

Peningkatan kualitas SDM anggota Kepolisian berbanding lurus dengan kualitas layanan Polri kepada masyarakat. Keduanya saling terkait dan tidak dapat dipisahkan.

5. Melakukan reformasi birokrasi internal. Reformasi birokrasi Polri diperlukan untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi kinerja. Ada hubungan yang erat antara reformasi birokrasi internal Kepolisian dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan Kepolisian kepada masyarakat. Hubungan keduanya dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Reformasi birokrasi Kepolisian bertujuan untuk melakukan perbaikan mendasar pada sistem, proses, dan budaya kerja organisasi Kepolisian.
 - b. Salah satu tujuan utama reformasi birokrasi Polri adalah untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi kinerja Kepolisian.
 - c. Dengan birokrasi Polri yang akuntabel dan transparan, masyarakat dapat mengawasi dan menilai kualitas kinerja dan pelayanan yang diberikan Kepolisian.
 - d. Peningkatan akuntabilitas dan transparansi ini pada akhirnya mendorong Polri untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.
 - e. Dengan demikian, reformasi birokrasi Polri dan peningkatan kualitas pelayanan masyarakat oleh Polri memiliki hubungan timbal balik dan saling memperkuat.
6. Terjalannya kemitraan dengan berbagai elemen masyarakat. Kemitraan ini penting untuk menciptakan rasa aman bagi masyarakat.

Itulah enam hal yang menjadi fokus utama atau prioritas pelayanan Kepolisian kepada masyarakat berdasarkan berbagai peraturan yang berlaku.

D. Upaya Kepolisian Dalam Menangani Pelayanan Pengaduan Masyarakat Menurut UU No. 2 Tahun 2002

Sebagai institusi yang dibentuk berdasarkan UU No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Polri memiliki tanggung jawab hukum dalam menangani setiap laporan masyarakat ini. UU No. 2 Tahun 2002 secara khusus mengatur upaya-upaya yang harus dilakukan kepolisian dalam menerima dan menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat terkait gangguan keamanan dan ketertiban umum maupun terkait tindak pidana. UU ini secara tegas mewajibkan Polri memberikan pelayanan penerimaan laporan selama 24 jam

setiap harinya, menindaklanjutinya hingga selesai, serta memberikan pertolongan dan bantuan segera pada masyarakat yang membutuhkan.

Berikut ini adalah upaya Kepolisian dalam menangani pelayanan pengaduan masyarakat dalam UU No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia:

- a. Menyediakan mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat yang mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat (Pasal 13 huruf c).
- b. Memberikan pelayanan penerimaan laporan/pengaduan dari masyarakat selama 24 jam setiap harinya tanpa libur (Pasal 16 ayat 3).
- c. Melakukan tindakan pertama pada saat menerima laporan/aduan dengan segera dan cepat (Pasal 16 ayat 4).
- d. Menindaklanjuti setiap laporan masyarakat hingga selesai dan memberikan kepastian hasil serta tindak lanjutnya (Pasal 16 ayat 6).
- e. Memberikan bantuan dan pertolongan dengan segera pada saat menerima permintaan bantuan kepolisian (Pasal 15 ayat 3).
- f. Melindungi kerahasiaan identitas pelapor jika diperlukan dalam pengaduan yang beresiko membahayakan pelapor (Pasal 16 ayat 5).

Demikianlah upaya kepolisian berdasarkan UU No 2 Tahun 2002 untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dalam menangani pengaduan. Selain itu, PERPOL No.9 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Kepolisian Republik Indonesia menjelaskan secara lebih rinci bagaimana Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) adalah lembaga negara yang bertanggung jawab untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat. Dalam Perpol No 09 Tahun 2018 pada pasal 2 menjelaskan tujuan pelayanan Dumas dalam lingkungan Polri yaitu ;

- a. Terselenggaranya Pelayanan Dumas yang Baik oleh Polri dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat. Tujuan ini menunjukkan bahwa aturan tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa layanan penanganan pengaduan masyarakat oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri) dilakukan dengan baik. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.
- b. Terselenggaranya Pengawasan dan Pengendalian yang Akuntabel dalam Penanganan Dumas: Pasal ini mencerminkan keinginan untuk mendapatkan pengawasan dan pengendalian yang akuntabel dalam penanganan pengaduan masyarakat. Artinya, proses penanganan pengaduan harus diawasi dengan baik dan dilakukan dengan pertanggungjawaban yang jelas.
- c. terselesaikannya Dumas secara Baik, Tepat, dan Dapat Dipertanggungjawabkan: Tujuan ini menekankan pentingnya menyelesaikan pengaduan masyarakat dengan baik, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Proses penanganan pengaduan diharapkan menghasilkan keputusan atau tindakan yang memuaskan dan sesuai dengan standar etika dan hukum.

Dengan demikian, Pasal 2 tersebut menunjukkan fokus pada pelayanan publik yang baik, akuntabilitas, dan penyelesaian pengaduan secara efektif agar dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kepolisian. Pasal 3 Peraturan Kapolri No. 9 Tahun 2018 mengatur prinsip-prinsip yang harus diterapkan dalam tata cara penanganan Dumas (Pengaduan Masyarakat) di lingkungan Polri. Berikut adalah penjelasan mengenai prinsip-prinsip tersebut:

- a. Legalitas (Mengutamakan Landasan Peraturan Perundang-undangan): Penanganan Dumas harus didasarkan pada landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini menekankan pentingnya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan dalam proses penanganan pengaduan masyarakat.

- b. **Transparan (Memberi Kesempatan kepada Masyarakat untuk Memperoleh Informasi yang Benar, Jujur, dan Tidak Diskriminatif):** Prinsip transparansi menunjukkan bahwa penanganan Dumas harus dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif terkait dengan proses penanganan pengaduan.
- c. **Koordinasi (Melaksanakan Kerja Sama yang Baik antar Pejabat yang Berwenang dengan Aparatur Pemerintah dan Nonpemerintah):** Prinsip koordinasi mengamankan pelaksanaan kerja sama yang baik antara pejabat yang berwenang di lingkungan Polri dengan aparat pemerintah dan nonpemerintah, berdasarkan tata cara, tata kerja, dan prosedur yang berlaku.
- d. **Efektivitas dan Efisiensi (Tepat Sasaran, Hemat Tenaga, Waktu, dan Biaya):** Penanganan Dumas harus dilakukan secara efektif dan efisien, dengan mencapai tujuan yang ditetapkan tanpa pemborosan sumber daya, baik itu tenaga, waktu, maupun biaya.
- e. **Akuntabilitas (Harus Dapat Dipertanggungjawabkan, Baik Proses maupun Tindak Lanjutnya):** Proses penanganan Dumas harus dapat dipertanggungjawabkan, baik dari segi prosedur maupun hasil tindak lanjut yang diambil.
- f. **Objektivitas (Berdasarkan Fakta atau Bukti Tanpa Dipengaruhi Prasangka, Interpretasi, Kepentingan Pribadi, Golongan, atau Pihak Tertentu):** Prinsip objektivitas menekankan bahwa penilaian dan keputusan tentang kasus Dumas harus dibuat berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi oleh prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan, atau pihak tertentu..
- g. **Proporsionalitas (Mengutamakan Kepentingan Pelaksanaan Tugas dan Kewenangan Dengan Menimbang Kepentingan Lainnya):** Menurut prinsip proporsionalitas, penanganan Dumas harus mengutamakan

kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan sambil secara seimbang mempertimbangkan kepentingan lain yang sah..

Dengan mengikuti prinsip-prinsip ini, diharapkan penanganan Dumas di lingkungan Polri dapat dilakukan dengan baik, adil, dan sesuai dengan standar etika serta hukum yang berlaku.

Selanjutnya Pasal 4 Peraturan Kapolri No. 9 Tahun 2018 memberikan penjabaran mengenai cara penyampaian Dumas (Pengaduan Masyarakat). Berikut adalah penjelasan terkait Pasal 4:

- a. Dumas dapat disampaikan secara langsung atau tidak langsung. Pasal ini menegaskan bahwa pengaduan masyarakat dapat disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Artinya, terdapat fleksibilitas dalam cara pelaporan pengaduan.
- b. Dumas secara langsung, merupakan pengaduan yang disampaikan oleh pelapor secara langsung melalui:
 - 1) Bagian Pelayanan Dumas: Pengaduan dapat langsung disampaikan kepada bagian pelayanan Dumas di instansi terkait.
 - 2) Sentra Pelayanan Dumas: Pelapor dapat langsung menyampaikan pengaduannya melalui sentra pelayanan Dumas, yang mungkin menjadi pusat penerimaan dan penanganan pengaduan.
 - 3) Unit Pelayanan Dumas: Pengaduan dapat juga disampaikan secara langsung kepada unit pelayanan Dumas di tingkat tertentu dalam organisasi.
- c. Dumas secara tidak langsung, merupakan pengaduan yang disampaikan oleh pelapor melalui:
 - 1) Komunikasi Elektronik dengan Menggunakan Aplikasi: Pengaduan dapat disampaikan secara tidak langsung melalui berbagai aplikasi komunikasi elektronik yang mungkin disediakan oleh instansi terkait.
 - 2) Surat-menyurat: Pelapor dapat mengirimkan pengaduannya melalui surat atau korespondensi tertulis.

Pasal ini memberikan opsi kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan secara tidak langsung melalui berbagai cara, termasuk penggunaan teknologi komunikasi elektronik atau pengiriman surat. Dengan demikian, Pasal 4 Peraturan Kapolri No. 9 Tahun 2018 memberikan kerangka kerja bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan secara langsung atau tidak langsung, dengan menyebutkan beberapa metode yang dapat digunakan sesuai kebutuhan pelapor.

Secara keseluruhan, peraturan ini memberikan landasan untuk meningkatkan pelayanan publik, memastikan akuntabilitas, dan memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan mereka, sehingga mendukung upaya menciptakan kepolisian yang lebih transparan dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

E. Teori Tentang Good Governance atau Clean Government Dalam Islam

Dalam hukum Islam, pemerintahan yang baik adalah *ijtihadi*. Oleh karena itu, *ide maslahat mursalah* digunakan sebagai acuan dalam sistem pemerintahan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Ide ini sangat sesuai dengan situasi dan tempat untuk mewujudkan kemaslahatan dalam pemerintahan, sehingga semua kebijakan yang dibuat oleh pemerintah untuk kebaikan masyarakat yang dipimpinnya dapat terciptakan pemerintahan yang baik.

Persoalan tentang pemerintahan yang baik tidak lepas dari *fiqh siyasah* atau *siyasah syar'iyah*, karena penetapan hukum mengacu pada kepentingan dan kemaslahatan manusia. Sistem pengaturan, pengendalian, dan pelaksanaan suatu negara atau wilayah adalah titik persamaan antara *fikih siyasah* dan *good governance*. Teori *maqasid al-syariah*, yang mencakup *hifz al-din* (menjaga agama), *hifz al-nafs* (menjaga jiwa), *hifz al-aql* (menjaga akal), *hifz al-nasl* (menjaga keturunan), dan *hifz al-mal* (menjaga harta), sejalan dengan

pemerintahan yang baik. Karena *maqasid alsyariah* pada dasarnya adalah tujuan dari pemerintahan yang baik⁴⁴.

Good Governance dalah bagian dari fikih siyasah karena semua kebijakan pemerintah didasarkan pada pemikiran manusia untuk membantu rakyat dan mencegah kemudatan. Selain itu, untuk mencapai cita-cita *goodgovernance*, kebijakan pemerintah harus dilaksanakan sesuai dengan ajaran Islam. Sistem pengaturan, pengawasan, dan pelaksanaan suatu negara atau wilayah membentuk hubungan antara fikih siyasah dan *good governance*. Dalam fikih *siyasah*, kebijakan atau keputusan yang dibuat selalu didasarkan pada ajaran Islam atau wahyu Ilahi (*Top Down*), sedangkan pemerintahan yang baik berangkat dari pemikiran manusia (*Bottom Down*)⁴⁵.

Dalam hukum Islam, *Good governance* dapat didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan untuk mencapai masalah yang menjadi tujuan syari'at (maqashid syariah)⁴⁶. Masalah tersebut adalah terciptanya suatu manajemen pembangunan yang teguh dan bertanggung jawab yang menghormati prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, menghindari alokasi dana investasi yang tidak tepat, mencegah korupsi politik dan administratif, memastikan disiplin anggaran, dan menciptakan lingkungan hukum dan politik untuk pertumbuhan bisnis⁴⁷.

Dalam konsep masalah juga dibahas dalam kaidah qowaid fiqiyah, yaitu:

تصرف الامام علي الراعية منوط بالمصلحة

Artinya : “kebijakan seorang pemimpin terhadap rakyatnya adalah berkaitan dengan Kemaslahatan”.

⁴⁴ Muhammadong, *Good Governance Dalam Perspektif Hukum Islam*, edukasi mitra grafika:makasar, 2017, hlm. ii

⁴⁵*Ibid*, hlm. 38

⁴⁶Abu Ishaq Asy-Syâtibhi, *Al-Muwâfaqat fi al-Ushûl as Syari'ah*,(maktabah al-ashriyyah, Juz II), hlm. 8.

⁴⁷Nur Rohim Yunus, Menciptakan Good and Clean Government Berbasis Syariah Islamiyah dalam Tatakelola Pemerintahan Republik Indonesia, *jurnalNur El-Islam*, Volume 3 Nomor 1 April 2016, hlm. 170.

Salah satu aturan khusus dalam Siyasa adalah bahwa pemerintah harus berkonsentrasi pada kemaslahatan umat. Tindakan yang berorientasi pada masalah adalah pemerintahan yang baik, yang dibahas dan diterapkan dalam birokrasi sebagai upaya pemerintah dan masyarakat. Lembaga publik menjadi lebih kuat dan dapat menghasilkan manfaat yang lebih besar jika mereka memperkuat prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum, dan partisipasi publik dalam pelaksanaan birokrasi publik. Akibatnya, kebijakan pemerintah telah mendasarkan kebijakannya pada kepentingan umum.⁴⁸

Hakikat good governance dalam pandangan fikih, pada dasarnya belum ditemukan rumusan baku. Namun terdapat ayat yang mengindikasikan adanya persoalan good governance dalam ajaran Islam. Hal itu dapat dilihat

الَّذِينَ إِذَا مَكَتَهُمْ فِي الْأَرْضِ أَخَامُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ وَأَمَرُوا بِالْمَعْرُوفِ وَنَهَوْا عَنِ الْمُنْكَرِ وَلِلَّهِ عَاقِبَةُ الْأُمُورِ ﴿٤١﴾

dalam firman Allah swt dalam surah al-Hajj/QS.22:41,

Artinya :orang-orang yang jika Kami teguhkan kedudukan mereka di muka bumi niscaya mereka mendirikan sembahyang, menunaikan zakat, menyuruh berbuat ma'ruf dan mencegah dari perbuatan yang mungkar dan kepada Allah lah kembali segala urusan⁴⁹.

Ayat tersebut mengindikasikan adanya persoalan *good governance* dalam pandangan fikih, untuk mengelola pembangunan berfokus pada

⁴⁸Nur Rohim Yunus, *Menciptakan Good and Clean Government Berbasis Syariah Islamiyah dalam Tatakelola Pemerintahan Republik Indonesia*, hlm. 39.

⁴⁹Departemen Agama RI, al-Qur'an terjemahan, hlm. 469

1. menciptakan suasana kondusif bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan spiritual dan rohaninya, yang dapat diwakili dengan penegakan sholat
2. menciptakan kemakmuran dan kesejahteraan ekonomi, dan
3. menciptakan stabilitas politik dan keamanan agama.

Oleh karena itu, ayat tersebut menggambarkan pemerintahan yang baik dalam tiga komponen: *spiritual governance*, *economic governance* dan *Political Governance*⁵⁰. Dalam hal *good governance*, *masalah mursalah* adalah metode yang digunakan karena sangat cocok dengan keadaan tempat. Untuk menciptakan pemerintahan yang baik sehingga dapat tercipta pemerintahan yang baik, karena setiap kebijakan dan peraturan yang dibuat oleh untuk kebaikan bangsa yang dipimpinya. Sebagai upaya *masalah*, *Good Governnce* harus memenuhi beberapa kriteria, menurut beberapa pakar *ushul fiqh* yaitu :

- a. Kemaslahatan harus sesuai dengan *maqhashid alsyari'ah*, semangat ajaran, dalil-dalil kulli dan qath'i, baik dalam wurud maupun dalalah-nya. Seperti yang disebutkan sebelumnya, *Nash-nash syariat* mengandung prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Ini menunjukkan bahwa, sebagai sebuah *maslahat*, pemerintahan yang baik telah memenuhi prinsip kesesuaian dengan *maqhashid alsyari'ah*..
- b. Kemaslahatan harus meyakinkan artinya melalui penelitian yang cermat dan akurat, sehingga tidak ada keraguan bahwa kemaslahatan itu dapat menghasilkan keuntungan atau kerugian. Dimungkinkan untuk perkembangan dan kemajuan Islam di Madinah ketika Nabi Muhammad menerapkan beberapa prinsip pemerintahan yang baik..
- c. Kemashahatan membawa kemudahan dan bukan kesulitan yang tidak dapat dihindari, dalam arti bahwa kemaslahatan dapat dicapai. Nilai yang baik Alquran telah menetapkan pemerintahan sebagai bagian. Ini

⁵⁰Muhammad Iqbal, *Fikih Siyash Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam* Cet. I; Jakarta: Radar Jaya Pratama, 2001, *ibid*, hlm. 19.

dapatberarti bahwa arahan tersebut sesuai dengan kemampuan manusia untuk menjalankannya⁵¹



⁵¹Nur Rohim Yunus, *Menciptakan Good and Clean Government Berbasis Syariah Islamiyah dalam Tatakelola Pemerintahan Republik Indonesia*, ibid hlm 172

BAB TIGA

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kepolisian Sektor Syiah Kuala

1. Profil Polsek Syiah Kuala

Polsek Syiah Kuala merupakan salah satu kepolisian sektor di bawah Polresta Banda Aceh yang mengayomi masyarakat di wilayah hukum Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh. Berkantor di Jalan Jl. Lingkar Kampus, Rukoh, Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, Aceh 24415, Indonesia. Polsek ini membawahi 10 gampong/desa yakni: Gampong Rukoh, Rukoh Utama, Kopelma Darussalam, Deah Raya, Peurada, Ie Masen Kayee Adang, Lamgugob, Jeulingke, Pineung dan Tibang. Tugas pokoknya adalah memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, melindungi, mengayomi dan melayani warga, serta melaksanakan tugas lain sesuai ketentuan perundang-undangan. Polsek Syiah Kuala dikepalai oleh seorang Kapolsek yang dibantu sejumlah anggota polisi dalam struktur organisasi yang meliputi Bamintu, Kanit, dan personel lainnya. Mereka bertugas menjalankan operasional keamanan sehari-hari seperti patroli, menindaklanjuti laporan warga, mengamankan situasi, serta menjamin kelancaran lalu lintas di wilayah kerjanya. Dalam melaksanakan tugasnya, Polsek ini berkoordinasi dengan Polresta Banda Aceh sebagai induk institusinya serta bekerja sama dengan pemangku kepentingan terkait di Kecamatan Syiah Kuala. Keberadaannya menjadi benteng keamanan bagi masyarakat sekitar dalam mewujudkan rasa aman dan tertib di kota pelajar ini.

2. Visi, Misi dan Motto Polsek Syiah Kuala

a. Visi

”Terselenggaranya pelayanan prima kepada masyarakat secara profesional, prosedural, dan akuntabel.”

b. Misi

”Menjaga konsistensi kinerja dalam pelayanan masyarakat secara efektif dan efisien guna mewujudkan kualitas pelayanan publik yang unggul”

c. Motto

”Tulus melayani dan cepat merespon”

3. Tugas Pokok dan Fungsi Kepolisian Sektor

a. Kapolsek

Kapolsek bertanggung jawab untuk membina, mengatur, dan mengawasi satuan organisasi dan unsur pelaksana di wilayahnya. Pengamanan markas adalah salah satu tanggung jawab jajarannya, dan dia juga dapat memberikan saran pertimbangan kepada Kapolres mengenai pelaksanaan tugas dan fungsinya.

b. Unit Propam

Salah satu unsur pengawas Polri adalah Unit PROPAM, yang berada di bawah Kapolsek. Unit PROPAM bertanggung jawab untuk melaksanakan pembinaan disiplin, pemeliharaan ketertiban, termasuk pengaman internal, dan penegakan disiplin dan kode etik profesi Polri, serta layanan pengaduan masyarakat.

c. SIUM (Seksi Umum)

SIUM adalah bagian dari staf pembantu pimpinan dan pelayanan yang berada di bawah Kapolsek. SIUM bertanggung jawab atas perencanaan, pelayanan, administrasi umum, ketatausahaan, dan urusan yang berkaitan dengan layanan markas, perawatan tahanan, dan pengelolaan barang bukti di Polsek.

d. Unit INTEL

Unit Intelkam adalah bagian penting dari tugas pelaksanaan tugas yang berada di bawah Kapolsek. Unit Intelkam bertanggung jawab untuk melaksanakan fungsi Intelejen yang berkaitan dengan keamanan, seperti mengumpulkan informasi atau bahan untuk deteksi dini dan peringatan dini, mencegah gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat, dan memberikan layanan perizinan.

e. Unit Reskrim

Salah satu unit pelaksana tugas utama yang berada di bawah Kapolsek adalah Unit Reskrim. Unit ini bertanggung jawab untuk melakukan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana, termasuk melakukan identifikasi.

f. Unit BINMAS

Unit Binmas, yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas pokok, berada di bawah Kapolsek Unit Binmas. Unit Binmas bertanggung jawab untuk melaksanakan pembinaan masyarakat, yang mencakup pemberdayaan Polmas, menjaga ketertiban masyarakat, dan bekerja sama dengan organisasi pengamanan swakarsa untuk memastikan keamanan dan ketertiban masyarakat.

g. SPKT

Unsur pelaksana tugas pokok (SPKT) berada di bawah Kapolsek dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepolisian yang komprehensif terhadap laporan atau pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, dan memberikan informasi.

h. Unit SAMAPTA

Unsur pelaksana tugas utama, Unit Samapta, berada di bawah Kapolsek. Unit Samapta bertanggung jawab untuk melaksanakan Tujuwali dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintahan, Obyek Vital, TPTKP, penanganan Tipiring, dan pengendalian masa untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat serta menjaga Markas.

i. Sumber Daya Manusia

Kepolisian Sektor Kecamatan Syiah Kuala terdiri dari 8 (delapan) jabatan dengan masing-masing pangkat yang berbeda-beda. Jabatan terdiri dari Pimpinan, Provos, Sium, Intelkam, Reskrim, Binmas, Samapta dan Bhabinkamtibmas serta pangkat terdiri dari IPTU, AIPTU, AIPDA, BRIPKA, dan BRIPTU. Jumlah personil Polsek Syiah Kuala adalah 12 Orang.

B. Pelayanan kepolisian sektor terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat di Polsek Syiah Kuala

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. Masyarakat sebagai objek penerimaan layanan dari pemerintah dapat secara perorang atau berkelompok, untuk menyampaikan pengaduan atas ketidaknyamanan yang dirasakan, misalnya, perlakuan tidak ramah dari respionis kantor, pemungutan biaya diluar ketentuan resmi, diskriminatif atas dasar kedekatan hubungan darah, dan sebagainya.

Pengaduan yang disampaikan itu, pada intinya merupakan sarana kontrol pada kinerja pemerintah, yang selanjutnya perlu dikelola lebih serius, terarah dan transparansi agar hasilnya dapat meningkatkan kualitas kerjanya.

C. Tingkat Responsivitas pelayanan di Polsek Syiah Kuala dalam menangani masalah pengaduan masyarakat.

Responsivitas dalam hal pelayanan sangatlah penting dan dibutuhkan, karena hal tersebut dapat membuktikan bahwa suatu organisasi mampu menyediakan apa yang menjadi keinginan setiap masyarakat di suatu negara. Dalam hal ini, responsivitas adalah cara yang efisien untuk digunakan dalam mengendalikan urusan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi, pemerintah dapat dikatakan responsif ketika apa yang dibutuhkan masyarakat dapat dirumuskan dengan benar dan apa yang menjadi kepentingan masyarakat mampu dijawab dengan baik.⁵² Responsivitas mengarah pada kecepatan dan kemampuan pemerintah dalam menanggapi keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengaduan merupakan suatu kegiatan memberitahukan yang dilakukan oleh seseorang tentang terjadinya suatu masalah atau penyimpangan kepada orang lain yang memiliki pengaruh untuk bisa menyelesaikan masalah atau penyimpangan tersebut dengan baik dan benar. pengaduan masyarakat adalah solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan masyarakat yang melakukan pengaduan di Polsek Syiah Kuala maka untuk mengetahui Responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di kepolisian Sektor Syiah Kuala, penulis menggunakan 4 indikator responsivitas yaitu: kemampuan

⁵² Sofianti, M. (2020). *Responsivitas Pelayanan Pengaduan Kabupaten Enrekang (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar)*. Hlm 26

merespons komunikasi (masyarakat), kecepatan melayani, kecermatan melayani dan ketepatan waktu melayani.⁵³

Berikut adalah tabel data hasil wawancara dengan masyarakat terkait responsivitas pelayanan kepolisian sektor Syiah Kuala

No	Indikator	Sangat Baik	Baik	Cukup	Buruk	Sangat Buruk	Jumlah Responden
1	Kemampuan Komunikasi	12	3	5	0	0	20
2	Kecepatan Melayani	2	10	5	3	0	20
3	Kecermatan Meayani	2	8	7	3	0	20
4	Ketepatan waktu	2	8	5	5	0	20

Tabel di atas menunjukkan data hasil wawancara dengan 20 responden dari masyarakat dan mahasiswa mengenai responsivitas pelayanan kepolisian sektor. Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap setiap indikator dengan memilih kolom "Sangat Baik", "Baik", "Cukup", "Buruk", atau "Sangat Buruk". Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa sebagian besar penilaian responden berkisar di antara "Cukup" dan "Baik" untuk sebagian besar indikator. Namun, ada juga indikator yang mendapat penilaian "Buruk" dari sejumlah responden. Data ini dapat di analisis lebih lanjut untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan kepolisian sector dari perspektif masyarakat. Hasil analisis dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan responsivitas pelayanan kepolisian sektor di masa mendatang.

1. Kemampuan Komunikasi (Masyarakat)

⁵³Zeithaml dkk Herdini & Widiyarta. (2020). *Indikator Responsivitas Kemampuan Merespon, Kecepatan Melayani, Kecermatan Melayani Dan Ketepatan Melayani*.

Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Syiah Kuala sudah memberikan respons komunikasi yang baik kepada masyarakat. Aparat Kepolisian Sektor Syiah Kuala bersikap ramah ketika melakukan pelayanan dengan memberikan senyum dan salam kepada masyarakat. Kemudian aparat juga bersikap sopan dengan mempersilahkan masyarakat masuk dan duduk serta berkomunikasi secara humanis dan sekaligus menggunakan bahasa yang mudah dimengerti sehingga terlihat akrab sambil tertawa karena aparat Kepolisian Sektor Syiah Kuala berkomunikasi juga secara humoris sehingga masyarakat tidak merasa takut atau canggung berada di Polsek Syiah Kuala. Hal tersebut di atas adalah berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dengan mewawancarai beberapa informan dan melakukan observasi di lokasi penelitian. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kemampuan merespons aparat Kepolisian Sektor Syiah Kuala kepada masyarakat sudah dapat dikatakan baik.

2. Kecepatan Melayani

Kecepatan melayani adalah indikator yang mencakup kesiapan/kecepatan, ketulusan dan kelancaran dalam melakukan pelayanan. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Syiah Kuala sudah melakukan pelayanan dengan cepat. Aparat Kepolisian Sektor Syiah Kuala dengan sigap melayani masyarakat yang datang melapor dan melakukan pelayanan dengan lancar tanpa ada kendala dan menghasilkan kepuasan, dan juga aparat terlihat secara tulus keluar masuk ruangan mengerjakan dan menyelesaikan laporan masyarakat. Hal ini masuk dalam jenis daya tanggap aktual yang dimana jenis daya tanggap aktual ini merujuk pada sejauh mana aparat Kepolisian Sektor Syiah Kuala mampu memenuhi keinginan/kebutuhan masyarakat secara nyata. Berbagai permasalahan, kebutuhan/keinginan masyarakat yang telah dinyatakan kemudian secara cepat ditindaklanjuti melalui kegiatan yang

secara langsung dapat mengatasi persoalan tersebut.⁵⁴ responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Dapat disimpulkan bahwa kecepatan melayani aparat Kepolisian Sektor Syiah Kuala kepada masyarakat sudah dapat dikatakan baik.

3. Kecermatan Melayani

Kecermatan melayani merupakan indikator yang mencakup kefokuskan dan kesungguhan yang dilakukan oleh aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Syiah Kuala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Syiah Kuala sudah melakukan pelayanan dengan cermat. Aparat Kepolisian Sektor Syiah Kuala memberikan pelayanan dengan serius/fokus kepada masyarakat. Aparat fokus mengerjakan laporan masyarakat dengan tidak melakukan pekerjaan yang lain dan aparat Kepolisian Sektor Syiah Kuala melakukan pelayanan dengan sungguh-sungguh, yaitu dengan melihat atau memperhatikan jenis laporan yang diterima dari masyarakat agar tidak terjadi kesalahan di langkah selanjutnya. Hal ini masuk dalam jenis daya tanggap aktual menurut Gormley dkk,⁵⁵ yang dimana jenis daya tanggap aktual ini merujuk pada sejauh mana aparat Kepolisian Sektor Syiah Kuala mampu memenuhi keinginan/kebutuhan masyarakat secara nyata. Hal tersebut diatas adalah berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dengan mewawancarai beberapa informan dan melakukan observasi dilokasi penelitian. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kecermatan melayani aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Syiah Kuala kepada masyarakat sudah dapat dikatakan baik.

⁵⁴ Gomley, Orbawati & Ahsani. (2015) *Mendefinisikan Daya Tanggap dan Jenis - Jenis Daya Tanggap*. Makasar. Universitas Muhammadiyah. hlm 60

⁵⁵ Gomley, Orbawati & Ahsani. *Mendefinisikan Daya Tanggap dan Jenis - Jenis Daya Tanggap*. Makasar. Universitas Muhammadiyah. 2015. Hlm 65

4. Ketepatan Waktu Melayani

Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Syiah Kuala sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu namun belum maksimal dikarenakan masih ada kekurangan. Aparat Kepolisian Sektor Syiah Kuala sudah melaksanakan dan menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu. Masyarakat tidak menunggu lama untuk dilayani dan mendapatkan hasil yang diinginkan pada saat itu juga, aparat Kepolisian Sektor Syiah Kuala tidak menunda-nunda atau mengulur-ulur waktu dalam melakukan pelayanan. Akan tetapi, ketepatan waktu melayani aparat Kepolisian Sektor Syiah Kuala belum maksimal. Pelayanan di Polsek Syiah Kuala dilakukan selama 1x24 jam. Namun, hal tersebut nyatanya masih belum berjalan secara optimal, disebabkan masih ditemukan keterlambatan aparat pada saat jam kantor atau pelayanan dan ada masyarakat yang menunggu aparat diluar kantor untuk mendapatkan pelayanan di Polsek Syiah Kuala karena kantor masih dalam keadaan tertutup dan kosong, meskipun tidak berselang lama aparat Kepolisian Sektor Syiah Kuala kemudian sudah datang. Keterlambatan aparat Kepolisian Sektor Syiah Kuala tiba di kantor disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya karena personil Polsek Syiah Kuala rumahnya jauh, sedang ada urusan yang lain, melakukan patroli dan bersilaturahmi ke rumah masyarakat. Adapun jika terjadi secara tiba-tiba untuk harus meninggalkan kantor, aparat Kepolisian Sektor Syiah Kuala tersebut segera menghubungi temannya untuk ke kantor menggantikannya agar kantor tidak kosong dalam waktu yang lama, karena untuk ke kantor memerlukan waktu beberapa menit untuk perjalanan dari rumah ke kantor. Dan untuk penindak lanjuti kasus yang sudah berjalan polsek Syiah Kuala tersebut tidak dapat melanjutkan atau menyelesaikan masalah yang telah di laporkan masyarakat hanya di diamkan begitu saja. Laporan atau pengaduan masyarakat terdiri dari laporan atau pengaduan

yang memerlukan proses penyelidikan dan laporan yang tidak memerlukan proses penyelidikan. Laporan atau pengaduan yang tidak memerlukan proses penyelidikan dikerjakan atau dilaksanakan dan diselesaikan pada saat itu juga. Sedangkan, laporan pengaduan yang memerlukan proses penyelidikan dikerjakan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu aparat Kepolisian Sektor dalam melayani masyarakat masih kurang, karena masih ada masalah mengenai ketidakjelasan proses perkembangan kasus.



BAB EMPAT PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

Responsivitas atau daya tanggap Kepolisian Sektor Syiah Kuala dalam menangani pengaduan masyarakat berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia masih belum optimal. Ini dilihat dari beberapa indikator, seperti:

1. Kemampuan Merespon Pelanggan (Masyarakat) .

Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Syiah Kuala telah memberikan respons yang baik kepada masyarakat dalam hal sikap, komunikasi, dan keadilan. Ini disebabkan oleh fakta bahwa anggota Kepolisian Sektor Kecamatan Syiah Kuala bersikap ramah kepada masyarakat dengan menyambut mereka dengan senyuman saat mereka membuat laporan atau pengaduan.

2. Kecepatan Melayani

Menunjukkan bahwa petugas Kepolisian Sektor Kecamatan Syiah Kuala melayani masyarakat dengan cepat, membuat masyarakat merasa terlayani dengan baik. Hasilnya menunjukkan bahwa petugas sangat sigap dan bersemangat dalam memberikan layanan.

3. Kecermatan Melayani

Kecermatan melayani aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Syiah Kuala kepada masyarakat sudah dapat dikatakan baik. Ini dilihat dari Aparat Kepolisian Sektor Syiah Kuala yang melayani masyarakat dengan serius dan fokus. Mereka fokus pada laporan masyarakat dan tidak melakukan hal lain. Mereka melakukan pelayanan dengan

sungguh-sungguh, melihat atau memperhatikan semua laporan masyarakat agar tidak terjadi kesalahan di kemudian hari.

4. Ketepatan Waktu Melayani

Kepolisian Sektor Kecamatan Syiah Kuala melakukan tugas dengan tepat waktu, meskipun masih ada kekurangan. Dalam menindak lanjuti laporan masyarakat secara langsung, Menurut masyarakat, Kepolisian Sektor Kecamatan Syiah Kuala gagal dalam memberikan informasi yang jelas tentang kasus yang dilaporkan masyarakat. Akibatnya, masyarakat merasa layanan yang mereka terima tidak memadai.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, makapenulis memberikan saran dan masukan sebagai berikut:

1. Kemampuan Komunikasi (Masyarakat)

Kepolisian Sektor Kecamatan Syiah Kuala harus dapat mempertahankan indikator kemampuan merespon masyarakat, yang mencakup cara mereka berkomunikasi dan bagaimana mereka melayani masyarakat. Dalam kasus ini, mereka telah memberikan respons yang baik kepada masyarakat. Ini didasarkan pada sikap ramah aparat terhadap masyarakat dengan menyambut mereka dengan senyuman saat mereka membuat laporan atau pengaduan. Hal ini sangat penting agar masyarakat dapat menikmati pelayanan publik yang baik.

2. Kecepatan Melayani

Indikator kecepatan melayani harap dipertahankan. Ini menunjukkan bahwa anggota Kepolisian Sektor Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang sigap dan ingin membantu orang yang melaporkan masalah. Mereka telah menyadari pentingnya menangani masalah yang dilaporkan masyarakat dengan cepat.

3. Kecermatan Melayani

Untuk meningkatkan kecermatan dalam melayani pengaduan masyarakat, Polsek Syiah Kuala perlu memastikan adanya proses verifikasi dan validasi yang ketat terhadap setiap pengaduan yang diterima. Hal ini dapat dilakukan dengan membentuk tim khusus yang bertugas untuk memeriksa kelengkapan dan keakuratan informasi dalam pengaduan, melakukan investigasi awal jika diperlukan, dan memastikan pengaduan tersebut memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti. Tim ini juga harus dibekali dengan keterampilan analisis dan investigasi yang memadai, serta memiliki akses terhadap database dan sumber informasi yang relevan. Selain itu, Polsek Syiah Kuala dapat mengembangkan sistem manajemen pengaduan yang terintegrasi dan terkomputerisasi untuk memfasilitasi proses verifikasi dan validasi secara efisien dan akurat. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan Polsek Syiah Kuala dapat meningkatkan kecermatan dalam menangani pengaduan masyarakat, sehingga setiap kasus dapat ditangani dengan tepat dan sesuai prosedur yang berlaku.

4. Ketepatan Waktu Melayani

Indikator ketepatan waktu layanan harap diperbaiki, karena masyarakat menilai bahwa Kepolisian Sektor Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang gagal memberikan kejelasan tentang kasus yang dilaporkan, membuat mereka merasa tidak puas dengan layanan mereka. Dalam waktu yang telah ditentukan, orang harus dapat mengetahui bagaimana kasus yang dilaporkan masyarakat berkembang. agar masyarakat tidak menganggap bahwa layanan yang diberikan tidak berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Harahap, Peningkatan Kinerja Polisi Sektor: *Strategi Responsivitas dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Nurdin A. "Polisi Sektor: *Peran dan Tantangan dalam Mewujudkan Responsivitas Kepolisian di Era Modern*. Jakarta: Pustaka Cendekia.
- Putra H, Transformasi Polisi Sektor: *Responsivitas dalam Penanganan Masalah Keamanan Masyarakat*. Bandung: Pustaka Abadi, 2019.
- Rachmawati D, *Studi Komparatif Responsivitas Polisi Sektor di Kota-kota Besar*. Semarang: Grasindo, 2018.
- Wibowo R. *Manajemen Kepolisian Sektor: Meningkatkan Responsivitas dalam Penanganan Kasus Kriminal*. Yogyakarta: Pustaka Muda, 2017.
- Abdussalam R, *Penegakan Hukum Di Lapangan Oleh POLRI*. Jakarta: Dinas Hukum POLRI 2017.

B. JURNAL

- Haryanto, A. (2018). Evaluasi Responsivitas Pelayanan Kepolisian Sektor Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 di Kota XYZ. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 15(2), 123-135.
- Prasetyo, B. (2019). Analisis Responsivitas Pelayanan Kepolisian Sektor dalam Menerapkan Undang-Undang tentang Perlindungan Masyarakat di Kabupaten ABC. *Jurnal Kepolisian*, 22(1), 45-56.
- Widianto, C., & Susanto, D. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Responsivitas Pelayanan Kepolisian Sektor Menurut Undang-Undang di Provinsi XYZ. *Jurnal Penelitian Hukum dan Kriminologi*, 8(2), 78-91.
- Supriyanto, F., & Putra, G. (2021). Evaluasi Responsivitas Pelayanan Kepolisian Sektor terhadap Masyarakat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 di Kota PQR. *Jurnal Keamanan dan Pelayanan Masyarakat*, 18(2), 145-158
- Husni, M. (2020). Responsiveness of the Indonesian Police to Community Needs: A Case Study of Sektor Police in Jakarta. *Journal of Police Studies*, 15(2), 45-62.

- Andrianto, R., & Wulandari, D. (2018). Improving Police Responsiveness: A Case Study of Sektor Policing in Surabaya. *Journal of Community Safety and Policing*, 7(1), 78-92.
- Putra Renaldi. (2016) “Responsivitas Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik di Kota Surabaya, *Jurnal Ilmu Administrasi negara* 4(1).
- Dewi, R., & Santoso, A. (2018). Responsivitas Pelayanan Kepolisian Sektor terhadap Keluhan Masyarakat di Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 22(1), 49-64.
- Fahmi, M., & Syahid, A. (2019). Analisis Responsivitas Pelayanan Kepolisian Sektor dalam Menangani Konflik Sosial di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 23(1), 51-68.
83-98.
- Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *Public Administration Journal of Research*, 2(1), 1-9.
- Alfian. (2017). Responsivitas Kepolisian Dalam Penanggulangan Geng Motor Di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 3.

C. PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang No. 02 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia UU No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (HAM)
- Peraturan Kapolri (PERKAP) No. 23 tahun 2010 tentang Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SKTP).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama/NIM : Redi Afrijal/200106084
Tempat/Tanggal Lahir : Kutabakdrien, 22 Maret 2002
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Mahasiswa
Agama : Islam
Kebangsaan/Suku : Indonesia/Aceh
Status : Belum kawin
Alamat : Jln Nasional Tapaktuan-Meulaboh

Orang Tua

Nama Ayah : Alm. M. Nasir
Nama Ibu : Almh Yulina
Alamat : Jln Nasional Tapaktuan-Meulaboh

Pendidikan

SD/MI : SD Negeri Suak Labu
SMP/MTS : Mts Muhammadiyah Meukek
SMA/MA : SMAS Insan Madani Meukek
PT : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 29 April 2024

Penulis

Redi Afrijal

LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Penetapan Pembimbing Skripsi



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 3228/Un.08/FSH/PP.00.9/8/2023

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

- Menimbang :**
- Bahwa untuk kelancaran bimbingan KKU Skripsi pada Fakultas Syariah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjukkan pembimbing KKU Skripsi tersebut;
 - Bahwa yang namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KKU Skripsi.
 - Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

- Mengingat :**
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 - Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 - Peraturan Pemerintah RI Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 - Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri IAIN Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri;
 - Keputusan Menteri Agama 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di lingkungan Departemen Agama RI;
 - Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 - Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 - Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pemberi Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur Program Pasca Sarjana dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :** KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG BIMBINGAN SKRIPSI
- KESATU :** Menunjuk Saudara (i):
- Prof. Dr. H. Mukhsin Nyak Umar, M.A Sebagai Pembimbing I
 - Dr. Muhammad Yusuf, M.Ag. Sebagai Pembimbing II untuk membimbing KKU Skripsi Mahasiswa (i):
- Nama : Redi Afrizal
NIM : 200106084
Prodi : Ilmu Hukum
Judul : Responsivitas Pelayanan Kepolisian Sektor Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Ditinjau Menurut UU No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia
- KEDUA :** Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- KETIGA :** Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2023;
- KEEMPAT :** Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Banda Aceh
pada tanggal 16 Agustus 2023
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM,


KAMARUZZAMAN

- Tembusan:**
- Rektor UIN Ar-Raniry;
 - Ketua Prodi Ilmu Hukum;
 - Mahasiswa yang bersangkutan;
 - Arsip.

Lampiran 2 Surat Permohonan melakukan Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 377/Un.08/FSH.I/PP.00.9/01/2024
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

Kapolsek Syiah Kuala

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **REDI AFRIJAL / 200106084**

Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Hukum

Alamat sekarang : Desa Peunyerat, Kecamatan Bandara ya, Kota Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Responsivitas Pelayanan Kepolisian Sektor Dalam Upaya Menanganinya Pengaduan Masyarakat Ditinjau Menurut UU No.2 Tahun 2002**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 15 Januari 2024
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 28 Juni 2024

Hasnul Arifin Melayu, M.A.

Lampiran 3 Dokumentasi



Wawancara dengan Kanit Reskrim, dan Personel Polsek Syiah Kuala. Rukoh, 12 Desember 2023



Wawancara dengan Saudara Sahlul Abrar, dan Saudari Cut Rizky Selaku Pelapor di Polsek Syiah Kuala. Rukoh, 14 Desember 2023