

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Jurnal-jurnal penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan perbandingan penelitian oleh penulis yang berhubungan dengan apa yang akan diteliti, penelitian terdahulu juga digunakan untuk mendapatkan suatu informasi tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul yang digunakan untuk mendapatkan landasan teori ilmiah. Hasil penelitian terdahulu yang relevan dan dapat dijadikan suatu bahan perbandingan oleh penulis, berikut adalah penelitian terdahulu yang menunjang penulis untuk melakukan penelitian berkait dengan “Kualitas Pelayanan Publik Pengaduan Pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong”.

1. (Arganata, 2016) Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara jelas tentang kualitas pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengambilan sumber data dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Adapun fokus penelitian ini yaitu kualitas pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan intelijen dan keamanan Polrestabes Surabaya. Indikator yang digunakan adalah dimensi-dimensi kualitas pelayanan Zeithaml (dalam Sedarmayanti, 2010:254). Hasil

penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya di katakan sudah cukup baik.

2. (Daffa, 2017) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI), upaya penyelesaian permasalahan pelayanan dan faktor penghambat pelayanan. Metode penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil analisis dari peneltian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan pengaduan KPAI dilihat dari aspek tangible (fasilitas fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati). Sebagian besar KPAI telah memberikan pelayanan dengan baik, namun ada beberapa indikator yang menjadi hambatan pelayanan yaitu banyak keluhan dari masyarakat karena email pengaduan tidak direspon, kurangnya SDM membuat pelayanan berjalan lambat dan sarana prasarana yang masih diperbaharui. Mengetahui permasalahan tersebut, KPAI melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu KPAI mulai melakukan seleksi pegawai baru dan pengajuan formasi baru untuk posisi yang dibutuhkan salah satunya staf pengaduan online, selain itu KPAI memiliki aplikasi berbasis smartphome yang diyakini dapat mengatasi permasalahan pengaduan tidak langsung yaitu PandawaCare. Sarana dan prasarana yang harus diganti seperti

pendingin ruangan, KPAI telah menganggarkan untuk pengadaan barang yang baru dan optimalisasi sarana dan prasarana yang ada.

3. (Clara Semaya Walangitan, 2020) Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) serta dampaknya terhadap masyarakat di Kepolisian Resort Minahasa Utara, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, diharapkan dapat menjawab permasalahan dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan petugas dalam pelayanan SKCK di Satuan Intelkam Polres Minahasa Utara dapat dikatakan sudah baik, dimana proses pelayanan skck sesuai dengan waktu yang ditentukan meskipun secara teknis pernah mengalami beberapa kendala seperti listrik padam, kerusakan serta ketiadaan pimpinan.
4. (Ani Mandacan, 2021) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sleman. Dalam suatu kenyataan di lapangan tentang pengurusan SIM, STNK dan BPKB di Satlantas Polres Sleman banyak masyarakat dalam mengurus pembuatan SIM cenderung menggunakan jasa "perantara", karena mereka merasa lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan SIM tanpa harus menjalani berbagai prosedur. Tetapi tidak sedikit pula yang mengeluhkan keberadaan perantara pada Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Sleman. Citra Polisi akan lebih baik lagi bila aparat Polri tidak mau menerima pemberian yang bersifat informal (pungli) sehingga masyarakat akan menghormati Polri sebagai aparat yang

melayani dan mengayomi masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara. Pengambilan informan dengan cara purposive. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sleman sudah baik serta pengurusan pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Bermotor SIM dilihat dari dimensi: a) bukti fisik (tangible), b) kehandalan (reliability), c) daya tanggap (responsiveness), d) jaminan (assurance), dan e) empati (emphaty) masing-masing menunjukkan hasil sangat baik.

5. (Dewi Ontro Wulan, 2022) Tujuan utama dari operasi ini adalah mengedukasi masyarakat sehingga terjadi peningkatan untuk menjadi pelopor keselamatan dalam berlalu lintas. Polres Magelang Kota mengajak pelaku transportasi, termasuk Organisasi Gabungan Angkutan Darat (Organda) dan Koperasi Angkutan Kota untuk berkolaborasi melaksanakan pemeliharaan keamanan ketertiban masyarakat (Harkamtibmas). pesan kepada para pelaku transportasi, terutama pengemudi angkutan umum, agar senantiasa mengutamakan keselamatan dalam bekerja. Polres Magelang Kota juga menyampaikan pengetahuan mengenai sistem keselamatan transportasi umum, terutama disesuaikan dengan kondisi Kota Magelang. Selain melaksanakan tugas utama kepolisian, Polres Magelang Kota bersama Polda Jateng bersama Mahasiswa dan Ormas di Kota Magelang melaksanakan bakti sosial membagikan beras kemasan 5 kilogram kepada warga yang terdampak kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM) di wilayah hukumnya. Hal

tersebut sesuai dengan konsep bahwa setiap organisasi publik terutama yang langsung berhadapan dengan masyarakat diharapkan untuk dapat meningkatkan kinerjanya kepada masyarakat dan selalu berfokus kepada pencapaian layanan, sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memenuhi keinginan serta kepuasan masyarakat Taufiqurokhman dan Satispi, 2018). Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana pelayanan publik yang ada di Polres Magelang Kota?”

2.1 Tabel Perbedaan Penelitian

No	Peneliti	Judul	Penelitian Terdahulu	Perbedaan
1.	(Arganata, 2016)	Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya.	Penelitian ini fokus terhadap pelayanan SKCK.	Penelitian ini fokus terhadap Pengaduan.
2.	(Daffa, 2017)	Kualitas Pelayanan Pengaduan Komisi Perlindungan Anak Indonesia.	Penelitian ini fokus terhadap komisi perlindungan anak	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.
3.	(Clara Semaya Walangitan, 2020)	Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Dan Dampak Terhadap Masyarakat Di	Penelitian ini fokus terhadap pelayanan SKCK.	Penelitian ini fokus terhadap Pengaduan.

		Kepolisian Resort Minahasa Utara.		
4.	(Ani Mandacan, 2021)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Satlantas Polres Sleman	Penelitian ini bertempat di Satlantas Polres Sleman	Penelitian ini bertempat di Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong.
5.	(Dewi Ontro Wulan, 2022)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor (Polres) Magelang Kota	Penelitian ini bertempat di Kepolisian Resor (Polres) Magelang Kota	Penelitian ini bertempat pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong.

Berdasarkan dari tabel di atas bahwa perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah tempat dan judul penelitian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Pengaduan Pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong.

B. Kerangka Teori

1. Paradigma Administrasi Negara

Denhardt dan Denhardt (2007) menjelaskan bahwa ada tiga perspektif atau paradigma dalam manajemen organisasi publik. Ketiga paradigma manajemen organisasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Ketiga paradigma yang dicetuskan oleh Denhardt dan Denhardt (2007) ini membagi pola manajemen organisasi publik dalam memberikan pelayanan menjadi tiga paradigma yaitu *Old Public Administration (OPA)*, *New Public Management (NPM)*, dan *New Public Service (NPS)*.

Paradigma *Old Public Administration (OPA)* pertama kali dikenalkan oleh Presiden Amerika Serikat yaitu Woodrow Wilson. Dia berpendapat bahwa bidang administrasi publik sama dengan bidang politik. Tujuan dari paradigma *Old Public Administration (OPA)* adalah melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan di mana dalam pelaksanaannya dilakukan dengan netral, profesional, dan lurus mengarah kepada tujuan yang ditetapkan.

Konsep *Old Public Administration (OPA)* menyatakan bahwa peran pemerintah adalah “Rowing”. Denhardt dan Denhardt (2007) menjelaskan bahwa peran pemerintah dalam konteks Rowing adalah “sebagai pusat pertanggungjawaban administrasi”. Konsep *Old Public Administration (OPA)* merespon masyarakat sebagai “Kliens” sehingga Denhardt dan Denhardt (2007) menyebutnya sebagai “*Dependent*” atau “*Followers*”. Akuntabilitas dalam konsep *Old Public Administration (OPA)* adalah bersifat

hirarkis. Konsep *Old Public Administration (OPA)* ingin membentuk birokrasi yang efisien, disiplin dan objektif, namun menurut Dwiyanto (2008) “konsep ini akan menjadi tidak baik jika dia mencapai pada titik optimalisasi”. Dwiyanto (2008) mengatakan “akan terciptalah sebuah manajemen organisasi publik yang paternalistik, kaku atau rigid, dan tidak responsif”.

Menurut Sugandi (2011) “pandangan manajemen organisasi publik dalam konsep ini mengacu pada seperangkat aturan, hierarki, kejelasan dalam pembagian kerja dan prosedur detail”. Sugandi (2011) kembali menjelaskan bahwa Weber sebagai seorang sejarawan Jerman yang menemukan prinsip dari birokrasi dengan karakteristik sebagai berikut:

a. Aturan

Merupakan panduan formal untuk perilaku bagi pekerja ketika mereka sedang bekerja, aturan dapat menolong menyediakan kedisiplinan untuk kebutuhan organisasi untuk dapat mencapai tujuan.

b. Impersonalitas

Pekerja dievaluasi melalui aturan dengan tata data yang objektif. Weber (Sugandi: 2011) mempercayai bahwa pendekatan ini dapat menjamin keadilan untuk semua pekerja, sehingga tidak ada penilaian yang berdasarkan pada subjektivitas personal atau keterkaitan personal untuk mewarnai penilaian bawahan.

c. Pembagian

Kerja Semua jabatan adalah mengacu pada spesialisasi, sehingga memungkinkan organisasi untuk menggunakan pegawai dengan profesionalitas dengan memberikan pelatihan kerja secara efisien.

d. Struktur Hirarki

Mengacu pada perangkingan kerja berdasarkan kewenangan. Dengan adanya struktur kinerja maka akan sangat membantu perilaku pegawai menjadi sangat jelas.

e. Struktur Kewenangan

Mengacu pada siapa yang memutuskan dalam berbagai variasi penting pada setiap tingkat dalam organisasi.

Fokus dari model klasik ini adalah lembaga birokrasi, dimana lembaga birokrasi adalah tipe ideal organisasi untuk pemerintah modern dalam melaksanakan tugas-tugas yang besar dan luas secara terspesialisasi oleh sistem administrasi aparatur pemerintah. Pada dasarnya dalam tulisan ini Wilson berpendapat efisiensi dan efektivitas birokrasi dapat ditingkatkan dengan mengembangkan administrasi publik yang profesional dan non partisan. Tema dominan dari pemikiran Wilson adalah aparat atau birokrasi yang netral atau terpisah dari hiruk pikuk kepentingan politik. Karena itu administrasi negara harus didasarkan pada prinsip-prinsip administrasi dan berorientasi pada pencapaian tujuan yang rasional ekonomis. Administrasi negara merupakan pelaksanaan atau implementasi kebijakan publik, ini menjadi bidangnya para birokrat teknis. Sedang perumusan kebijakan

merupakan wilayah politik dan menjadi bidangnya para negarawan atau politisi. Pelaksanaan dari model klasik ini birokrasi merupakan biang keladi dari berbagai macam penyakit (patologi birokrasi) salah satunya yaitu inefisiensi organisasi. Sementara ciri-ciri birokrasi ideal yang dikemukakan oleh Weber dalam Harsono (2010) memberikan formulasi tentang bentuk organisasi formal yang memaksimalkan efisiensi organisasi.

Ciri-ciri lain dari Paradigma *Old Public Administration* yaitu :

- a. Dalam model ini menerapkan “Paradok Birokrasi” yang awalnya bertujuan untuk menciptakan efisiensi organisasi namun didalam pelaksanaannya justru menjadi “sarang” inefisiensi dari organisasi tersebut;
- b. Birokrasi sebagai organisasi formal tidak mewadahi dan mengakomodir aspek informal individu;
- c. Tumpang tindih kepentingan individu mengakibatkan terjadinya penyimpangan;
- d. Dalam wilayah politik, prinsip-prinsip administrasi sulit diterapkan karena adanya tarik-menarik antara prinsip efisiensi dan keadilan sosial dalam proses pengambilan keputusan;
- e. Masalah keterbatasan sumber daya sehingga ada prioritas organisasi publik dalam melakukan distribusi;
- f. Prioritas yang didasarkan pada efisiensi kadang merupakan paradok dalam kebijakan distributif yang dilakukan pemerintah;

- g. Ketika Administrasi Publik berpikir tentang efisiensi maka aspek keadilan biasanya terpinggirkan;
- h. Dijembatani dengan parameter efektivitas dalam pengambilan keputusan di organisasi publik;
- i. Pegawai Negeri (PNS) yang Apolitik : Kepentingan politik individu/kelompok sering dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan;
- j. Hirarki dan Peraturan : ketat, menciptakan inefisiensi dalam penggunaan sumber daya dan lemahnya fleksibilitas dalam merespon perubahan lingkungan;
- k. Keajegan dan Stabilitas : pegawai/lembaga publik membangun sistem yang menafikan perubahan dan yang terjadi disfungsi atas manajemen pengelolaan pegawai;
- l. Kelembagaan Pegawai negeri : Ketiadaan komitmen kelembagaan untuk membangun kualitas PNS menjadi bom waktu karena jumlah yang semakin besar tapi tidak diimbangi dengan program pengembangan yang memadai;
- m. Kesenjangan : Kesenjangan sistem insentif tanpa melihat kompetensi dan kinerja tidak progresif.

Menjelang tahun 1970, George Frederickson melalui tulisannya “*The New Public Administration*” menyatakan kinerja administrasi publik tidak cukup diukur dari efisiensi dan efektivitas pencapaian tujuan organisasi.

Organisasi publik harus mampu mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan dengan mengembangkan sistem administrasi yang responsif, partisipatif, demokratis, serta dapat memberikan pelayanan publik yang berkeadilan.

Setelah itu muncul konsep manajemen publik yang baru yang dalam paradigma Denhardt dan Denhardt (2007) disebut dengan *New Publik Management (NPM)*. NPM muncul sebagai solusi atas lemahnya kinerja administrasi publik dalam memberikan pelayanan. Tugas dan fungsi birokrasi berada pada wilayah administratif sehingga bisa dijalankan dengan prinsip-prinsip administrasi secara efisien. Upaya ini dilakukan dengan menyuntikkan semangat wirausaha pada aparaturnya Negara. Salah satu wujudnya adalah menciptakan sistem yang lebih efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan. Konsep *New Public Management (NPM)* memandang peran pemerintah tidak lagi sebagai *Rowing*, akan tetapi berubah menjadi *Steering*. Denhardt dan Denhardt (2007) mengatakan bahwa peran pemerintah “lebih merespon tuntutan pelanggan”.

Konsep *New Public Management (NPM)* masyarakat direspon tidak lagi hanya sebagai “Klien” akan tetapi sudah dianggap “Pelanggan”. Menurut Dagger dalam Denhardt dan Denhardt (2007) mengatakan bahwa konsep “Pelanggan” adalah “mereka yang membuat keputusan berdasarkan keinginan mereka dan bebas memilih sebuah keputusan di tempat yang lain”. Itu artinya masyarakat sebagai pelanggan adalah bebas memilih agen mana yang akan dipilih dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka.

Akuntabilitas dalam konsep *New Public Management (NPM)* lebih mengarah kepada kehendak pasar. Denhardt dan Denhardt (2007) menjelaskan bahwa pertanggungjawaban pelayanan publik dalam konteks ini adalah bahwa “pemerintah menawarkan pilihan kepada pelanggan dan untuk merespon preferensi atau pilihan mana yang lebih dipilih oleh masyarakat”. Artinya akuntabilitas yang diciptakan tidak hanya pada hirarkis yang saklek dan kaku, namun lebih kepada pilihan masyarakat.

Mc Laughlin (2002) dalam Syakarani dan Syahriani (2009) juga menjelaskan ciri pokok dari paradigma *New Public Management (NPM)* diantaranya adalah:

- a. Pengelolaan masalah publik lebih oleh semangat kewirausahaan daripada birokrasi tradisional;
- b. Penentuan dan pengukuran baku kinerja yang jelas;
- c. Penekanan pada pengendalian output;
- d. Kesadaran akan pentingnya disaggregasi dan desentralisasi pelayanan publik;
- e. Penerapan dan promosi kompetisi dalam pengadaan pelayanan publik;
- f. Promosi disiplin dalam alokasi anggaran.

Osborne dan Gaebler (2003) juga mengemukakan ciri dari *Reinventing Government*, yaitu:

- a. Katralitik. Pemerintah harus lebih banyak mengarahkan daripada mengerjakan sendiri. Dalam hal pelayanan publik, pemerintah hanya menyediakan, tetapi tidak menyalurkannya sendiri secara langsung.
- b. Memberdayakan komunitas. Pemerintah harus mampu mendorong kelompok-kelompok lokal untuk mengatasi masalahnya sendiri. Birokrasi tidak perlu mendiktekan solusi-solusi yang bersifat birokratik.
- c. Lebih kompetitif, bukan memonopoli. Pemerintah meredegulasi atau menswastakan aktivitas-aktifitas yang mampu dilaksanakan oleh sektor swasta atau organisasi sosial agar lebih efektif dan efisien.
- d. Fokus pada misi tidak terjerat pada peraturan. Pemerintah memberikan keleluasaanya pada aparatnya untuk menemukan cara terbaik dalam pelaksanaan tugas.
- e. Orientasi hasil. Pemerintah harus mampu membiayai kegiatankegiatan yang lebih meghasilkan dan tidak boleh hanya berfokus pada input.
- f. Fokus pada pelanggan. Kepentingan warga harus lebi diutamakan daripada kepentingan birokrasi dalam pelayanan publik.
- g. Menghasilkan uang. Pemerintah harus mengubah orientasinya, dari sekedar menghabiskan dana ke menghasilkan dana.
- h. Antisipatif. Pemerintah harus berinvestasi untuk mencegah munculnya masalah, bukan mengatasi masalah setelah terjadi.
- i. Desentralisasi. Menghimpun kerjasama, partisipasi, dan kerja tim antarlembaga pemerintah dan dengan lembaga di luar pemerintah.

- j. Orientasi pasar. Dalam mengatasi masalah, pemerintah harus lebih berorientasi ke pasar daripada ke program pemerintah yang lebih luas.

Konsep lain yang menggambarkan secara umum terhadap perubahan paradigma pelayanan publik, Winarsih (2012) mengatakan ada beberapa indikator dalam rangka menerapkan nilai *good governance* dalam konteks pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- a. *Efficiency drive* (nilai efisiensi dalam pengukuran kinerja);
- b. *Downsizing and decentralization* (penyederhanaan struktur, memperkaya fungsi dan mendelegasikan otoritas kepada unit-unit yang lebih kecil agar berfungsi secara cepat dan tepat);
- c. *In search of excellent* (kinerja optimal dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi);
- d. *Publik service orientation* (penekanan pada kualitas, misi, dan perhatian yang lebih besar pada user, menekankan *societal learning* dalam pelayanan publik, partisipasi masyarakat dan akuntabilitas).

Delapan (8) ciri utama *Good Governance* menurut Dwi Harsono (2010) adalah:

- a. *Participatory* (Partisipatif);
- b. *Consensus oriented* (Konsensus berorientasi);
- c. *Accountable* (akuntabel);
- d. *Transparent* (transparan);
- e. *Responsive* (Responsif);

- f. *Effective and efficient* (Efektif dan efisien);
- g. *Equitable and inclusive* (Adil dan inklusif);
- h. *Follows the rule of law* (Mengikuti aturan hukum).

Denhardt dan Denhardt (2007) memberikan sebuah konsep paradigma baru yang disebut dengan *New Public Service (NPS)*. Konsep dasar dari *New Public Service (NPS)* adalah mengembalikan dan meningkatkan porsi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Sebelumnya, pemerintah menjadi aktor sentral dan pihak yang paling tahu kebutuhan masyarakat dibanding masyarakatnya sendiri. Padahal permasalahan yang selama ini selalu bergema adalah terputusnya saluran komunikasi antara lembaga perwakilan dan pemerintah dengan rakyatnya.

Asumsi-Asumsi dalam *New Public Service (NPS)* menurut Denhardt dan Denhardt adalah :

- a. Kepentingan publik adalah suatu tujuan tertinggi;
- b. Peran pemerintah adalah sebagai perantara berbagai kepentingan untuk menciptakan nilai-nilai bersama;
- c. Pelayanan publik harus didasarkan pada hukum, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar profesional dan kepentingan warga negara.

Ide dasar dari *New Public Service (NPS)* menurut Denhardt dan Denhardt (2007) adalah sebagai berikut:

- a. *Serve Citizens, not customers* (Melayani warga negara, bukan pelanggan)
: kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang nilai-nilai bersama

daripada kepentingan pribadi. Oleh karena itu pemerintah tidak hanya menanggapi tuntutan pelanggan, tetapi lebih fokus pada membangun hubungan dari kepercayaan dan berkolaborasi dengan warga negara;

- b. *Seek the public interest* (Mengutamakan kepentingan umum/publik): administrator publik harus berkontribusi membangun kolektif, gagasan berbagai kepentingan umum. Tujuannya adalah tidak untuk mencari solusi cepat yang didorong oleh pilihan individu. Sebaliknya itu adalah penciptaan kepentingan bersama dan tanggung jawab bersama;
- c. *Value citizenship over entrepreneurship* (lebih menghargai warga negara dari kewirausahaan) : kepentingan umum lebih baik dikemukakan oleh pemerintah dan warga negara yang berkomitmen untuk membuat kontribusi bermakna kepada masyarakat daripada manager kewirausahaan yang seolah-olah menganggap uang publik adalah milik mereka sendiri;
- d. *Think strategically, act democratically* (Berpikir secara strategis, bertindak secara demokratis) : kebijakan dan program kebutuhan masyarakat paling efektif dan dapat dipertanggungjawabkan melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif;
- e. *Recognize that accountability is not simple* (Mengenal akuntabilitas yang tidak sederhana) : pemerintah harus memperhatikan lebih dari pasar, mereka juga harus memperhatikan dasar perundang-undangan dan kepentingan warga negara;

- f. *Serve rather than steer* (Melayani dari pada mengarahkan/mengendalikan) : hal ini semakin penting bagi pemerintah untuk kepentingan bersama, kepemimpinan berbasis nilai dan membantu warga negara mengartikulasikan dan memenuhi kebutuhan mereka daripada mencoba mengontrol atau mengarahkan masyarakat kearah yang baru.
- g. *Value people, not just productivity* (menghargai orang, bukan hanya produktivitas) : organisasi dan jaringan dimana mereka lebih berpartisipasi untuk berhasil dalam jangka panjang jika mereka beroperasi melalui proses kolaborasi dan kepemimpinan dibagi berdasarkan rasa hormat terhadap semua rang.

Konsep *New Public Service (NPS)* menempatkan peran pemerintah lebih dari sekedar *Rowing* atau *Steering*, akan tetapi lebih dalam lagi yaitu *Serving*, Denhardt dan Denhardt (2007) menjelaskan bahwa dalam konteks *serving*, “pemerintah harus membuka jalan baru untuk keterlibatan masyarakat yang lebih langsung”, hal ini dijelaskan lagi oleh Bellah dalam Denhardt dan Denhardt (2007) bahwa “pemerintah mengemban tanggungjawab untuk mendengarkan suara rakyat dan menjadi responsif terhadap apa yang dikatakan oleh masyarakat. Proses mendengarkan secara seksama dan jelas serta menciptakan hubungan yang reflektif”.

Konsep *New Public Service (NPS)* memandang masyarakat sebagai “Warga Negara”. Denhardt dan Denhardt (2007) menjelaskan yang dimaksud dengan Warga Negara adalah sebagai pembawa hak dan kewajiban dalam

konteks masyarakat yang lebih luas. Akuntabilitas dalam konsep *New Public Service (NPS)* lebih bersifat *Collaborative*, dimana pertanggungjawaban pelayanan publik harus mampu mengakomodir keinginan pemerintah, swasta dan juga masyarakat secara luas.

Prespektif *New Public Service (NPS)* juga didukung oleh karya Box (Muluk: 2012). Box dalam Muluk (2012) dalam Rendra Setyadiharja (2014) mengatakan menyarankan bahwa pemerintahan daerah seyogyanya direstrukturisasi sehingga mampu meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. Box (Muluk: 2012) mengungkapkan bahwa “terdapat empat prinsip yang dipergunakan untuk menjelaskan mengapa demokratisasi administrasi publik perlu dilakukan pada tingkatan manajemen pemerintahan daerah yaitu:

Pertama adalah *the scale principle* yang menjelaskan bahwa terdapat beberapa fungsi yang lebih tepat diatur dan diurus pada tingkatan pemerintah pusat dan terdapat beberapa fungsi lain yang lebih tepat diatur dan diurus pada tingkatan pemerintahan daerah. Jika penyelenggaraan suatu fungsi ingin melibatkan partisipasi masyarakat yang lebih besar maka sebaiknya diberikan pada tingkatan pemerintahan daerah karena lebih memungkinkan masyarakat berpartisipasi lebih aktif dan efektif.

Kedua adalah *the democracy principle* yang menjelaskan bahwa pada dasarnya proses pemerintahan seharusnya melibatkan masyarakat. Prinsip menekankan perlunya pembahasan kebijakan dan pengambilan keputusan

secara terbuka dan bebas. Partisipasi masyarakat merupakan kunci penyelenggaraan prinsip ini.

Ketiga adalah *the accountability principle* yang menjelaskan bahwa pemerintahan pada dasarnya adalah milik masyarakat. Oleh karena itu, akuntabilitas publik berarti pertanggungjawaban kepada masyarakat sebagai pemilik pemerintahan. Untuk mencapai akuntabilitas publik dibutuhkan keterlibatan masyarakat dalam proses kebijakan bersama dengan para wakilnya dan administrator publik. Akuntabilitas publik menuntut adanya keterkaitan langsung warga masyarakat dengan penyusunan dan pelaksanaan program-program publik.

Keempat adalah *the rationality principle* yang menjelaskan bahwa proses partisipasi publik dalam pemerintahan daerah haruslah ditanggapi secara rasional. Pengertian rasional dalam hal ini lebih mengacu pada kesadaran dan pengakuan bahwa proses partisipasi membutuhkan waktu yang memadai, pemikiran yang cermat, kesempatan kepada masyarakat untuk menyatakan pendapatnya, perlunya mendengar beragam pendapat yang muncul serta penghargaan atas perbedaan pendapat.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik ialah suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya yang disebut pelaksana pelayanan dalam pelayanan publik ialah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Dari penjelasan tersebut, terlihat bahwa pemerintah dalam perannya sebagai penyedia layanan publik memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan terbaik kepada seluruh warga negara.

Kemudian, Menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih, 2014: 2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan publik adalah berbagai bentuk layanan yang dijalankan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, serta dalam lingkup Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Layanan ini mencakup penyediaan barang dan jasa, baik sebagai bagian dari upaya memenuhi kebutuhan 12 masyarakat maupun

dalam pelaksanaan ketentuan hukum yang berlaku. (Keputusan Menteri Nomor 63 Tahun 2003).

b. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Dalam pemerintahan, negara berkewajiban melayani atau memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka. Menurut Mahmudi (2005) dalam (Rahmadana, dkk 2020:32-34), pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat terbagi atas dua jenis pelayanan, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

1. Pelayanan kebutuhan dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh pemerintah yakni meliputi:

1) Kesehatan

Kesehatan harus menjadi prioritas utama pemerintah dalam pelayanan publik, karena kesehatan bukan hanya modal utama dalam mencapai kesejahteraan, tetapi juga fondasi penting bagi kemajuan sosial. Oleh karena itu, penyempurnaan pelayanan kesehatan pada dasarnya mewakili investasi dalam sumber daya manusia untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Pemerintah harus mampu menjamin hak masyarakat untuk mendapatkan kesehatan yang layak melalui penyediaan pelayanan kesehatan yang merata, adil, memadai, terjangkau, dan berkualitas.

2) Pendidikan dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar, hal tersebut dikarenakan masa depan suatu bangsa sangat ditentukan 3 Rahmadana, Muhammad Fitri dkk. 2020. Pelayanan Publik. Medan. Yayasan Kita Menulis. 13 oleh sejauh mana pemerintah memberikan perhatian pada pendidikan masyarakatnya. Selain itu, pelayanan pendidikan dasar ini adalah tanggung jawab utama pemerintah untuk dijalankan.

3) Bahan kebutuhan pokok

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga wajib menyediakan pelayanan kebutuhan dasar lainnya, seperti bahan kebutuhan pokok. Contoh bahan kebutuhan pokok ini antara lain: beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayuran, semen, dan lain sebagainya. Dalam konteks penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin harga-harga stabil untuk kebutuhan pokok masyarakat dan memastikan ketersediaannya baik di pasar maupun dalam bentuk cadangan atau persediaan di gudang.

2. Pelayanan umum

Selain memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, pemerintah juga perlu memberikan pelayanan umum yang terbagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

1) Pelayanan administratif

Pelayanan administratif melibatkan penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat, contohnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan lain sebagainya.

2) Pelayanan barang

Pelayanan barang melibatkan penghasilan berbagai barang yang merupakan kebutuhan masyarakat, seperti arangan elepon, penyediaan tenaga listrik, dan penyediaan air bersih.

3) Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pemberian berbagai jenis layanan yang diperlukan oleh masyarakat, termasuk pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, pengelolaan sampah, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana

alam, serta pelayanan sosial seperti asuransi atau jaminan sosial (social security).

c. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Unsur penting dalam pelayanan publik ada empat, sebagai berikut:

- 1) Penyedia layanan, adalah para penyelenggara layanan yang bertugas untuk memberikan layanan kepada masyarakat, baik pelayanan dalam bentuk penyediaan barang ataupun jasa.
- 2) Penerima layanan, adalah pihak yang membutuhkan adanya layanan dari para penyelenggara layanan.
- 3) Jenis layanan, merupakan bentuk kegiatan layanan yang dapat diberikan oleh penyelenggara layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan. Kepuasan pelanggan, artinya bagaimana memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan standar operasional prosedur yang mengacu pada bentuk kualitas pelayanan yang baik. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang didapatkan para pelanggan, sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang mereka dapatkan.

d. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Transparansi artinya pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dimengerti, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan tersedia secara memadai (Nuriyanto, 2014; Moenir, 2010).
2. Akuntabilitas artinya pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Nuriyanto, 2014; Moenir, 2010).
3. Kondisional artinya pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan petugas sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas (Nuriyanto, 2014; Moenir, 2010).
4. Partisipatif artinya pelayanan publik harus mampu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat (Nuriyanto, 2014; Moenir, 2010).
5. Kesamaan hak artinya pelayanan publik harus tidak diskriminatif dengan tidak membedakan suku, agama, ras, antar golongan (SARA),

jenis kelamin, maupun status ekonomi penerima layanan (Nuriyanto, 2014; Moenir, 2010).

6. Keseimbangan hak dan kewajiban artinya petugas sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing (Nuriyanto, 2014; Moenir, 2010).

e. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mencantumkan sepuluh prinsip pelayanan publik sebagaimana diuraikan berikut ini:

- 1) Kesederhanaan dimana prosedur pelayanan publik harus diselenggarakan secara sederhana dan tidak mempersulit pelaksanaan pelayanan, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, cepat, tepat, tidak berbelit-belit (Wardhana, 2014; Nuriyanto, 2014; Hardiyansyah, 2018; Jailani, 2013; Arif, 2008).
- 2) Kejelasan dimana adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan dan persyaratan pelayanan yang meliputi persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas dan mudah dimengerti, adanya kejelasan tanggung jawab dari unit kerja

maupun pejabat yang berwenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian berbagai permasalahan terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik, serta adanya kejelasan rincian biaya pelayanan publik, kejelasan tata cara pembayaran, dan kejelasan waktu penyelesaian pelayanan (Tamaela, Pattiasina, Dasinapa, Marani, Duri, 2020; Hardiyansyah, 2018; Wardhana, 2014; Nuriyanto, 2014; Yuniningsih, 2004).

- 3) Kepastian waktu dimana pelaksanaan pelayanan publik harus dalam kurun waktu yang telah ditentukan (Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014; Jailani, 2013; Nurmandi, 2010; Surjadi, 2009).
- 4) Akurasi dimana produk dan proses pelayanan publik harus dapat diterima dengan benar sesuai dengan kenyataannya, tepat, dan sah secara legalitas yang berlaku (Palangda, Dame, 2020; Tamaela, Pattiasina, Dasinapa, Marani, Duri, 2020; Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014).
- 5) Keamanan dimana proses dan produk pelayanan publik harus mampu memberikan rasa aman dan kepastian hukum (Lauma, Pangemanan, Sampe, 2019; Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014).
- 6) Tanggung jawab dimana pimpinan penyelenggara pelayanan publik maupun pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian permasalahan dalam

pelaksanaan pelayanan publik (Hardiyansyah, 2018; Rukayat, 2017; Nuriyanto, 2014; Yuniningsih, 2004).

- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja dimana tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, layak, nyaman, dan memberikan kepuasan bagi penerima layanan termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informasi (Lauma, Pangemanan, Sampe, 2019; Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014; Wardhana, 2014).
- 8) Kemudahan akses dimana tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informasi (Lauma, Pangemanan, Sampe, 2019; Hardiyansyah, 2018; Wardhana, 2014).
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan dimana petugas pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas agar dapat tercipta hubungan yang baik antara pemberi layanan dan penerima layanan (Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014; Ancok, Hendrojuwono, Hartanto, 2014; Sianipar, 2010; Surjadi, 2009).
- 10) Kenyamanan dimana lingkungan pelayanan harus menyediakan fasilitas yang lengkap, teratur, nyaman, bersih, sehat, tertib, teratur seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih,

lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti ruang tunggu, lahan parkir, toilet, tempat ibadah dan lainya (Hardiyansyah, 2018; Wardhana, 2014; Nuriyanto, 2014; Ancok, Hendrojuwono, Hartanto, 2014; Moenir, 2010).

f. Pengertian Kualitas

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif. Hal ini dikarenakan kualitas bersifat abstrak. Kualitas dapat digunakan untuk menilai sesuatu atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap suatu persyaratan atau spesifikasi. Apabila suatu persyaratan ataupun spesifikasi tersebut terpenuhi maka kualitas dapat dikatakan baik dan memuaskan. Kotler, dalam Hardiansyah, kualitas pelayanan publik (2011:35). Mengemukakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

g. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan itu dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang disediakan, maka pelayanan itu dapat dipastikan tidak berkualitas. Karenanya kualitas pelayanan sangat penting dan tetap fokus pada kepuasan pelanggan (Hardiansyah, 2018).

Dalam rangka menyiapkan suatu pelayanan yang berkualitas sesuai yang diharapkan perlu berdasarkan pada sistem kualitas yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu. Menurut Zeithml (Hardiansyah, 2018) mengemukakan bahwa untuk menentukan sejauh mana kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari dimensi, sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*Tangible*), dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik seperti, tempat informasi dan komputerisasi administrasi
2. Keandalan (*Realibility*), kemampuan dan keandalan petugas dalam menyediakan layanan
3. DayaTanggap (*Responsiviness*), kesanggupan petugas untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan , dan sigap terhadap keinginan pelanggan.
4. Jaminan (*Assurance*), kemampuan petugas dan keramahan petugas dalam memberikan keyakinan kepercayaan pelanggan

5. Empati (*Empathy*), sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap pelanggan.

3. Definisi Kepolisian Republik Indonesia (POLRI)

Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam Pasal 1 angka (1) dijelaskan bahwa Kepolisian adalah segala hal-hal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Istilah kepolisian dalam Undang-undang ini mengandung dua pengertian, yakni fungsi polisi dan lembaga polisi.

Sedangkan lembaga kepolisian adalah organ pemerintah yang ditetapkan sebagai suatu lembaga dan diberikan kewenangan menjalankan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Fungsi kepolisian diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia yang berbunyi : “fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan dalam masyarakat”.

Fungsi kepolisian umum berkaitan dengan kewenangan kepolisian berdasarkan undang-undang dan atau peraturan perundang-undangan yang meliputi semua lingkungan kuasa hukum yaitu: (1) lingkungan kuasa soal-soal yang termasuk kompetensi hukum publik; (2) lingkungan kuasa orang; (3) lingkungan kuasa tempat; dan (4) lingkungan kuasa waktu.

Fungsi kepolisian khusus, berkaitan dengan kewenangan kepolisian yang oleh atau kuasa undang-undang secara khusus ditentukan untuk satu lingkungan kuasa. Badan-badan pemerintahan yang oleh atau atas kuasa undang-undang diberi wewenang untuk melaksanakan fungsi kepolisian khusus dibidangnya masing-masing dinamakan alat-alat kepolisian khusus, sesuai dengan undang-undang yang menjadi dasar hukumnya.

Dalam pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia disebutkan, bahwa tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah:

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

4. Konsep Pengaduan Masyarakat

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 menjelaskan bahwa pengaduan adalah penyampaian keluhan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengaduan adalah pemberitahuan kepada pihak berwenang mengenai suatu peristiwa atau keluhan yang bersifat membangun. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai

penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Agus Fanar Syukri, Ph.D. (2009:29) Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Menurut Barata (2003) komplain atau keluhan merupakan reaksi dari pelanggan atau masyarakat terhadap suatu masalah yang dianggap tidak sesuai dengan standar layanan, baik dalam hal prosedur, sikap petugas, atau hasil yang diterima. Pengaduan masyarakat menjadi solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap tata kelola pemerintahan yang baik dan benar (*good governance*), maka pemberian prioritas atas kegiatan pelayanan menjadi suatu keharusan.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan, pemberitahuan, atau informasi dari masyarakat kepada pihak yang berwenang terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, prosedur, atau kewajiban yang seharusnya dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses atau langkah-langkah yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik

untuk menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan, laporan, atau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat mengenai pelayanan yang tidak sesuai dengan standar, prosedur, atau kewajiban yang ditetapkan.

Penanganan pengaduan pada dasarnya adalah merespon keluhan, saran, atau masukan yang disampaikan masyarakat, instansi lain, atau internal, dengan mekanisme yang berlaku. Rangkaian kegiatan ini memiliki elemen-elemen sebagai berikut:

- a. Sumber atau asal pengaduan Adalah masyarakat, baik secara individu maupun kelompok dimana komplain atau pengaduan berasal. Dalam hal ini pengadu tidak memiliki jumlah batasan.
- b. Isi pengaduan Adalah isi permasalahan yang diadukan oleh pelapor. Aduan bisa berisikan berbagai macam hal, seperti kesalahan prosedur, kesalahan sikap staf manajemen, kualitas layanan, dll.
- c. Unit penanganan pengaduan Adalah suatu yang disajikan oleh setiap lembaga untuk mengelola dan menangani pengaduan darimana pun berasal dan melalui kanal aduan manapun.
- d. Respons pengaduan Adalah respond yang dihasilkan oleh unit penanganan pengaduan di masing-masing lembaga pemerintah yang terkait dengan pengaduan.
- e. Umpan balik Adalah penilaian pihak pelapor atas respon atau jawaban masing-masing lembaga pemerintah mengenai permasalahan yang dilaporkan.

- f. Laporan penanganan pengaduan Unit pengelolaan pengaduan wajib membuat laporan mengenai pengaduan dan penanganan pengaduan tersebut, termasuk umpan balik dari pelapor.

C. Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithml dalam (Hardiansyah, 2018), dalam penelitian ini melihat bagaimana kualitas pelayanan pengaduan masyarakat Pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong Kabupaten Tabalong dapat dilihat beberapa indikator, salah satunya dapat dilihat dari segi Langsung (Tangible), Keandalan (Realibility), Daya Tanggap (Responsiviness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy) pelayanan publik dalam pengaduan masyarakat.

Mengingat begitu pentingnya persoalan pelayanan pada Kepolisian Sektor Pugaan, maka permasalahan dalam penelitian ini memfokuskan pada Kualitas Pelayanannya dilihat dari aspek bagaimana pelayanan yang diberikan pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong.

Karena melihat banyaknya masyarakat yang melakukan pengaduan atas kasus-kasus yang terjadi, maka penting adanya respon yang baik dari pihak aparat Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong, oleh karena itu di perlukan kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan dari semua penanggung jawab pengaduan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis memfokuskan beberapa indikator kedalam bagan kerangka konseptual sebagai berikut:

2.2 Kerangka Konseptual



Sumber: Penulis (2025)