

# Perspektif Masyarakat terhadap Perilaku Oknum Polisi Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Wilayah Kepolisian Daerah Gorontalo

Hijrah Lahaling<sup>1</sup>, Kindom Makkulawuzar<sup>2</sup>, Rahmawati<sup>3</sup>, Rafika Nur<sup>4</sup>, Darmawati<sup>5</sup>, Nur Insani<sup>6</sup>

<sup>1</sup>Universitas Ichsan Gorontalo, Indonesia. E-mail: ijhomakassar@yahoo.co.id

<sup>2</sup>Universitas Ichsan Gorontalo, Indonesia. E-mail: kindommakkulawuzar@gmail.com

<sup>3</sup>Universitas Ichsan Gorontalo, Indonesia. E-mail: rahmawati@unissula.ac.id

<sup>4</sup>Universitas Ichsan Gorontalo, Indonesia. E-mail: fikha.lecturer@gmail.com

<sup>5</sup>Universitas Ichsan Gorontalo, Indonesia. E-mail: wati\_lecturer@yahoo.com

<sup>6</sup>Universitas Ichsan Gorontalo, Indonesia. E-mail: dhinilaw@gmail.com

---

## Abstract

Kualitas pelayanan publik Polri dipengaruhi oleh penilaian masyarakat. Baik buruknya penilaian masyarakat dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diterimanya. Adapun penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap anggota Polri itu sendiri. Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui perspektif masyarakat terhadap perilaku oknum Polisi mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Wilayah Kepolisian Daerah Gorontalo. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis. Sumber data berupa data primer dan data sekunder, yang diperoleh melalui wawancara, penyebaran kuesioner dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku oknum Polisi yang melakukan tindak pidana akan berpengaruh pada kualitas pelayanan publik. Berhasil tidaknya pelayanan publik sangat ditentukan oleh perilaku aparat yang merupakan salah satu indikator layanan publik. Sedangkan pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan hasil yang baik, namun harus dipertahankan dan ditingkatkan agar menjadi lebih baik, dengan memperhatikan responsivitas, kesopanan, akses, komunikasi, dan atribut pendukung layanan. Selain itu, pentingnya mendorong lahirnya sebuah kebijakan atau instrumen hukum tentang aplikasi berbasis teknologi yang mudah diakses, cepat, terjangkau dan terukur, agar masyarakat lebih mudah mengetahui perkembangan laporan pengaduan, serta strategi dalam menciptakan pelayanan publik yang inklusi dan berbasis HAM.

**Keywords:** *Pelayanan Publik; Perilaku Polisi; Perspektif Masyarakat*

---

## INTRODUCTION

Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (UUD NRI) Tahun 1945.

Pelayanan adalah terjemahan dari istilah *service*, dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler dan Keller, yaitu setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.<sup>1</sup> Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>2</sup> Adapun standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.<sup>3</sup>

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.<sup>4</sup> Kualitas pelayanan, dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.<sup>5</sup>

Salah satu penyelenggara pelayanan publik adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) yang dalam amanat tersebut dituangkan dalam Pasal 30 Ayat (4) UUD NRI 1945 yang menjelaskan bahwa Polri sebagai alat negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat bertugas melindungi, mengayomi, melayani masyarakat, serta menegakkan hukum. Kemudian dalam Pasal 6 Ayat (1) TAP MPR RI No. VII/MPR/2000 juga dijelaskan bahwa Polri merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

---

<sup>1</sup> Tjiptono, dkk, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2016): 13.

<sup>2</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat (1).

<sup>3</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat (7).

<sup>4</sup> Edi Gusnaedi "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Menginap Pada Hotel Bumi Senyur Samarinda," *eJournal Administrasi Bisnis*, 7, no. 4 (2019): 488-501.

<sup>5</sup> Joko Bagio Santoso, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen: (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun)," *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16, no. 1 (2019): 127-146.

Selanjutnya diperkuat dalam Pasal 5 Ayat (1) UU No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang berbunyi Polri merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Salah satu tugas dan fungsi Polri sebagaimana yang diatur dalam undang-undang tersebut adalah memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh masyarakat khususnya pada layanan keamanan dan ketertiban.

Tetra Hidayati, mengemukakan bahwa tanggap, kompetensi, kesopanan dan kredibilitas langsung memengaruhi dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.<sup>6</sup> Sarwani, dalam kajian studinya menyatakan bahwa kinerja Polri, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan kinerja polri dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.<sup>7</sup>

Akhmad Pancarudin, menggambarkan bahwa dengan terbentuknya citra positif terhadap instansi kepolisian tentu mengindikasikan terdapat pelayanan yang baik pula, maka hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat telah terbentuk.<sup>8</sup> Fikri, dkk mendefinisikan jasa atau pelayanan (*services*) sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis.<sup>9</sup>

Namun, fenomena yang terjadi adalah banyaknya laporan masyarakat terkait persoalan pelayanan publik di kepolisian, baik di level Kepolisian Daerah (Polda), Kepolisian Resor (Polres), maupun Kepolisian Sektor (Polsek), khususnya laporan yang masuk di lembaga Ombudsman RI Provinsi Gorontalo. Berdasarkan data pengaduan masyarakat per tahun 2020 s/d Feb 2021 terdapat 95 laporan terkait layanan, 12 diantaranya layanan di Kepolisian dengan jenis permasalahan yang beragam diantaranya; waktu dan durasi pelayanan, informasi tentang prosedur, dan *service attitude of staff*.<sup>10</sup>

---

<sup>6</sup>Tetra Hidayati, "Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Serta Kepercayaan Masyarakat Pada Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon," *Jurnal Ekonomika-Bisnis* 5, no. 1 (2014): 45-62.

<sup>7</sup> Sarwani, "Pengaruh Kinerja Polri dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Sim Satlantas Polres Tanggamus," *Jurnal Simplex* 2, no. 2 (2019): 42-48.

<sup>8</sup> Akhmad Pancarudin, "Pengaruh Citra Kepolisian dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Metro," *Jurnal Simplex* 2, no. 2 (2019): 1-9.

<sup>9</sup> Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandaru, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa, Jurnal Bisnis dan Manajemen (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)," *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 3, no.1 (2016): 120-134.

<sup>10</sup> Ombudsman RI Kantor Perwakilan Provinsi Gorontalo.

Data tersebut menunjukkan bahwa tugas pokok Polri,<sup>11</sup> belum berjalan dengan maksimal. Hal ini dibuktikan dari perilaku beberapa oknum Polisi yang melakukan tindak pidana yang merupakan bagian dari pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM) dimana korbannya adalah kelompok rentan. Kelompok rentan, antara lain: orang lanjut usia, anak-anak, fakir miskin, perempuan, wanita hamil dan penyandang disabilitas.<sup>12</sup>

Kepercayaan masyarakat (*trust building*) sulit terbangun, jika pelakunya adalah orang yang seharusnya bertugas melindungi, menjaga keamanan dan ketertiban, dan memberikan pelayanan publik, justru melakukan penyimpangan yang meresahkan masyarakat. Kualitas pelayanan publik Polri dipengaruhi oleh penilaian masyarakat. Baik buruknya penilaian masyarakat dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diterimanya. Adapun penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap anggota Polri itu sendiri. Penelitian ini fokus untuk mengkaji bagaimana perspektif masyarakat terhadap perilaku oknum Polisi mempengaruhi kualitas pelayanan publik di wilayah Kepolisian Daerah Gorontalo.

## METHOD

Penelitian ini dilakukan di wilayah Kepolisian Daerah Gorontalo dan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif analitis. Sumber data diperoleh melalui data primer dan sekunder. Adapun data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden melalui *interview*/wawancara dan penyebaran kuesioner. Sedangkan data sekunder menggunakan data yang diperoleh melalui studi dokumentasi seperti buku dan jurnal ilmiah yang relevan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif untuk memperoleh kesimpulan.

## RESULT AND DISCUSSION

### 1. Perspektif Masyarakat Terhadap Perilaku Oknum Polisi Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Wilayah Kepolisian Daerah Gorontalo

Pemberian layanan prima kepada masyarakat, merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

---

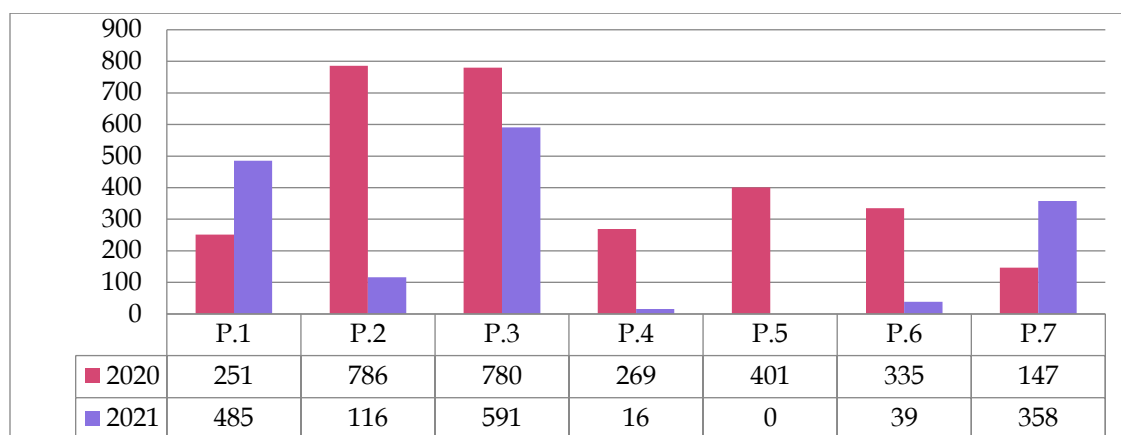
<sup>11</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Pasal 13.

<sup>12</sup> Republik Indonesia, Penjelasan Undang-undang No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, Pasal 5 Ayat (3).

Banyaknya permasalahan hukum yang terjadi di tengah masyarakat, maka dibutuhkan suatu lembaga yang bertugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban umum di setiap wilayah. Khususnya di Indonesia, lembaga yang bertugas menjalankan fungsi tersebut adalah Polri yang merupakan lembaga negara yang memiliki fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat dengan menjunjung tinggi HAM.

Adapun permasalahan hukum yang banyak terjadi adalah terkait tindak pidana dengan berbagai macam jenis kejahatannya. Seperti yang terjadi di wilayah Kepolisian Daerah Gorontalo. Data kasus yang ditangani oleh Ditreskrim dan Satreskrim di wilayah Polda Gorontalo per kab/kota dihitung dari tahun 2020 s/d Februari 2021, dapat dilihat melalui grafik di bawah ini:

**Gambar 1. Rekapitan Data Kasus Tindak Pidana dari Tahun 2020 s/d Februari 2021**



Sumber: Diolah dari data primer.

Keterangan:

- P.1 = Polda Gorontalo
- P.2 = Polres Gorontalo Kota
- P.3 = Polres Gorontalo
- P.4 = Polres Boalemo
- P.5 = Polres Pohuwato
- P.6 = Polres Bone Bolango
- P.7 = Polres Gorut

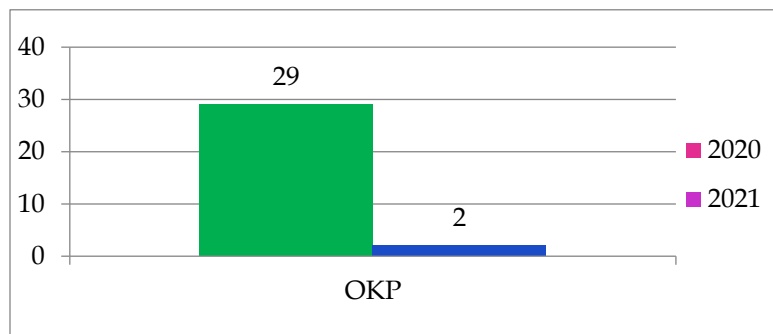
Berdasarkan data grafik di atas, dapat dilihat total jumlah tindak pidana yang terjadi di wilayah Polda Gorontalo di tahun 2020 s.d Feb 2021 sebanyak 4.574 kasus. Untuk tahun 2020 (Jan-Des) sebanyak 2.969 kasus dan untuk tahun 2021 (Jan-Feb) sebanyak 1.605 kasus. Dari jumlah kasus tersebut, jenis kejahatan/pidana umum yang

paling banyak terjadi yaitu penganiayaan, pencurian, pencabulan, KDRT, dan untuk jenis kejahatan/pidana khusus adalah Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Hal tersebut sesuai dengan keterangan Kasat Reskrim Polres Boalemo, Bapak Agung Gumara Samosir, S.Tr.K:<sup>13</sup>

*“...tindak pidana yang paling menonjol itu adalah penganiayaan, pencabulan, pencurian, dan juga kasus pornografi dan ITE, khusus di Polres Boalemo untuk kasus pencurian minim dan bisa dihitung jari, dalam 1 (satu) tahun itu hanya 3 sampai 5 kasus saja itupun sudah banyak sekali, termasuk begal artinya sedikit masih kondusiflah di sini...”*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa jenis kejahatan yang umumnya terjadi di satuan Reskrim Polda Gorontalo adalah penganiayaan, pencabulan, pencurian, pornografi, ITE. Dan salah satu aktor pelaku kejahatannya adalah oknum polisi.

**Gambar 2. Jumlah Tindak Pidana yang Dilakukan oleh Anggota Polri dari Tahun 2020 s.d Februari 2021**



Sumber Data: Diolah dari data primer

Keterangan :

OKP = Oknum Polisi

Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa total jumlah oknum Polisi yang melakukan tindak pidana antara tahun 2020 s.d Feb 2021 sebanyak 31 orang, untuk tahun 2020 (Jan-Des) sebanyak 29 orang dan untuk tahun 2021 (Jan-Maret) sebanyak 2 orang. Dari kasus kejahatan yang dilakukan oleh oknum Polisi tersebut, satu diantaranya terkait berita yang viral di media sosial tahun 2020-2021 yaitu oknum Polisi yang melakukan perekaman terhadap wanita yang dilecehkan. Terkait kasus tersebut, Kasat Reskrim Polres Boalemo, Bapak Agung Gumara Samosir, S.Tr.K, mengungkapkan bahwa:

<sup>13</sup> Agung Gumara Samosir, S.Tr.K, Kasat Reskrim Polres Boalemo, *wawancara*, Polres Boalemo, tanggal 04 Maret 2021.

*“...terkait kasus tersebut kami sudah tangani dan prosesnya sudah sampai tahap 2 baik dari anggotanya sendiri dan dari sipilnya sendiri. Jadi kasus ini berkaitan dengan pornografi dan ITE, dan kecenderungan masyarakat lebih kepada kasus pelecehannya..”*

Berdasarkan keterangan tersebut, menunjukkan bahwa adanya fakta terkait oknum Polisi yang melakukan tindak pidana dimana korbannya adalah bagian dari masyarakat. Perilaku oknum Polisi ini akan berdampak pada kualitas pelayanan, citra dan kepercayaan masyarakat pada institusi Kepolisian yang memiliki fungsi untuk melindungi, memelihara keamanan, ketertiban dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Pandangan buruk masyarakat akan mengakibatkan ketidakinginan atau keengganan untuk berhubungan dengan lembaga Kepolisian, meskipun kejadiannya bukan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika hal ini terjadi terus-menerus, maka akan sulit bagi institusi Polri untuk merealisasikan visi dan misinya dalam mewujudkan tertib pelayanan. Meskipun pada tahun 2020-2021 belum ada laporan atau aduan masyarakat terkait tindak pidana yang terjadi pada saat mereka menerima layanan dari anggota Polri yang bertugas.

Adapun sanksi yang diberikan kepada oknum Polisi yang melakukan tindak pidana adalah sanksi kode etik dan sanksi pidana. Terkait hal tersebut, Wakil Kepala Kepolisian Polres Pohuwato, mengungkapkan bahwa:<sup>14</sup>

*“...jika ada oknum polisi yang melakukan tindak pidana atau pelanggaran kode etik pasti akan diberikan sanksi tegas sesuai dengan perbuatannya, untuk jenis sanksinya bisa berupa Pemberhentian Tidak Dengan Hormat (PTDH), hukuman kurungan, hukuman disiplin, bahkan bisa sampai pada pemecatan...”*

### **Gambar 3. Persepsi Masyarakat Tentang Pengaruh Perilaku Oknum Polisi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

<b>PERTANYAAN</b>	<b>YA</b>	<b>TIDAK</b>	<b>RAGU-RAGU</b>	<b>JUMLAH</b>
Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara bahwa oknum Polisi yang melakukan tindak pidana merupakan bagian dari pelanggaran Hukum?	94	1	5	100
Apakah Bapak/Ibu/Saudara mengetahui bahwa anggota Polisi merupakan mitra dan pelindung masyarakat ?	97	0	3	100

<sup>14</sup> Wakil Kepala Kepolisian Polres Pohuwato, *wawancara*, Polres Pohuwato, tanggal 04 Maret 2021.

Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara dengan adanya perilaku oknum Polisi yang melakukan tindak pidana dapat memengaruhi kinerja anggota Polisi dalam hal melayani masyarakat dengan baik?	77	12	11	100
Apakah Bapak/Ibu/Saudara mengetahui bentuk atau jenis pelayanan publik/masyarakat yang dilakukan oleh anggota Polisi?	87	7	6	100
Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara bahwa layanan masyarakat yang disediakan oleh Institusi Polri sudah berjalan baik di Provinsi Gorontalo?	53	14	33	100
Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara bahwa perilaku oknum Polisi yang melakukan tindak pidana dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik di Lembaga/Institusi Polri?	74	15	11	100
<b>TOTAL</b>	<b>482</b>	<b>49</b>	<b>69</b>	

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa persepsi atau pandangan masyarakat terkait pengaruh perilaku oknum Polisi terhadap kualitas pelayanan publik, didominasi dengan pandangan yang menganggap bahwa ada pengaruhnya antara perilaku oknum Polisi terhadap kualitas pelayanan publik. Dari 100 responden yang mengisi kuesioner, 74 diantaranya menjawab “Ya”, 15 yang menjawab “Tidak”, dan 11 lainnya menjawab “Ragu-Ragu”.

Selain itu, sebanyak 77 responden yang berpandangan bahwa perilaku oknum Polisi yang melakukan tindak pidana dapat memengaruhi kinerja Kepolisian dalam melayani masyarakat dengan baik, hanya 12 responden yang menjawab “tidak” dan 11 lainnya menjawab “ragu-ragu”. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa perilaku dapat memengaruhi kinerja anggota Polisi dan selanjutnya akan memengaruhi kualitas pelayanan publik sehingga berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat akan fungsi dan tugas pokok Kepolisian.

Berhasil tidaknya sebuah pelayanan publik kepada masyarakat sangat ditentukan oleh perilaku aparat atau pegawainya (*service attitude of staff*) yang merupakan salah satu indikator layanan publik. Maka yang paling dibutuhkan adalah *Emotional, Intellectual and Spiritual Intelligence* oleh seluruh penyelenggara layanan khususnya aparat Kepolisian.



## 2. Kualitas Pelayanan Publik di Wilayah Kepolisian Daerah Gorontalo

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, maka dibutuhkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan menjadi acuan penilaian kualitas pelayanan seluruh aparat kepolisian kepada masyarakat sesuai amanat UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Data pengaduan masyarakat pada Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo tahun 2020, terkait kasus maladministrasi di lembaga Kepolisian masih sering terjadi. Permasalahan yang dilaporkan dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Data Pengaduan Masyarakat Pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo Tahun 2020**

No.	Pelapor	Instansi Terlapor	Tgl Laporan	Permasalahan
1.	SRI	Polda Gorontalo	5/2/2020	Keberatan Pelapor Terkait lamanya proses penerbitan BPKB Motor Undian
2.	IK	Sat Lantas Polres Kota Gorontalo	27/2/2020	Keberatan atas penahanan SIM milik Pelapor oleh petugas Sat Lantas Kota Gorontalo tanpa disertai surat tilang
3.	SA	Kepolisian Resor Gorontalo Kota	7/1/2020	Keberatan atas proses laka lantas Polres Gorontalo Kota
4.	RD	Kepolisian Sektor Tibawa	9/3/2020	Lambatnya penanganan laporan di Kepolisian Sektor Tibawa atas penyerobotan tanah milik Pelapor
5.	ID	Oknum Polres Kota Gorontalo	5/3/2020	Tilang kendaraan yang tidak sesuai prosedur
6.	ID	Polda Gorontalo	18/3/2020	Tilang kendaraan yang tidak sesuai prosedur
7.	HT	Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Gorontalo	23/4/2020	Keberatan pelapor atas ketidakjelasan status hukum pelapor pada perkara yang ditangani Ditreskrimum Polda Gorontalo

8.	AM	Polda Gorontalo	23/6/2020	Tidak dimasukkannya salah satu laporan pelapor terkait pencurian oleh penyidik dalam proses pemeriksaan di Kepolisian daerah Gorontalo
9.	AB	Polsek Dungingi	16/7/2020	Keberatan atas perlakuan petugas Kepolisian Sektor Dungingi yang tidak melayani pelapor saat hendak melaporkan kejadian dugaan tindak pidana.
10.	NH	Polda Gorontalo	13/10/2020	Tidak adanya kejelasan penyelesaian laporan pelapor terkait penipuan developer oleh Polda Gorontalo
11.	SW	Polsek Kota Timur	6/11/2020	Keberatan atas proses penyitaan dan penetapan barang bukti berupa pagar bamboo milik pelapor yang tidak sesuai prosedur
12.	RA	Polsek Kota Tengah	9/11/2020	Kejelasan penanganan laporan polisi

Sumber: Diolah dari data primer.

Berdasarkan permasalahan pada tabel tersebut di atas, dapat dilihat bahwa indikator layanan publik yang dilanggar adalah informasi tentang prosedur layanan, waktu pelayanan, durasi pelayanan, *service attitude of staff*, kemudahan memenuhi persyaratan, dan diskriminasi layanan. Jika dilihat dari banyaknya indikator layanan yang dilanggar ini menunjukkan bahwa kualitas layanan di lembaga kepolisian belum tercapai secara maksimal.

Hal ini diperkuat oleh pandangan masyarakat bahwa layanan masyarakat di Institusi Polri sudah baik tapi masih perlu ditingkatkan. Dari 100 responden yang mengisi kuesioner, sebanyak 53 orang yang menjawab "Ya" sudah baik, 11 orang yang menjawab "Tidak", dan 33 yang menjawab "Ragu-Ragu". Dari jawaban tersebut menunjukkan bahwa layanan masyarakat di lembaga Kepolisian Daerah Gorontalo sudah berjalan baik, namun belum maksimal. Sehingga masih perlu ditingkatkan dengan memperhatikan indikator kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik.

Adapun indikator kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan menurut Zeithaml, yaitu sebagai berikut:<sup>15</sup>

- a. Responsivitas, yaitu berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh petugas layanan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
  - b. Kesopanan, yaitu berkaitan dengan keramahan yang ditampilkan oleh petugas dalam proses pemberian layanan.
  - c. Akses, yaitu berkaitan dengan kesediaan petugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa diskriminasi.
  - d. Komunikasi, yaitu berkaitan dengan kelancaran hubungan verbal maupun fisik antara aparatur dan masyarakat dalam proses pemberian layanan.
  - e. Atribut pendukung pelayanan, yaitu berkaitan dengan sarana prasarana layanan yang dapat membuat masyarakat nyaman berada di tempat layanan.
1. Begitupun dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik harus memperhatikan faktor-faktor pendukung,<sup>16</sup> faktor pendukung sangat beragam, namun saling memengaruhi satu dengan lainnya, seperti kesadaran aparatur, adanya aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan keterampilan, faktor sarana pelayanan, dan yang juga penting adalah adanya kejelasan prosedur, tenggat waktu, mudah diakses, cepat, dan terukur.

## CONCLUSION

Berhasil tidaknya pelayanan publik sangat ditentukan oleh perilaku aparat atau pegawainya (*service attitude of staff*) yang merupakan salah satu indikator layanan publik. Pengaruh perilaku anggota polisi terhadap kinerja dan kualitas layanan adalah searah, jika perilaku semakin baik (positif), maka kinerja dan kualitas layanan akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika perilaku kurang baik (negatif), maka kinerja dan kualitas layanan semakin rendah. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di wilayah Kepolisian Daerah Gorontalo, menunjukkan hasil yang baik, namun harus dipertahankan dan ditingkatkan agar menjadi lebih baik, dengan memperhatikan responsivitas, kesopanan, akses, komunikasi, dan atribut pendukung layanan. Anggota kepolisian yang memberikan pelayanan dengan integritas yang tinggi akan menciptakan citra yang baik terkait dengan instansi kepolisian dan kepuasan masyarakat.

---

<sup>15</sup> Zeithaml, *Delivering Quality Service*. (Jakarta: Gramedia, 2009): 87.

<sup>16</sup> Moenir. H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002): 88.

## REFERENCES

### Book:

H.A.S, Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002.

Tjiptono, dkk. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2016.

Zeithaml, *Delivering Quality Service*. Jakarta: Gramedia, 2009.

### Journal Article:

Fikri, Sirhan, Wahyu Wiyani, dan Agung Suwandaru, "Pengaruh Kuliatas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa, Jurnal Bisnis dan Manajemen (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)," *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 3, no.1 (2016): 120-134.

Gusnaedi, Edi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Menginap Pada Hotel Bumi Senyuir Samarinda," *eJournal Administrasi Bisnis*, 7, no. 4 (2019): 488-501.

Hidayati, Tetra. "Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Serta Kepercayaan Masyarakat Pada Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon," *Jurnal Ekonomika-Bisnis* 5, no. 1 (2014): 45-62.

Pancarudin, Akhmad. "Pengaruh Citra Kepolisian dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Metro," *Jurnal Simplex* 2, no. 2 (2019): 1-9.

Sarwani, "Pengaruh Kinerja Polri dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Sim Satlantas Polres Tanggamus," *Jurnal Simplex* 2, no. 2 (2019): 42-48.

Santoso, Joko Bagio. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen: (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun)," *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16, no. 1 (2019): 127-146.

### Regulation:

Republik Indonesia, Penjelasan Undang-undang No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.

Republik Indonesia, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia, Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

### Wawancara

Agung Gumara Samosir, S.Tr.K, Kasat Reskrim Polres Boalemo, *wawancara*, Polres Boalemo, tanggal 04 Maret 2021.

Wakil Kepala Kepolisian Polres Pohuwato, *wawancara*, Polres Pohuwato, tanggal 04 Maret 2021.