

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian tentang Responsivitas Pelayanan Penanganan Pengaduan Tindak Kriminal di Kepolisian Resor Jombang dengan enam dimensi responsivitas menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018), kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

##### **1. Kemampuan merespon masyarakat**

Pelayanan yang responsif dari Polres Jombang dalam menangani pengaduan tindak kriminal sudah baik dalam merespon masyarakat. Hal itu tercermin dari sikap ramah dan komunikasi yang baik. Petugas Polres Jombang mengikuti aturan dan etika yang telah ditetapkan, seperti dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dan Peraturan Kapolri No. 14 Tahun 2011 tentang Kode Etik Profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia. Petugas menerapkan pendekatan 3S (Senyum, Salam, Sapa) dan menjelaskan prosedur dengan jelas kepada masyarakat yang datang untuk melakukan pengaduan. Komunikasi yang humanis dan penggunaan bahasa yang sopan juga menjadi ciri khas dalam interaksi antara petugas dan masyarakat, sesuai dengan prinsip-prinsip yang tercantum dalam peraturan yang berlaku.

##### **2. Melakukan pelayanan dengan cepat**

Kecepatan dalam pelayanan pengaduan tindak kriminal oleh Polres Jombang memperlihatkan kesigapan, kelancaran, dan ketulusan petugas. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang Penyelesaian Pengaduan. Polres Jombang telah menunjukkan respon yang cepat dalam menangani aduan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui program KANDANI yang menggunakan aplikasi *WhatsApp* dan layanan darurat 110. Polres Jombang menangani kasus-kasus dengan sigap berdasarkan risiko dan urgensi yang dihadapi menunjukkan bahwa Polres Jombang mengikuti prinsip-prinsip manajemen penyidikan dengan memberikan prioritas pada kasus-kasus tertentu. Meskipun demikian, masih ada beberapa kendala yang dihadapi, seperti penyelesaian kasus yang belum optimal dan kurangnya bukti yang kuat. Komitmen petugas Polres Jombang untuk tidak menerima imbalan dalam pelayanan pengaduan tindak kriminal menunjukkan integritas dan mendukung prinsip-prinsip etika dalam pelayanan publik, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dan Peraturan Kapolri Nomor 1 Tahun 2010 tentang Kode Etik Kepolisian Republik Indonesia.

### 3. Melakukan pelayanan dengan tepat

Pelayanan yang tepat dalam penanganan pengaduan tindak kriminal di Polres Jombang mencakup kemampuan petugas untuk merespons pengaduan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sudah baik. Petugas telah melakukan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan SOP. Untuk penanganan kasus tertentu seperti korupsi, memiliki mekanisme atau prosedur yang khusus, terutama dengan keterlibatan lembaga KPK dan proses hukum yang dilakukan di pengadilan Tipikor. Petugas juga tidak meminta biaya untuk layanan tersebut, sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang

Kepolisian Negara Republik Indonesia dan Peraturan Kapolri Nomor 1 Tahun 2019 tentang SOP Penyidikan. Kepatuhan terhadap standar pelayanan tersebut penting untuk memastikan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

#### 4. Melakukan pelayanan dengan cermat

Pelayanan penanganan tindak kriminal di Polres Jombang didasarkan pada dimensi kecermatan, di mana petugas memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani dengan teliti untuk memberikan hasil yang sesuai. Meskipun demikian, komitmen petugas untuk memberikan pelayanan yang teliti dan berkualitas masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang adil, transparan, dan responsif. Regulasi seperti Peraturan Kapolri Nomor 1 Tahun 2019 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyidikan Kepolisian Negara Republik Indonesia memberikan pedoman untuk penyidikan yang teliti dan tidak tergesa-gesa. Kesesuaian hasil penanganan kasus dengan harapan masyarakat menunjukkan adanya komitmen petugas untuk memberikan pelayanan yang optimal.

#### 5. Melakukan pelayanan dengan tepat waktu

Ketepatan waktu dalam pelayanan penanganan aduan tindak kriminal oleh Polres Jombang telah dianggap baik dan optimal. Hal ini penting karena waktu yang tepat memastikan efisiensi dan efektivitas proses penanganan kasus, serta mencerminkan profesionalisme dan komitmen petugas terhadap kebutuhan masyarakat. Kepastian jadwal dan waktu pelayanan telah dianggap baik berdasarkan hasil wawancara dengan informan, yang menunjukkan komitmen petugas dalam memberikan informasi yang tepat dan terkini kepada masyarakat.

Penerapan jam pelayanan 1x24 jam sesuai dengan prinsip pelayanan publik dan mengacu pada regulasi yang mengatur standar waktu pelayanan, seperti yang diatur dalam Peraturan Kapolri Nomor 7 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa penanganan kasus oleh petugas telah sesuai dengan jadwal waktu tunggu dan waktu proses yang ditetapkan, sejalan dengan regulasi yang mengatur batas waktu penyelesaian perkara, seperti yang diatur dalam Perkap No. 12 Tahun 2009. Kasus tindak kriminal dapat dikelompokkan berdasarkan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan penyelidikan dan penyidikan berdasarkan tingkat kompleksitas dan urgensi, karena setiap kasus memiliki keunikan tersendiri, dan waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan kasus dapat bervariasi. Meskipun tidak ada batas waktu yang tegas untuk setiap jenis tindak kriminal, tetapi regulasi tersebut menunjukkan adanya upaya untuk mencegah penundaan dan memastikan proses penanganan tindak kriminal dilakukan dengan tepat waktu. Dengan demikian, Polres Jombang telah memastikan ketepatan waktu dalam setiap tahapan penanganan tindak kriminal sesuai dengan prinsip dan regulasi yang berlaku.

#### 6. Kemampuan menanggapi keluhan masyarakat

Polres Jombang masih belum tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dalam hal pelayanan pengaduan tindak kriminal. Meskipun Polres Jombang telah menyediakan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan melalui kotak saran dan *WhatsApp Center*, sejalan dengan prinsip partisipasi publik dalam proses pelayanan. Tetapi masyarakat lebih memilih untuk

menyampaikan keluhannya secara langsung, namun tanggapan petugas terhadap keluhan masih kurang baik, yang dapat melanggar standar pelayanan yang diatur dalam peraturan atau undang-undang terkait. Untuk memperbaiki hal ini, penting bagi Polres Jombang untuk meningkatkan ketanggapan petugas terhadap keluhan masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini akan membantu memastikan bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi dengan baik, serta memperkuat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap lembaga kepolisian.

## **5.2 Saran**

1. Untuk meningkatkan kelancaran pelayanan, diperlukan upaya-upaya untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, seperti peningkatan dalam penyelidikan dan pengumpulan bukti serta penguatan kerjasama antara petugas kepolisian dan masyarakat.
2. Menjelaskan dengan detail informasi yang diperlukan dan instruksi tentang cara melaporkan kejadian secara terperinci. Dengan demikian, masyarakat dapat memberikan informasi yang lebih lengkap dan akurat kepada petugas, yang pada gilirannya akan membantu meningkatkan ketelitian dalam penanganan kasus oleh Polres Jombang.
3. Polres Jombang perlu meningkatkan ketanggap terhadap keluhan terkait pelayanan pengaduan tindak kriminal agar sesuai dengan standar yang diatur dalam peraturan atau undang-undang terkait.