

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan pada pemerintah maupun pihak lain yang diberi mandat agar memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar warga negara. Layanan publik tidak hanya menjadi bentuk kehadiran negara di tengah masyarakat, tetapi juga merupakan wujud dari tanggung jawab negara di dalam menciptakan kesejahteraan dan keadilan sosial. Pendapat Hikmah & Tonapa (2024) layanan publik yaitu segala kegiatan yang tujuannya agar memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal senada juga disampaikan oleh Nurfaqirah (2022) yang menjelaskan jika layanan publik mempunyai dua kata kunci penting, yaitu kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari serta kewajiban negara di dalam memberi pelayanan yang berkualitas. Dari pandangan itu, didapatkan kesimpulan jika layanan publik merupakan serangkaian tindakan yang dijalani pada pemerintah untuk mengatur, mengelola, dan menyediakan berbagai kebutuhan masyarakat demi mewujudkan tata pengelolaan pemerintahan yang baik. Pelayanan yang diberi pada pemerintah bukan sekadar aktivitas administratif, melainkan menjadi indikator utama keberhasilan suatu pemerintahan di dalam memenuhi ekspektasi publik.

Namun dalam pelaksanaannya, layanan publik tidak cukup hanya tersedia secara administratif. Masyarakat sebagai pengguna layanan makin menuntut pelayanan yang tidak hanya cepat, mudah, dan transparan, tetapi juga berkualitas. Maka dari itu, kualitas layanan publik menjadi aspek penting yang harus terus

diperhatikan dan ditingkatkan pada setiap lembaga penyelenggara pelayanan. Pendapat Hartono (1990) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan layanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan. Konsep ini dikenal dengan model *servqual*, yang mengukur kualitas pelayanan didasarkan lima dimensi utama yaitu *tangibles* (bukti fisik): mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan personel layanan. *Reliability* (keandalan) yakni kemampuannya untuk memberi layanan yang dijanjikan secara tepat dan bisa diandalkan. *Responsiveness* (daya tanggap) yakni kesediaan pegawai dalam membantu masyarakat dan memberi layanan secara cepat. *Assurance* (jaminan) yakni pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan. *Empathy* (empati) yakni perhatian individu dan kepedulian pada kebutuhan pengguna layanan.

Kelima dimensi itu menjadi tolak ukur dalam menilai sejauh mana layanan publik mampu memenuhi ataupun bahkan melampaui harapan masyarakat. Jika kualitas pelayanan rendah, maka akan menimbulkan berbagai masalah contohnya keluhan, rendahnya kepuasan, bahkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Sebaliknya, layanan publik yang berkualitas akan memberi peningkatan kepuasan masyarakat, menguatkan legitimasi pemerintah, dan mempercepat terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam rangka memenuhi harapan itu, setiap instansi penyelenggara layanan publik dituntut untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan, baik dari sisi sistem, prosedur, maupun kualitas sumber daya manusia yang terlibat.

Kemudian terdapat fakta empiris yang dapat ditemukan di Polrestabes Surabaya yang meliputi tingkat mobilitas dan kepadatan penduduk yang tinggi memiliki dinamika sosial yang kompleks, kondisi tersebut berdampak kepada tingginya volume laporan masyarakat terkait tindak pidana maupun pengaduan pelayanan kepolisian. Sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi Polrestabes Surabaya juga menerapkan Pemberian SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan) kepada pelapor. SP2HP berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan informasi terkait perkembangan penanganan perkara. Selain itu, dalam rangka menjaga kualitas pelayanan, Polrestabes Surabaya juga melaksanakan evaluasi rutin secara internal. Analisis dan Evaluasi berkala dilakukan untuk meninjau kinerja penyidik, ketepatan waktu pelayanan, serta efektivitas koordinasi antarunit. Upaya ini menunjukkan adanya komitmen institusi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik, meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat tantangan yang perlu dikaji lebih lanjut. Berdasarkan fenomena tersebut, penting untuk melakukan penelitian mendalam mengenai bagaimana responsivitas dan ketepatan waktu pelayanan di Polrestabes Surabaya dalam penanganan laporan masyarakat, guna mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan publik.

Setelah itu terdapat kebaruan penelitian yang dimana penelitian ini berfokus secara spesifik menganalisis responsivitas pelayanan kepolisian dalam penanganan laporan masyarakat di Polrestabes Surabaya dengan menitikberatkan pada aspek ketepatan waktu, kepastian informasi, dan transparansi perkembangan perkara. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya membahas

kualitas pelayanan publik secara umum atau kinerja kepolisian secara makro, penelitian ini lebih mendalam pada dimensi komunikasi, kejelasan alur proses, dan penerapan SP2HP sebagai instrumen akuntabilitas. Penelitian ini mengintegrasikan perspektif internal (mekanisme evaluasi rutin, koordinasi antarunit, dan pengawasan) dengan perspektif eksternal (persepsi pengalaman masyarakat sebagai pelapor). Pendekatan ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kesenjangan (gap) antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan realitas yang dirasakan masyarakat. Selain itu terdapat mekanisme pengaduan melalui Dumas, Propam, dan Siwas sebagai sarana pengawasan dan penanganan keluhan masyarakat. Mekanisme ini bertujuan untuk memastikan tiap laporan diproses secara objektif, transparan, dan sesuai prosedur.

Permasalahan layanan publik di Indonesia yang berhubungan pada tata kelola instansi pemerintah, baik itu pusat dan daerah serta badan usaha negara yang ditujukan agar memudahkan dalam memenuhi hak-hak masyarakat pada warga negara (Izzati, 2020). Upaya untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih termasuk penyelenggaraan layanan publik (Barlow et al, 1999); (Pambudi & Rusmawati, 2022). Terbaikannya profesionalisme di dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan akan berdampak pada menurunnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Pelayanan kepolisian yaitu segala bentuk kegiatan yang dilakukan pada institusi kepolisian dalam rangka memberi perlindungan, pengayoman, dan pelayanan ke masyarakat, serta memberi penegakan hukum demi terciptanya keamanan dan ketertiban masyarakat. Pelayanan kepolisian di Polrestabes

(Kepolisian Resor Kota Besar) mencakup berbagai layanan publik yang lebih luas dan kompleks dibandingkan dengan Polres biasa, karena biasanya ada pada kota besar dan menangani total penduduk serta kasus yang lebih banyak. Kepolisian itu layanannya memberi pelayanan pengaduan yang berhubungan dengan keamanan, ketertiban, dan penegakan hukum. Jenis- jenisnya contohnya tindak pidana umum, tindak pidana khusus, gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas), Kekerasan dalam Rumah Tangga termasuk di dalamnya yaitu kriminalitas. Data pengaduan kriminalitas di Polrestabes Surabaya tahun 2022 hingga tahun 2024 yaitu.

Tabel 1.1 Data Pengaduan Kriminalitas Tahun 2022-2024

No	Kasus	2022			2023			2024		
		L	S	T	L	S	T	L	S	T
1.	Pengeroyokan	57	38	19	134	98	36	138	137	1
2.	Curanmor Roda 2	413	409	4	516	391	125	668	393	275
3.	Penipuan	397	379	18	492	249	243	509	395	114
4.	Perjudian	21	29	8	100	93	7	278	174	104
5.	Perzinahan	2	1	1	7	2	5	13	11	2
6.	Penganiayaan Berat	163	119	44	288	201	87	325	234	91
7.	Pencurian Dengan Kekerasan	100	83	17	112	79	33	122	93	29
8.	Pencurian Biasa	124	102	22	379	185	194	438	185	253
9.	Penggelapan	77	49	28	175	54	121	153	140	13
10.	KDRT	79	67	12	137	60	77	167	138	29
11.	Pencurian Dengan Pemberatan	200	186	14	322	267	55	311	248	63
12.	Perlindungan Anak	41	22	19	126	47	79	130	89	41
Jumlah		1,813	1,589	224	2,400	2,100	300	2,806	2,397	409
Persentase		87,7%			87,5%			85,5%		

Sumber: Data Polrestabes Surabaya Tahun 2022 - 2024

Keterangan: L: Laporan Masuk

S: Laporan yang berhasil diselesaikan

T: Laporan yang masih belum terselesaikan

Berdasarkan Tabel 1.1 di sini menunjukkan bahwa data pengaduan kriminalitas terjadi selama periode tahun 2022 hingga 2024. Data ini mencakup berbagai jenis tindak pidana yang dilaporkan oleh masyarakat kepada pihak kepolisian, yang meliputi kasus seperti pengeroyokan, curanmor, penipuan, penganiayaan berat, pencurian dengan kekerasan, pencurian biasa, hingga tindakan kekerasan terhadap anak.

Secara keseluruhan, tingkat penyelesaian kasus dari tahun 2022 hingga tahun 2024 tergolong cukup tinggi, yaitu di atas 85% setiap tahunnya, meskipun pada tahun terakhir terjadi penurunan. Hal ini menunjukkan bahwa pihak kepolisian telah berupaya secara optimal dalam menangani laporan masyarakat. Data ini dapat menjadi gambaran mengenai kinerja aparat kepolisian dalam menangani tingkat responsivitas aparat kepolisian dalam menangani tindak kriminal selama tiga tahun terakhir.

Kemudian yang menyebabkan kasus penipuan tertunda adalah disebabkan oleh tingginya jumlah laporan yang masuk serta kompleksitas modus penipuan, khususnya yang berbasis digital. Selain itu keterbatasan jumlah penyidik dibandingkan dengan beban perkara, kendala koordinasi dengan pihak eksternal serta kelengkapan alat bukti dari pelapor turut mempengaruhi lamanya proses penyidikan. Kondisi ini menyebabkan sebagian perkara memerlukan waktu yang lebih panjang dalam penyelesaiannya.

Tabel 1.2 Data Pengaduan di Polrestabes Tahun 2022 – 2024

Tahun	CT	CC	Persentase
2022	3.331	2.688	80,68%
2023	3.518	2.550	72,47%
2024	4.258	3.331	78,24%
Total	11.106	8.538	76,86%

Sumber: Data Polrestabes Surabaya, (2025)

Keterangan: CT: Crime Total: Laporan Masuk

CC: Crime Clearance: Penyelesaian Perkara

Didasarkan pada data pengaduan yang diterima oleh Polrestabes tahun 2022–2024, tercatat total 11.106 kasus yang dilaporkan. Dari total itu, terdapat 8.538 kasus yang diselesaikan dengan tingkat penyelesaian sebesar 76,86%. Dalam menangani pengaduan masyarakat, hal ini memberi petunjuk bahwa Polrestabes Surabaya mempunyai tingkat respons yang cukup baik terhadap laporan yang masuk. Dengan tingkat penyelesaian sebesar 76,86% dari total pengaduan yang diterima pada tahun 2022–2024, didapatkan kesimpulan bahwa mayoritas kasus yang dilaporkan mampu ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh pihak kepolisian.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam mewujudkan proses penegakan hukum yang transparan, profesional, dan akuntabel, Polrestabes Surabaya menerapkan mekanisme penanganan laporan masyarakat. Mekanisme ini dirancang untuk memberikan tahapan penanganan setiap laporan atau pengaduan dari masyarakat, mulai dari penerimaan laporan hingga tahap penyidikan dan pelimpahan perkara ke Jaksa Penuntut Umum (JPU). Adapun beberapa tahapan mekanisme penanganan laporan masyarakat yakni sebagai berikut:

Sumber: Polrestabes Surabaya, 2025

Proses penanganan laporan masyarakat dimulai dari Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Pada tahap ini, petugas SPKT menerima laporan, kemudian laporan tersebut dicatat dalam buku registrasi khusus. Pelapor membawa bukti dan memiliki kapasitas sebagai korban, lalu diarahkan untuk membuat laporan polisi. Selanjutnya, laporan diteruskan kepada Unit Dumas Reskrim untuk dilakukan pemeriksaan awal dan rekomendasi penanganan lebih lanjut. Setelah itu, SPKT menyerahkan laporan kepada unit kepolisian yang menangani perkara dengan mempertimbangkan efektivitas proses penyelidikan. Tahap kedua yaitu pendataan oleh Urbin Ops, yang dilakukan maksimal dalam waktu 24 jam. Unit ini bertanggung jawab mencatat laporan dalam buku register B1, membuat agenda laporan, serta mempersiapkan administrasi penyidikan.

Setelah seluruh data lengkap, laporan kemudian diteruskan kepada Kasat (Kepala Satuan) atau Wakasat (Wakil Kepala Satuan) Reskrim untuk dianalisis dan didisposisikan kepada unit penyidik yang sesuai. Kasat atau Wakasat juga dapat menentukan pejabat pengawas penyidik yang bertanggung jawab memantau jalannya proses penyelidikan. Laporan yang diterima kemudian diserahkan

kembali ke Urbin Ops untuk pendataan lanjutan dan distribusi laporan kepada unit terkait. Selanjutnya, Kanit (Kepala Unit) Reskrim melakukan gelar perkara awal untuk menentukan bobot kasus dan menunjuk penyidik yang akan menangani laporan tersebut.

Tahap selanjutnya yaitu melibatkan Tim Penyidik Unit, yang bertugas menyusun rencana penyelidikan (Lidik) dan rencana anggaran kegiatan, mengumpulkan bahan keterangan serta bukti, dan membuat surat perintah tugas (Sprint Lidik). Kemudian hasil penyelidikan dilaporkan kepada Kasat Reskrim untuk ditindaklanjuti. Dalam tahap lidik ini, tim menentukan apakah kasus dapat ditingkatkan ke tahap penyidikan. Bila hasil gelar perkara menyatakan cukup bukti, maka akan diterbitkan Surat Perintah Penyidikan (Sprint Sidik) untuk memulai proses penyidikan secara resmi. Pada tahap sidik (penyidikan), penyidik melakukan pemeriksaan saksi, tersangka, serta melengkapi berkas perkara.

Setiap perkembangan penyidikan akan disampaikan melalui Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) yang dilakukan secara berkala, meliputi SP2HP tahap pertama, kedua, hingga tahap pelimpahan ke Jaksa Penuntut Umum (JPU). Dalam hal kasus dihentikan, penyidik akan menerbitkan Surat Perintah Penghentian Penyidikan (SP3) disertai hasil gelar perkara.

Sepanjang proses ini, Pengawas Penyidik berperan untuk memberikan arahan teknis dan memastikan setiap tahap berjalan sesuai prosedur hukum yang berlaku. Mereka juga berwenang melaksanakan gelar perkara untuk menjaga objektivitas dan akuntabilitas proses penyidikan.

Didasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan pada Thalia (2018) ditemukan jika responsivitas pelayanan kepolisian masih perlu ditingkatkan. Penelitian itu memberi petunjuk jika masyarakat masih merasakan adanya keterlambatan respon dari pihak kepolisian pada pengaduan yang disampaikan. Hal ini dijadikan suatu indikator jika layanan publik di dalam penanganan kriminalitas masih belum optimal. Maka dari itu penting bagi pihak kepolisian untuk terus memperbaiki sistem pelayanan agar bisa memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

Mengacu di teori yang dinyatakan pada Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yang mana teori “*Service Quality (SERVQUAL)*” di dalam buku yang berjudul “*Delivering Quality Service*” ia menjelaskan jika kualitas pelayanan bisa diukur pada lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (Empati). Teori ini menjelaskan jika kualitas pelayanan akan tercapai apabila lembaga mampu memberi layanan yang konsisten, responsif, meyakinkan, serta memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Responsivitas Polrestabes Dalam Menangani Laporan Tindakan Kriminal di Kota Surabaya**”.

1.2 Rumusan Masalah

Didasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana responsivitas Polrestabes dalam menangani laporan tindakan kriminal di Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis responsivitas Polrestabes dalam menangani laporan tindakan kriminal di Kota Surabaya dengan memakai teori *Service Quality*.

1.4 Manfaat Penelitian

Didasarkan pada tujuan penelitian tersebut, diharapkan dapat memberikan kontribusi, yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Untuk memberi wawasan serta pada referensi bagi peneliti untuk melakukan penelitian berikutnya dan bisa dijadikan bacaan dalam perpustakaan terkhusus Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik.
2. Untuk memberi pemahaman mengenai bagaimana responsivitas Polrestabes di dalam menangani laporan tindakan kriminal di Kota Surabaya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan bisa meluaskan wawasan, pemahaman, serta memperdalam ilmu mengenai Responsivitas Polrestabes di dalam menangani laporan tindakan kriminal di Kota Surabaya.

2. Bagi Instansi Polrestabes Surabaya

Penelitian ini bisa memberi manfaat bagi kepolisian di dalam menguatkan keamanan dan ketertiban agar kriminalitas dapat berkurang serta bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi kedepannya.

3. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini bisa dijadikan pada referensi pustaka serta sebagai acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya.