



Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat (Dumas) Guna Meningkatkan Profesionalisme Anggota Polri

Frans Tjahyono¹, Obing Katubi², Muhamad Haripin³

¹Kepolisian Negara Republik Indonesia, ²Badan Riset dan Inovasi Nasional
bidgasbin14000@gmail.com

ABSTRACT

From a public complaint perspective, the Indonesian National Police has been identified as one of the public service delivery agencies that receives a significant number of complaints. To address this issue, the National Police Chief, General Listyo Sigit Prabowo, has included 5 priority programs related to public services and handling public complaints among the 16 National Police Chief Priority Programs. In February 2021, the National Police Chief launched the Dumas Precision application and issued a Chief of Police Circular Number: SE/5/II/2021 concerning the National Police System to emphasize the importance of cross-functional and sectoral cooperation and synergy regarding handling public complaints. A study conducted in 11 Polda and 54 Polres found that the responsiveness, trustworthiness, transparency, and accountability of public complaint services by the Police are at a moderate level. However, there are still many personnel who do not understand the concept of the Integrated Dumas Service Center (SPDT) and its implementation. The majority of Polri personnel who were complained about, complained about the occurrence of repeated examinations of the same case, both by internal and external parties. In fact, many personnel still have to undergo inspections, even though the handling of the Dumas has been completed.

Keyword: public complaint, public complaint services, Dumas Presisi, SPDT, Polri.

ABSTRAK

Pengaduan masyarakat, termasuk salah satu pelayanan publik yang dikeluhkan. Polri selalu masuk 8 sampai 5 besar nasional sebagai lembaga yang paling dikeluhkan masyarakat. Untuk mengatasi hal itu, Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo memasukkan 5 program prioritas terkait pelayanan publik dan penanganan pengaduan masyarakat di antara 16 Program Prioritas Kapolri. Kemudian pada tanggal 24 Februari 2021 Kapolri juga meluncurkan aplikasi Dumas Presisi serta untuk lebih menekankan pentingnya kerja sama dan sinergitas lintas fungsi dan sektoral terkait penanganan pengaduan masyarakat, Kapolri mengeluarkan Surat Edaran Kapolri Nomor: SE/5/II/2021 tanggal 24 Februari 2021 tentang Sistem Informasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Terintegrasi di Lingkungan Polri. Penelitian ini dilakukan di 11 Polda dan 54 Polres. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang pernah membuat pengaduan ke Polri dan operator Dumas, FGD dengan pejabat utama di Polda dan Polres, serta FGD dengan para operator pelayanan pengaduan masyarakat. Dari hasil penelitian Litbang Polri menunjukkan bahwa responsivitas, ketertarikan, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan pengaduan masyarakat oleh Polri berada pada level moderat. Masih banyak personel, baik di Polda maupun Polres, yang belum memahami konsep Sentra Pelayanan Dumas Terintegrasi (SPDT) dan implementasinya. Mayoritas personel Polri yang diadukan/didumaskan mengeluhkan terjadinya pemeriksaan/gelar perkara berulang kali dengan kasus yang sama, baik oleh pihak internal maupun eksternal. Bahkan, banyak personel yang tetap harus menjalani pemeriksaan, padahal penanganan dumasnya sudah selesai.

Kata kunci : Pengaduan Masyarakat, Pelayanan Pengaduan, Dumas Presisi, SPDT, Polri.

PENDAHULUAN

Komplain/keluhan adalah pengaduan/penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejangkelan, dan kemarahan atas layanan (*service*) jasa/produk (Daryanto dan Setyobudi, 2014), Pengaduan masyarakat merupakan solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Anwar Hadi (2020), pengaduan merupakan pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan, serta pengaduan atas terjadinya segala bentuk kejahatan kriminal dan lain-lain.

Kualitas pelayanan mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan penerima layanan atau pelanggan. Suatu produk atau jasa yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, dan diproduksi (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar (Batinggi, 2008). Demikian pula, Bagian Pengaduan Masyarakat (Dumas) Mabes Polri perlu meningkatkan kualitas layanan pengaduan masyarakat sesuai dengan ukuran kepuasan masyarakat akan layanan tersebut. Ukuran kepuasan layanan dapat dilihat dari lima dimensi kualitas layanan, yang oleh Fitzsimmons (dalam Sedarmayanti, 2004) diuraikan sebagai *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*, dan *Tangibles*.

Menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2004), salah satu dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan ialah responsivitas, yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat. Dwiyanto (2021) mengemukakan bahwa responsivitas adalah kemampuan untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan pengembangan dalam berbagai program layanan. Menurut Lenvinne dalam Hardiyansyah (2018), responsivitas ini bertujuan untuk mengukur kemampuan para penyedia layanan terhadap kebutuhan, keinginan, harapan, aspirasi maupun tuntutan penerima layanan. Responsivitas merupakan konsep yang berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi berbagai aspirasi, perkembangan, tuntutan, dan pengetahuan baru. Menurut Lenvinne dalam Hardiyansyah (2018), responsivitas bertujuan untuk mengukur kemampuan para penyedia layanan terhadap kebutuhan, keinginan, harapan, aspirasi maupun tuntutan penerima layanan.

Lebih lanjut Tjiptono (2022), menyebutkan bahwa responsivitas (daya tanggap) merupakan keinginan para penyelenggara layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Sementara itu, menurut Siagian (2000) mengemukakan bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi, perkembangan, tuntutan, maupun pengetahuan baru. Para aparat birokrasi harus memiliki daya respon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugasnya. Menurut Dwiyanto (2021), responsivitas pelayanan publik mampu diwujudkan dalam bentuk sebagai berikut. Pertama, keramahan sikap dan tindakan aparat birokrasi pelayanan publik dalam merespon setiap keluhan atau pertanyaan dari pengguna jasa hingga mampu memberikan kepuasan bagi mereka (pelanggan). Kedua, memanfaatkan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi atau bahan koreksi bagi instansi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Ketiga, kemampuan aparat birokrasi dalam menempatkan pengguna jasa pada pelayanan yang berlaku. Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2018) menyatakan bahwa responsivitas termasuk salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, yang terdiri atas enam indikator, yaitu 1) kemampuan merespon masyarakat; 2) kecepatan melayani, 3) ketepatan melayani, 4) kecermatan melayani, 5) ketepatan waktu melayani, dan 6) semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas atau aparat.

Menurut Dwiyanto, konsep transparansi pada pelayanan publik menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan para pemangku kepentingan (stakeholders) yang membutuhkan (Dwiyanto, 2021). Menurut Mardiasmo (2006), pelayanan publik yang transparan hendaknya meliputi unsur-unsur informativeness, openness, dan disclosure. Menurut Dwiyanto (2021), untuk mengetahui apakah suatu pelayanan publik sudah transparansi atau tidak, ada tiga hal yang perlu diperhatikan, yaitu 1) Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik; 2) Peraturan dan prosedur pelayanan yang mudah dan dapat dipahami; 3) Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Starling (dalam Kumorotomo 2005), akuntabilitas ialah kesediaan untuk menjawab pertanyaan publik. Berikut pernyataan Starling: "A good synonym for the term accountability is answerability. An organization must be answerable to someone or something outside. When things go wrong, someone must be held responsible. Unfortunately, a frequently heard charge is that government is faceless and that, consequently, affixing blame is difficult". Menurut Dwiyanto (2021), akuntabilitas publik menunjukkan apakah kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Pada sisi lain, Gespersz

dalam Hardiansyah (2011) mengemukakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan terdiri dari ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan atribut.

Berdasarkan hasil penelusuran dokumen, kebijakan publik untuk penanganan Dumas oleh Polri telah diatur dalam masing-masing peraturan dan perundang-undangan, baik yang dibuat oleh negara atau pemerintah maupun yang dibuat oleh Polri sendiri. Untuk penanganan pengaduan masyarakat mengacu pada Peraturan Kepolisian nomor 9 Tahun 2018 tentang tata cara penanganan pengaduan masyarakat dilingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia, berdasarkan Pasal 6 tentang Penatausahaan Pengaduan Masyarakat (Dumas) diselenggarakan pada tingkat Mabes Polri, tingkat Polda, dan tingkat Polres dengan rincian sebagai berikut:

1. Tingkat Mabes Polri
 - a. Bagian Pengaduan Masyarakat Biro Perencanaan dan Administrasi Itwasum Polri.
 - b. Biro Pengawas Penyidikan Bareskrim Polri.
 - c. Bagian Pelayanan Pengaduan Divpropam Polri.
2. Tingkat Polda.
 - a. Subbagian Pengaduan Masyarakat Dan Analisis Pengawasan Inspektorat Pengawasan Polda.
 - b. Bagian Pengawas Penyidikan Direktorat Reserse Kriminal Umum/Khusus/Narkoba.
 - c. Subbagian Pelayanan Pengaduan Bidang Profesi Dan Pengamanan.
3. Tingkat Polres.
 - a. Seksi Pengawasan (Siwas).
 - b. Seksi Profesi dan Pengamanan (Sipropam).

Untuk lebih menekankan pentingnya kerja sama dan sinergitas lintas fungsi dan sektoral terkait penanganan pengaduan masyarakat, Kapolri mengeluarkan Surat Edaran Kapolri Nomor: SE/5/II/2021 tanggal 24 Februari 2021 tentang Sistem Informasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Terintegrasi di Lingkungan Polri. Untuk lebih memaksimalkan hasil pelaksanaan kegiatan prioritas Polri tahun 2021-2024, termasuk di dalamnya adalah penanganan pengaduan masyarakat terhadap personel Polri, Kapolri pada 30 Desember 2021 mengeluarkan Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: Kep/1995/XII/2021 tentang Penetapan Struktur Tim Pelaksana Kegiatan Prioritas Polri Tahun Anggaran 2021-2024 dan Penanggung Jawab Kegiatan Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia, Kepolisian Daerah, dan Kepolisian Resor.

Kemudian, dalam Perkap nomor 6 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia mengamanatkan Bagyanduan Divpropam Polri bertugas menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan pengaduan atau laporan dari masyarakat atau Polri tentang sikap dan perilaku anggota Polri atau PNS Polri yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran disiplin dan/atau kode etik profesi Polri, pemantauan, pengendalian serta analisis dan evaluasi terhadap penanganan pelayanan pengaduan atau laporan dari masyarakat atau Polri di seluruh jajaran Polri.

Baru-baru ini berdasarkan Keputusan Kepala Badan Reserse Kriminal Polri Nomor: Kep/52/X/2022/Bareskrim tanggal 25 Oktober 2022 tentang Sistem Informasi eWassidik Bareskrim Polri juga meluncurkan aplikasi eWassidik, yang merupakan proses pengolahan data Pengaduan Masyarakat (Dumas) bidang penyidikan tindak pidana yang terintegrasi dan teragregasi dengan data Dumas pada jajaran Reserse Polda, database disusun secara spesifik berdasarkan indikator kinerja pengawasan penyidikan berfungsi sama, seperti Dumas Presisi dan Propam Presisi.

METODE

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pengaduan masyarakat, kendala yang dihadapi dalam penanganan pengaduan masyarakat serta strategi penanganan pengaduan masyarakat terintegrasi yang efektif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kepercayaan publik dan mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat terintegrasi menjadi lebih efektif, efisien, dan berkualitas.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mixed methods*, yakni suatu langkah penelitian dengan menggabungkan dua bentuk penelitian yang telah ada sebelumnya yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Menurut pendapat Sugiyono (2013) menyatakan bahwa metode penelitian kombinasi (*mixed methods*) adalah suatu metode penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode kualitatif dengan kuantitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliable dan obyektif.

Menurut Creswell (2019) strategi-strategi atau metode dalam pendekatan *mixed methods*, dikenal dengan strategi eksplanatoris sekuensial, strategi eksploratoris sekuensial, strategi transformatif sekuensial, strategi triangulasi konkuren, strategi *embedded* konkuren, dan strategi transformatif konkuren. Adapun metode atau strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi *embedded* konkuren yaitu suatu strategi atau metode yang menggunakan data kuantitatif dan kualitatif secara bersama-sama baik dalam pengumpulan data dan analisis data yang dilakukan pada satu tahap dengan bobot antara metode kuantitatif dan metode kualitatif seimbang.

Penelitian ini dilakukan di 11 Polda yaitu Polda Sulawesi Utara, Polda Bengkulu, Polda Kepulauan Riau, Polda Sulawesi Tengah, Polda Kalimantan Barat, Polda NTT, Polda Jawa Timur, Polda Jambi, Polda Sumatera Utara, Polda Jawa Barat dan Polda Sulawesi Selatan. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang pernah membuat pengaduan ke Polri dan operator Dumas, FGD dengan pejabat utama di Polda dan Polres, serta FGD dengan para pengambil kebijakan di tingkat Polda yang diwawancarai adalah Irwasda, Dirreskrim/sus/narkoba, Kabidpropam, Ka SPKT, Kasubbag Dumas Itwasda, Kabagwassidik Ditreskrim/sus/narkoba dan Kasubagyarduan Bidpropam. Sedangkan informan kelompok pengambil kebijakan di Polres yang diwawancarai adalah Wakapolres, Para Kabag, Para Kasat, Kasiwas, Kasipropam dan Ka SPKT.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui dua teknik utama, yakni metode survei dan wawancara. Metode survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pihak-pihak yang terlibat dalam layanan pengaduan masyarakat, yakni kepada masyarakat yang pernah memberikan pengaduan dan operator pengaduan masyarakat, baik di Polda maupun Polres sampel. Hasil kuesioner ini menghasilkan data kuantitatif yang dapat digunakan untuk mendukung data kualitatif yang didapat melalui wawancara mendalam. Dengan demikian, penelitian ini dapat menganalisis secara jelas kualitas pelayanan pengaduan masyarakat dan kendala yang dihadapi dalam penanganan pengaduan masyarakat.

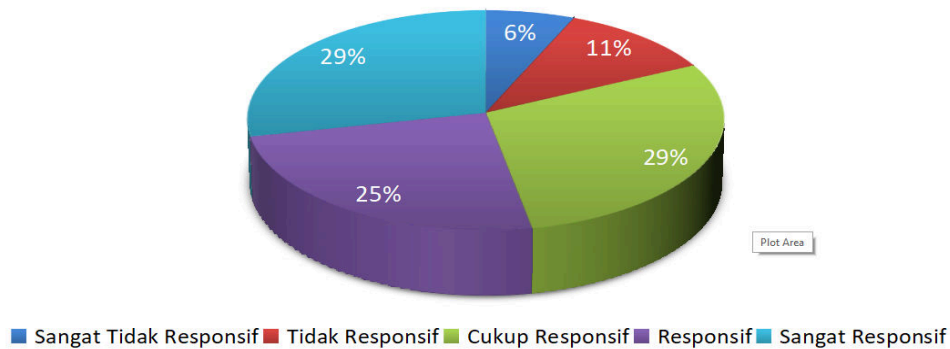
Wawancara dilakukan kepada informan, baik di Polda maupun di Polres sampel. Teknik menentukan informan adalah *purposive*, yakni menentukan informan tertentu yang dianggap dapat memberikan informasi yang memadai tentang layanan pengaduan masyarakat. Untuk kepentingan tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan informan yang dipisah menjadi dua kelompok, yakni kelompok pengambil kebijakan dan kelompok operator pengaduan masyarakat. Informan kelompok pengambil kebijakan di tingkat Polda yang diwawancarai adalah Kasubbag Dumas Itwasda, Kabagwassidik Ditreskrim, Kabagwassidik Ditreskrimsus, Kabagwassidik Ditresnarkoba, Kasubagyarduan Bidpropam. Informan kelompok pengambil kebijakan di Polres yang diwawancarai adalah Wakapolres, Kasiwas, Kasipropam, Kasatlantas, Kasatreskrim dan Kasatnarkoba. Pengumpulan data sekunder tentang rekapitulasi data penanganan Dumas serta rekapitulasi data penanganan Dumas berdasarkan substansi. Dan terakhir dilakukan Observasi ke Sentra Penanganan Dumas Terintegrasi (SPDT) di masing-masing Polda sampel dan Polres jajaran.

Dalam penelitian ini metode analisis data menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi teori. Sampai data lengkap kemudian divalidasi dari berbagai sumber sehingga dapat menjadi dasar untuk penarikan kesimpulan. Dengan teknik ini diharapkan data yang dikumpulkan memenuhi konstruk penarikan kesimpulan. Kombinasi triangulasi ini dilakukan bersamaan dengan kegiatan di lapangan, sehingga peneliti bisa melakukan pencatatan data secara lengkap. Dengan demikian, diharapkan data yang dikumpulkan layak untuk dimanfaatkan

HASIL

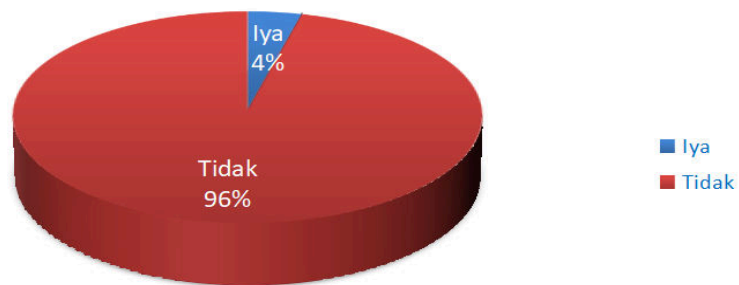
Untuk mengetahui kualitas layanan pengaduan masyarakat oleh Polri, penelitian ini menganalisis dari lima aspek utama, yaitu *tangible* (hal-hal yang berwujud), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (keterjaminan), *transparansi* dan *akuntabel* serta pengetahuan dan pemanfaatan aplikasi Dumas oleh masyarakat. Dari aspek *tangible*, studi ini menilai persepsi responden terhadap aspek-aspek yang berwujud fisik. Mencakup fasilitas yang disediakan di pusat pelayanan pengaduan

masyarakat, dan penampilan para petugas di pusat pelayanan pengaduan masyarakat sebanyak 34% responden menyatakan sudah cukup memadai dan hanya 105 yang menyatakan tidak memadai.



Gambar 1. Hasil analisis aspek responsiveness

Hasil analisis aspek *responsiveness* terkait kemampuan petugas dalam merespon pengaduan masyarakat terkait keramahan petugas, kesopanan petugas, keadilan (tidak pilih kasih), serta kejelasan dalam berkomunikasi 29% responden menjawab sangat responsif dan hanya 6% yang menjawab sangat tidak responsif. Adapun hasil analisis aspek responsiveness yang berfokus pada persepsi responden terkait ketepatan pelayanan Dumas, 27% responden menjawab sangat sesuai dan hanya 12% yang menjawab sangat tidak sesuai. Kemudian hasil analisis responsiveness yang berfokus pada persepsi responden terkait ketepatan waktu dalam pelayanan Dumas, 26% responden menjawab sangat tepat waktu dan hanya 12% yang menjawab sangat tidak tepat waktu.



Gambar 2. Hasil analisis pelayanan Dumas

Selain itu hasil analisis data kuantitatif pada gambar 5 menunjukkan bahwa dalam pelayanan penanganan Dumas, 96,1% responden menilai tidak ada biaya dan hanya 4% yang menyatakan ada biaya administrasi dalam pengurusannya. Dalam hal Aspek Transparansi dan Akuntabilitas, melihat keterbukaan proses penyelenggaraan Dumas, kemudahan prosedur pelayanan, kemudahan masyarakat memperoleh informasi, dan kesediaan petugas pengaduan masyarakat menjawab pertanyaan publik 22% responden menjawab sangat terbuka dan hanya 10% yang menjawab sangat tidak terbuka.

Dari hasil penelitian menunjukkan sangat banyak personel yang bertugas di bagian dumas, terutama di Polres-Polres, yang belum memahami konsep Sentra Penanganan Dumas Terintegrasi (SPDT), termasuk para Kasiwas dan Kasipropam. Penanganan Dumas belum terkoordinasi sejak penerimaan Dumas sebagai bagian dari pelayanan awal Data hasil penanganan Dumas secara keseluruhan, baik dumas langsung maupun tidak langsung juga menjadi persoalan tersendiri. Masalah keterbatasan personel/SDM yang berkompeten/terlatih dalam penanganan dumas juga menjadi suatu hal yang selalu terjadi. Selain itu banyaknya kanal/saluran/channel penyampaian pengaduan masyarakat, baik pada level Mabes Polri, Polda, maupun Polres, membuat data pengaduan belum terintegrasi, yang lemahnya dengan substansi yang sama atau serupa yang dilaporkan berkali-kali ke berbagai satker dan satfung, bahkan ke pengawas eksternal, sehingga menghabiskan waktu dan sumber daya personel.

Keterbatasan anggaran dumas, terutama di tingkat Polres belum mendapat perhatian oleh para pemangku kebijakan. Hal lain yang menjadi persoalan yaitu masih ada personel di polres-polres

yang kesulitan naik pangkat karena dianggap tersangkut dumas /didumaskan di Polda dan dianggap belum selesai. Selain permasalahan internal sebagaimana diatas, ada juga kendala eksternal dalam penanganan pengaduan masyarakat, seperti masalah jaringan telekomunikasi, anggapan bahwa datang langsung lebih efektif, ketidaktahuan proses penanganan perkara dan masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang aplikasi DUMAS PRESISI dan PROPAM PRESISI. Dari hasil FGD di Polda dan Polres sampel, menunjukkan bahwa penyidik paling banyak didumaskan oleh masyarakat.

Model SPDT yang diusulkan dalam penelitian ini adalah penanganan pengaduan masyarakat sejak dari penerimaan pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, sampai pengarsipan data hasil penanganan Dumas. Hal ini tidak berarti meniadakan Tupoksi Yanduan Propam dan Wassidik karena kedua satker tersebut tetap akan menindaklanjuti personel yang diadakan jika ada indikasi pelanggaran.

Kebiasan memviralkan berita di media sosial, termasuk perilaku anggota Polri tidak bisa dihindari. Masyarakat cenderung menuduh polisi melakukan tindakan yang tidak pantas padahal sebenarnya bukan polisi pelakunya. Hal itu tentu sangat mengganggu citra Polri dan juga menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap Polri. Dalam menghadapi hal seperti itu, pimpinan Polri harus memberikan disposisi dengan melibatkan Paminal, intelijen, patroli Siber, dan Humas.

SIMPULAN

Kendala utama yang dihadapi dalam penanganan Dumas terintegrasi di Polri ialah (1) masih adanya regulasi yang tumpang tindih yang sangat perlu untuk diselaraskan; (2) belum terkoordinasinya penanganan dumas sejak penerimaan Dumas hingga pengarsipan data hasil penanganan Dumas karena masing-masing satker dan satfung masih menerima pengaduan masyarakat sendiri-sendiri, belum ada klarifikasi dan gelar perkara bersama, dan juga belum ada pengadministrasian data dumas secara bersama; (3) Dumas dengan substansi yang sama atau serupa bisa dilaporkan berkali-kali ke berbagai satker dan satfung, bahkan ke pengawas eksternal, sehingga menghabiskan waktu dan sumber daya personel; (4) keterbatasan anggaran; (5) keterbatasan personel/SDM yang berkompeten/terlatih dalam penanganan dumas; (6) keterbatasan sarana-prasarana, misalnya posko SPDT yang mayoritas tidak ada di semua Polda dan Polres sampel; (7) ketidaktahuan masyarakat tentang proses penanganan perkara menambah daftar panjang banyaknya penyidik yang didumaskan; (8) belum adanya satu aplikasi dumas yang berlaku secara nasional yang memiliki fitur *top down* dan *bottom up*, karena tiap satker/satfung memiliki aplikasi Dumas sendiri, bahkan masih banyak Polda yang berinovasi membuat aplikasi sendiri, tetapi tidak terintegrasi.

Pada level elementer, tim juga menemukan bahwa budaya pelayanan dan pengayoman terhadap masyarakat belum sepenuhnya mengakar di kalangan personel kepolisian. Berbagai pengaduan masyarakat menyangkut kasus pelanggaran hukum dan kode etik, serta pelanggaran hukum yang melibatkan personel menunjukkan bahwa kultur pelayanan prima perlu ditanamkan lebih dalam pada tataran individual dan institusional.

Rekomendasi utama yang diberikan adalah sebagai berikut. Pertama, seluruh pengaduan masyarakat hanya boleh dilakukan di satu posko SPDT yang wajib dibuat di tempat strategis, baik di Polda maupun Polres. Kemudian, dumas diklarifikasi secara bersama oleh satker/satfung terkait, gelar perkara dilakukan bersama oleh seluruh satker/satfung terkait, diputuskan bersama adanya terindikasi pelanggaran atau tidak. Jika terindikasi pelanggaran, baru diserahkan kepada satker/satfung yang sesuai dengan substansi pelanggaran untuk ditangani. Kedua, harus dibuat hanya satu aplikasi pelayanan dumas terintegrasi yang berlaku secara nasional, yang memiliki fitur pengadministrasian *top down* dan *bottom up*, dengan meniadakan aplikasi-aplikasi lain yang tidak terintegrasi guna mendukung harapan kapolri, yakni satu data Polri, untuk mendukung terwujudnya satu data Indonesia. Ketiga, sangat mendesak dilakukannya penyesuaian regulasi terkait penanganan pengaduan masyarakat agar aturan yang ada tidak saling bertabrakan. Keempat, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik prima, Polri perlu melakukan peningkatan kapasitas SDM, yang mencakup perbaikan sikap layanan, performa komunikasi, kompetensi, integritas, dan profesionalnya. Kelima, karena makin maraknya pengaduan masyarakat melalui media sosial, terutama melalui fenomena viralitas, Polri harus membuat SOP penanganannya secara baku. Keenam, peningkatan sosialisasi pengaduan dumas, baik melalui metode konvensional maupun *online*, kepada masyarakat di perkotaan serta pedesaan. Hal ini untuk menjamin transparansi dan akuntabilitas penanganan perkara serta pengaduan menyangkut perilaku personel, dan dalam jangka panjang juga untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, H. (2020). Analisis pelayanan pengaduan dan laporan masyarakat: Studi kasus di Kepolisian Sektor Dayeuhkolot wilayah hukum Kepolisian Resort Bandung. *Sosiohumanitas: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora*, 22(1), 1-12.
- Batinggi, Ahmad dan Badu Ahmad, (2008), Manajemen Pelayanan Umum, STIALAN.
- Creswell, J. W. (2019). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (Terjemahan). Pustaka Pelajar.
- Daryanto, & Setyobudi, Ismanto. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Gava Media.
- Dwiyanto, Agus. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM Press.
- Hardiyansyah, (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. .
- Kumorotomo, Wahyudi. (2005). *Akuntabilitas birokrasi publik: Sketsa pada masa transisi*. Pustaka Pelajar.
- Mardiasmo, (2006). Perwujudan transparansi dan akuntabilitas publik melalui akuntansi sektor publik. *Jurnal Akuntansi Pemerintah*, 2(1), 1-27.
- Sedarmayanti. (2017). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2022). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Penerbit Andi.