

Responsivitas Pelayanan Publik oleh Kepolisian Resort Mojokerto dalam Menangani Pengaduan Masyarakat

Ihram Kustarto¹, Amirul Mustofah², Ika Devy Pramudiana^{3*}

¹⁻³ Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia

Email: ika.devy@unitomo.ac.id *

Abstract, Responsive public service plays a crucial role in building public trust in police institutions, particularly in handling citizen complaints. This study aims to examine the responsiveness level of Mojokerto Police Resort in managing public complaints and the factors influencing it. The research adopts a qualitative descriptive approach, utilizing data collection methods such as in-depth interviews, direct observations, and document studies. Participants include officers from the Integrated Police Service Center (SPKT), Women and Children Service Unit (PPA), community members who have filed complaints, as well as community leaders and NGOs involved in overseeing public services. Data analysis was conducted using Miles and Huberman's model, which includes data reduction, presentation, and conclusion drawing. The findings reveal a varied level of awareness among the community regarding complaint channels, as well as differences in ease of access. Physical channels such as suggestion boxes and direct reporting at police stations are more familiar and accessible but face challenges related to communication effectiveness and evidence collection. Meanwhile, online platforms like social media and the official website are less recognized by the public, compounded by limited digital literacy and internet access in certain areas. Furthermore, the complaint handling process needs to be straightforward, transparent, and professional to ensure that the community feels respected and confident in the service. Factors affecting responsiveness include response speed, ease of access across multiple channels, and the professionalism of officers handling cases. Perceptions of transparency and openness in procedures also significantly influence community trust. Strategically, Mojokerto Police Resort has made efforts to develop digital complaint systems and enhance staff capabilities. However, further improvements are necessary in community education and awareness programs to increase familiarity and confidence in digital channels. The significance of high responsiveness is reflected in its strategic benefits, such as early identification of security disturbances, strengthening police legitimacy, and improving overall public service quality. Effective responsiveness fosters better relationships between officers and the community, enhances trust, and contributes to a safer and more orderly environment. Therefore, adopting modern, innovative, and technology-based complaint systems should be prioritized to reform police services. Overall, the responsiveness of Mojokerto Police Resort's complaint handling system serves as a key indicator for the success of quality and equitable public services. By improving officer professionalism, infrastructure, and community outreach, it is expected that Mojokerto Police can enhance responsiveness, reinforce community trust, and deliver excellent, transparent, and accountable services. Such efforts not only improve the police institution's reputation but also strengthen democratic foundations and social justice in the Mojokerto region.

Keywords: Citizen Complaints, Digital Complaint System, Information Technology, Mojokerto Police Resort, Public Service Responsiveness, Professionalism, Transparency

Abstrak, Pelayanan publik yang responsif memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian, khususnya dalam menangani pengaduan masyarakat. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji tingkat responsivitas pelayanan publik oleh Kepolisian Resort Mojokerto dalam penanganan pengaduan masyarakat serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Subjek penelitian meliputi petugas kepolisian di bidang Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA), masyarakat yang pernah mengadukan masalah, serta tokoh masyarakat dan lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang terlibat dalam pengawasan pelayanan publik. Analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pengenalan dan kemudahan akses masyarakat terhadap saluran pengaduan sangat beragam. Saluran seperti media sosial resmi dan website Polres Mojokerto masih relatif kurang dikenal masyarakat, sementara saluran fisik seperti kotak saran dan pengaduan langsung di lokasi lebih mudah diakses namun terkendala efektifitas komunikasi dan bukti yang langsung. Masyarakat masih mengalami hambatan dalam memahami mekanisme pengaduan daring dikarenakan rendahnya literasi digital dan keterbatasan akses internet di daerah tertentu. Selain itu, proses penanganan pengaduan harus didukung oleh prosedur yang

sederhana, transparan, dan profesional agar masyarakat merasa dihargai dan percaya terhadap layanan yang diberikan. Faktor utama yang memengaruhi responsivitas adalah kecepatan respon, kemudahan akses berbagai kanal pengaduan, serta profesionalisme petugas dalam menangani kasus. Tantangan lain terkait persepsi masyarakat terhadap transparansi dan keterbukaan proses penanganan juga perlu mendapat perhatian. Dari aspek strategi dan implementasi, Polres Mojokerto telah melakukan upaya pengembangan sistem pengaduan berbasis digital dan peningkatan kapasitas petugas, namun masih perlu peningkatan dalam hal edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat agar mereka lebih familiar dan percaya menggunakan platform daring. Pentingnya responsivitas juga tercermin dari manfaat strategisnya, seperti identifikasi potensi gangguan kamtibmas, penguatan legitimasi polisi, serta peningkatan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Responsivitas yang tinggi akan memperkuat hubungan antara polisi dan masyarakat, meningkatkan kepercayaan, dan mendukung terciptanya suasana keamanan serta ketertiban yang kondusif. Oleh karena itu, peningkatan sistem pengaduan yang modern, inovatif, dan berbasis teknologi harus menjadi prioritas utama dalam reformasi pelayanan publik di sektor kepolisian. Secara keseluruhan, responsivitas pelayanan pengaduan oleh Polres Mojokerto menjadi indikator penting bagi keberhasilan pengembangan layanan publik yang berkualitas dan berkeadilan. Melalui peningkatan profesionalisme petugas, penguatan infrastruktur teknologi, serta edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan, diharapkan Polres Mojokerto mampu meningkatkan tingkat responsivitasnya, memperkuat kepercayaan masyarakat, dan mewujudkan pelayanan publik yang prima, transparan, dan akuntabel. Hal ini tidak hanya berkontribusi positif terhadap citra institusi kepolisian tetapi juga memperkuat fondasi demokrasi dan keadilan sosial di wilayah Mojokerto.

Kata Kunci: Kepercayaan Masyarakat, Pengaduan Masyarakat, Polres Mojokerto, Profesionalisme, Responsivitas Pelayanan Publik, Sistem Pengaduan Digital, Teknologi Informasi, Transparansi.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan negara demokratis. Keberadaan pelayanan publik yang prima tidak hanya mencerminkan komitmen pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan suatu negara dalam menciptakan keadilan, keamanan, dan kesejahteraan masyarakat (Sari & Subadi, 2023). Dalam konteks Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan akuntabel (Tjahyono et al., 2023). Amanat ini sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), di mana responsivitas menjadi salah satu elemen krusial (Raha et al., 2024). Responsivitas mengacu pada kemampuan lembaga publik untuk tanggap terhadap kebutuhan, aspirasi, dan keluhan masyarakat, serta memberikan solusi yang efektif dan tepat waktu. Salah satu institusi vital dalam sistem pelayanan publik di Indonesia adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Sebagai penjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat, Polri memiliki peran sentral dalam memastikan rasa aman dan keadilan. Rahmadiyah et al. (2024), Kinerja Polri, khususnya dalam dimensi pelayanan publik, menjadi sorotan utama. Masyarakat memiliki ekspektasi tinggi terhadap kemampuan Polri untuk merespons secara cepat dan efektif setiap aduan, laporan, atau permintaan bantuan yang diajukan. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri sangat dipengaruhi oleh sejauh mana institusi ini

mampu menunjukkan responsivitas dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam menangani pengaduan (Kurniasih et al., 2022). Pengaduan masyarakat, baik yang bersifat tindak pidana, pelanggaran, maupun perilaku oknum, merupakan barometer penting untuk mengukur kualitas pelayanan kepolisian.

Kepolisian Resor (Polres) sebagai unit pelaksana tugas Polri di tingkat kabupaten/kota, memiliki tanggung jawab langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah hukumnya. Dalam konteks ini, Polres Mojokerto, yang beroperasi di wilayah Kabupaten Mojokerto dan sebagian Kota Mojokerto, menghadapi tantangan dan dinamika tersendiri. Lahaling et al. (2023), Wilayah Mojokerto memiliki karakteristik yang beragam, mulai dari daerah perkotaan, pedesaan, hingga kawasan industri, dengan tingkat kepadatan penduduk dan kompleksitas permasalahan sosial yang bervariasi. Hal ini berarti, Polres Mojokerto dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang adaptif dan responsif terhadap berbagai jenis pengaduan yang datang dari spektrum masyarakat yang luas. Fenomena pengaduan masyarakat terhadap kinerja kepolisian bukanlah hal baru. Berbagai studi dan survei menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam upaya peningkatan responsivitas Polri, termasuk di tingkat Polres (Nurjanah & Utama, 2021). Pengaduan dapat bervariasi secara signifikan, mencakup berbagai aspek tugas dan fungsi kepolisian. Untuk Polres Mojokerto, jenis-jenis pengaduan yang umum diterima dapat dikelompokkan sebagai berikut (Cahyono, 2020) Pengaduan Terkait Tindak Pidana dan Gangguan Keamanan, Pengaduan Terkait Kualitas Pelayanan dan Prosedur, Pengaduan Terkait Pelanggaran Kode Etik dan Disiplin Anggota, Pengaduan Terkait Ketidakpatuhan Anggota terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), Saran dan Masukan untuk Perbaikan Layanan.

Ketika pengaduan masyarakat, terlepas dari jenisnya, tidak ditindaklanjuti dengan baik, atau bahkan diabaikan, dampaknya bisa sangat serius. Masyarakat akan kehilangan kepercayaan terhadap institusi kepolisian, yang pada gilirannya dapat mengikis legitimasi negara dan memicu ketidakpuasan public (Naufal & Siahaan, 2024). Situasi ini dapat memperburuk kondisi keamanan dan ketertiban, karena masyarakat cenderung enggan untuk berpartisipasi dalam upaya penegakan hukum jika mereka merasa suaranya tidak didengar atau ditindaklanjuti. Pentingnya responsivitas dalam pelayanan publik kepolisian tidak hanya terkait dengan pemenuhan hak-hak masyarakat, tetapi juga berdampak pada efektivitas kerja kepolisian itu sendiri. Achmad (2025), Pengaduan masyarakat seringkali menjadi sumber informasi berharga mengenai potensi gangguan kamtibmas, kejahatan, atau bahkan kelemahan internal dalam sistem kepolisian. Dengan merespons pengaduan secara proaktif, Polres Mojokerto tidak hanya menyelesaikan masalah individu, tetapi juga dapat mengidentifikasi

pola kejahatan, mengevaluasi kinerja internal, dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan untuk mencegah masalah serupa di masa depan. Ini sejalan dengan konsep "Polisi yang responsif" atau "Polisi yang melayani," di mana fokus utama adalah pada orientasi masyarakat dan pemecahan masalah (Ulya & Purnaweni, 2025).

Pemerintah, melalui berbagai kebijakan dan regulasi, telah berupaya mendorong peningkatan responsivitas pelayanan publik, termasuk di lingkungan Polri. Utom & Kusumastuti (2023), Pembentukan unit pengaduan masyarakat, hotline khusus, platform pengaduan daring, serta mekanisme pengawasan internal dan eksternal, merupakan langkah-langkah yang telah ditempuh. Di internal Polri, komitmen untuk mewujudkan "Polri yang Presisi" (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi Berkeadilan) juga menegaskan pentingnya aspek responsivitas dalam setiap pelaksanaan tugas (Prasetyo et al., 2024). Penelitian mengenai responsivitas pelayanan publik di Polres Mojokerto dalam menangani pengaduan masyarakat menjadi relevan dan mendesak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi Polres Mojokerto dalam merumuskan kebijakan dan strategi perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek penanganan pengaduan. Selain itu, penelitian ini juga dapat berkontribusi pada literatur akademis mengenai pelayanan publik kepolisian di Indonesia, khususnya dalam konteks lokal. Dengan memahami secara mendalam dinamika responsivitas ini, diharapkan Polres Mojokerto dapat menjadi garda terdepan dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, membangun kepercayaan masyarakat, dan pada akhirnya, menciptakan Mojokerto yang aman, tertib, dan berkeadilan.

Tabel 1 Jenis Pengaduan Masyarakat Terhadap Kinerja Polres Mojokerto Dan Impliasinya

Jenis Pengadun	Deskripsi	Implikasi
Pengaduan terkait tindak pidana dan gangguan keamanan	Masyarakat mengeluhkan ketidak cepetan dan ketidak akuratan penanganan kejahatan dan gngguan keamanan	Menunjukkan pentingnya respons cepat dan profesionalisme dalam penanganan kasus kriminal dan gangguan keamanan
Pengaduan tentang kualitas pelayanan dan prosedur	Banyak masyarakat merasa proses pengurusan dokumen dan penanganan laporan lambat dan rumit	Meningkatkan kebutuhan akan transparansi, kemudahan akses, dan sikap ramah petugas.

Pengaduan pelanggaran kode etik anggota	Ada laporan tentang tindakan tidak profesional, seperti pungli dan penyalahgunaan wewenang	Menggaris bawahi perlunya pengawasan internal dan penegakan disiplin yang tegas untuk menjaga kepercayaan publik.
---	--	---

(sumber penelitian 2025)

Dari tabel 1 di latar belakang menyoroti pentingnya perhatian serius terhadap berbagai jenis pengaduan masyarakat yang diterima oleh Kepolisian Resor Mojokerto sebagai indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan dan kinerja institusi tersebut. Tiga kategori utama pengaduan, yakni pengaduan terkait tindak pidana dan gangguan keamanan, pengaduan mengenai kualitas layanan dan prosedur, serta pengaduan pelanggaran kode etik anggota, mencerminkan berbagai tantangan yang dihadapi oleh aparat kepolisian dalam menjalankan tugasnya secara profesional dan manusiawi. Pengaduan terkait tindak pidana dan gangguan keamanan menunjukkan bahwa masyarakat sangat mengharapkan respons yang cepat dan efektif dari polisi dalam menangani kejahatan serta gangguan lain yang mengancam keamanan dan ketertiban umum. Ketidakpuasan terhadap kecepatan dan akurasi dalam penanganan kasus ini tidak hanya mencerminkan kekurangan dalam sistem manajemen dan sumber daya, tetapi juga menimbulkan dampak langsung terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada polisi. Responsif dan profesionalisme menjadi kunci utama dalam memastikan bahwa masyarakat merasa aman dan terlindungi, serta yakin bahwa hak-hak mereka dihormati dan dilindungi oleh aparat penegak hukum.

Pengaduan mengenai kualitas layanan dan prosedur mengungkapkan bahwa proses administrasi di lembaga kepolisian, termasuk pengurusan dokumen dan penanganan laporan, seringkali dirasakan lambat dan berbelit-belit (Wahyuni, 2021). Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat yang pada akhirnya mengganggu citra institusi, serta mengurangi tingkat partisipasi masyarakat dalam proses penegakan hukum. Oleh karena itu, kebutuhan akan transparansi, akses yang mudah, dan sikap ramah dari petugas perlu terus ditingkatkan agar masyarakat merasa dilayani dengan baik dan prosedur yang rumit dapat disederhanakan.

Secara umum, ketiga kategori pengaduan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan polisi sangat tergantung pada perhatian terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Responsif dalam menanggapi pengaduan bukan hanya tentang kecepatan dan ketepatan, tetapi juga tentang sikap humanis, transparansi, dan akuntabilitas. Pengelolaan pengaduan secara efektif mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperkuat hubungan antara polisi dan warga, serta meningkatkan efektivitas

operasional institusi dalam menjaga keamanan dan ketertiban. Oleh karena itu, pengembangan sistem pengaduan yang modern, meliputi platform digital, pelatihan petugas yang responsif, serta pengawasan internal yang ketat, perlu diintensifkan agar seluruh pengaduan dapat ditangani secara cepat, adil, dan berintegritas (Saifulloh et al., 2022). Kesimpulannya, penanganan berbagai jenis pengaduan masyarakat ini menjadi indikator vital dalam upaya reformasi dan perbaikan pelayanan publik di lingkungan Kepolisian Resor Mojokerto. Keberhasilan dalam mengelola pengaduan ini secara berdampak langsung terhadap kepercayaan masyarakat, keberlanjutan kinerja polisi, dan terciptanya situasi kamtibmas yang kondusif. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan sinergi antara peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penerapan teknologi informasi, penguatan pengawasan internal, dan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan prima dan integritas. Dengan demikian, Polres Mojokerto dapat menjadi contoh institusi kepolisian yang tidak hanya profesional, tetapi juga dekat dan terpercaya di mata masyarakat sehingga mampu mewujudkan Polri yang responsif, akuntabel, dan berkeadilan.

2. LANDASAN TEORI

Responsivitas Pelayanan Publik oleh Kepolisian Resort Mojokerto dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Studi mengenai responsivitas pelayanan publik oleh Kepolisian Resort Mojokerto dalam menangani pengaduan masyarakat memerlukan kerangka teoritis yang kokoh. Landasan teori ini akan dibangun di atas beberapa konsep utama, yaitu pelayanan publik, responsivitas, dan pengaduan masyarakat, dengan fokus pada konteks institusi kepolisian. Pelayanan Publik yaitu Konsep pelayanan publik adalah inti dari hubungan antara pemerintah dan warga negara. Secara umum, pelayanan publik merujuk pada segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk, sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) (Akib & Juliana, 2025). Tujuan utama pelayanan publik adalah menciptakan kesejahteraan umum melalui penyediaan layanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan berkeadilan. Menurut Adrianus et al. (2020) menekankan bahwa kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang baik harus memiliki beberapa karakteristik, termasuk kecepatan, kemudahan akses, kejelasan prosedur, biaya yang terjangkau, dan tentunya, responsivitas. Dalam konteks kepolisian, pelayanan publik mencakup berbagai fungsi mulai dari menjaga keamanan dan ketertiban, penegakan hukum, hingga penerbitan surat-surat keterangan. Masyarakat sebagai

penerima layanan memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan menyampaikan keluhan jika pelayanan tidak sesuai standar.

Responsivitas merupakan dimensi krusial dalam kualitas pelayanan publik. Secara etimologis, responsivitas berasal dari kata "responsif" yang berarti cepat bereaksi atau menanggapi. Dalam konteks administrasi publik, responsivitas dapat diartikan sebagai kemampuan atau kecepatan penyelenggara pelayanan publik dalam menanggapi keluhan, aspirasi, atau kebutuhan masyarakat (Dija & Syafril, 2024). Ini bukan hanya tentang kecepatan, tetapi juga tentang ketepatan dan efektivitas tindakan yang diambil sebagai respons terhadap masukan dari publik. Fadilah & Situmorang (2024) menjelaskan bahwa responsivitas mencakup beberapa aspek, antara lain Kecepatan menanggapi, Ketersediaan saluran, Tindakan nyata, Transparansi proses dan Fleksibilitas.

Pengaduan masyarakat adalah mekanisme formal atau informal yang digunakan oleh warga negara untuk menyampaikan ketidakpuasan, keluhan, atau laporan mengenai pelayanan publik yang tidak memadai, penyimpangan, atau pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara atau oknum lembaga publik. Pengaduan merupakan salah satu bentuk partisipasi publik dan menjadi indikator penting dalam mengukur akuntabilitas dan responsivitas institusi. Dalam perspektif teori akuntabilitas, pengaduan berfungsi sebagai mekanisme feed-back dari publik yang memungkinkan lembaga untuk mengidentifikasi kelemahan, melakukan koreksi, dan meningkatkan kinerja (Az-Zahra et al., 2024). Laporan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) secara konsisten menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat seringkali mencerminkan adanya maladministrasi, termasuk di antaranya penundaan berlarut, tidak adanya kepastian hukum, dan penyalahgunaan wewenang. Bagi Kepolisian Resort Mojokerto, pengaduan masyarakat dapat berupa Laporan tindak pidana (pencurian, kekerasan, penipuan, dll.), Keluhan mengenai prosedur layanan (SKCK, laporan kehilangan), Aduan tentang dugaan pelanggaran etik atau disiplin anggota (pungli, perilaku tidak profesional) dan Saran atau kritik terhadap kinerja operasional kepolisian.

Dalam konteks institusi Polri, konsep responsivitas menjadi sangat krusial mengingat tugas dan fungsinya yang bersentuhan langsung dengan keamanan dan ketertiban masyarakat. Presisi (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi Berkeadilan) sebagai visi Polri saat ini, secara eksplisit menempatkan Responsibilitas sebagai pilar utama. Ini berarti Polri dituntut untuk mampu merespons secara cepat dan tepat setiap laporan atau aduan masyarakat, serta bertanggung jawab penuh atas setiap tindakan yang diambil. Responsivitas Kepolisian mencakup (Anshar & Setiyono, 2020) Kecepatan respon terhadap laporan/panggilan darurat, Kemudahan aksesibilitas, Profesionalisme dalam penanganan kasus: Dari investigasi

awal hingga penyelesaian. Kurangnya responsivitas kepolisian dapat memperburuk situasi keamanan, menurunkan partisipasi masyarakat dalam menjaga ketertiban, dan pada akhirnya, merusak citra dan legitimasi institusi. Oleh karena itu, studi tentang responsivitas Polres Mojokerto dalam menangani pengaduan masyarakat sangat relevan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan peluang perbaikan dalam pelayanan publik kepolisian.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana responsivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kepolisian Resort (Polres) Mojokerto dalam menangani pengaduan dari masyarakat. Pendekatan ini dianggap tepat karena mampu menggali makna, persepsi, dan pengalaman masyarakat maupun aparat kepolisian secara lebih komprehensif. Menurut Adhelia et al. (2021), penelitian kualitatif berusaha memahami fenomena dalam konteks sosialnya melalui perspektif subyektif informan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang menurut Sugiyono (2022), bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena sosial berdasarkan data yang dikumpulkan secara naturalistik. Fokus penelitian ini adalah pada proses, kualitas interaksi, dan persepsi masyarakat terhadap layanan pengaduan yang diberikan oleh pihak kepolisian. Lokasi penelitian dilakukan di Kepolisian Resort Mojokerto, termasuk beberapa satuan yang terlibat langsung dalam pelayanan masyarakat, khususnya bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dan Unit Reserse Kriminal (Reskrim). Subyek penelitian terdiri dari Petugas kepolisian (anggota SPKT, Reskrim, Humas), Masyarakat yang pernah melakukan pengaduan. Tokoh masyarakat dan LSM yang terlibat dalam pengawasan pelayanan publik. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive sampling, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik ini merujuk pada pendapat Rohmat (2020), yang menyatakan bahwa purposive sampling efektif dalam penelitian kualitatif untuk memilih informan yang memiliki informasi mendalam.

Wawancara mendalam (in-depth interview) Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar informan dapat mengungkapkan pengalaman dan pandangannya secara luas mengenai pelayanan dan penanganan pengaduan di Polres Mojokerto. Peneliti mengamati secara langsung proses pelayanan pengaduan masyarakat di kantor kepolisian, untuk memahami alur, sikap petugas, dan kondisi lapangan. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, sebagaimana ditegaskan oleh Yusuf (2024), bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti berfungsi sebagai pengumpul data utama, karena hanya manusia yang dapat memahami makna secara mendalam. Untuk mendukung objektivitas dan konsistensi, peneliti

juga menggunakan pedoman wawancara dan catatan lapangan sebagai alat bantu. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman oleh Hamriani & Tussaida (2024), yaitu Reduksi data (data reduction) Penyederhanaan dan seleksi data dari wawancara dan observasi untuk fokus pada isu responsivitas. Penyajian data (data display) Penyusunan data dalam bentuk naratif atau matriks tematik untuk mempermudah interpretasi. Penelitian ini menjaga etika ilmiah seperti persetujuan dari informan, kerahasiaan identitas, dan penggunaan data hanya untuk kepentingan akademik. Semua informan diberikan penjelasan (informed consent) sebelum wawancara dilakukan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Mekanisme Dan Saluran Pengaduan Yang Tersedia Di Polres Mojokerto

Responsivitas pelayanan publik adalah fondasi penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Dalam konteks Kepolisian Resor Mojokerto, langkah awal menuju responsivitas yang efektif adalah dengan memastikan masyarakat memiliki akses yang mudah dan jelas untuk menyampaikan berbagai jenis pengaduan. Tanpa saluran yang memadai dan mekanisme yang transparan, potensi keluhan masyarakat akan terpendam atau tidak tertangani, yang pada akhirnya dapat mengikis legitimasi dan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian (Susilo, 2023). Pembahasan ini akan menguraikan secara rinci mekanisme dan saluran pengaduan yang seharusnya tersedia dan bagaimana kualitas penyediaannya memengaruhi tingkat responsivitas Polres Mojokerto. Polres Mojokerto, sebagai representasi Polri di tingkat kabupaten/kota, semestinya menyediakan beragam saluran formal agar masyarakat dapat menyampaikan pengaduan sesuai dengan karakteristik dan urgensi masalahnya. Keberagaman saluran ini penting untuk mengakomodasi preferensi dan kondisi pelapor yang berbeda-beda. Beberapa saluran formal yang krusial antara lain (Indarti, 2022) Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) atau Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA): Ini adalah pintu gerbang utama bagi masyarakat yang ingin melaporkan tindak pidana. SPKT berfungsi 24 jam sehari, 7 hari seminggu, untuk menerima laporan seperti pencurian, perampokan, penganiayaan, penipuan, penggelapan, narkoba, hingga kekerasan dalam rumah tangga (KDRT). PPA secara khusus menangani kasus yang melibatkan perempuan dan anak sebagai korban. Ketersediaan petugas yang siaga, empati, dan profesional di SPKT/PPA menjadi sangat vital. Masyarakat membutuhkan jaminan bahwa laporan mereka akan dicatat dengan benar, ditindaklanjuti secara hukum, dan mereka akan mendapatkan nomor laporan sebagai bukti, Hotline Telepon (misalnya, nomor darurat 110) Platform Pengaduan Daring (Online), Kotak Saran atau Layanan Langsung di Kantor,

Surat Resmi Untuk pengaduan yang memerlukan dokumentasi tertulis secara formal dan lengkap, pengiriman surat resmi ke Kapolres atau unit terkait tetap menjadi opsi. Saluran ini sering digunakan untuk pengaduan yang lebih kompleks atau melibatkan banyak bukti tertulis. Prosedur Pengaduan Menjamin Kemudahan dan Transparansi Setelah saluran tersedia, aspek prosedur pengaduan menjadi penentu penting lainnya dalam responsivitas. Prosedur yang terlalu rumit, berbelit-belit, atau tidak transparan akan menjadi hambatan bagi masyarakat untuk mengadu. Polres Mojokerto harus memastikan bahwa (Rudiantoro, 2024) Ketersediaan Petugas dan Sumber Daya Pilar Pendukung Aksesibilitas Saluran dan prosedur yang baik tidak akan berarti tanpa dukungan petugas yang kompeten dan sumber daya yang memadai. Aspek ini meliputi (Pandelaki et al., 2025) Petugas Khusus Penanganan Pengaduan, Jam Operasional Memadai, Dukungan Infrastruktur Teknologi Sistem database yang terintegrasi untuk mencatat dan melacak setiap pengaduan, komputer yang memadai, dan jaringan internet yang stabil sangat penting untuk pengelolaan pengaduan yang efisien, terutama untuk platform daring. Sosialisasi dan Edukasi Membangun Kesadaran Masyarakat.

Tabel 2 Tingkat Pengenalan Dan Kemudahan Penggunaan Saluran Pengaduan Oleh Masyarakat

No	Jenis saluran pengaduan	Tingkat pengenalan (Sangat tahu/ cukup tahu/tidak tahu)	Tingkat kemudahan (sangat mudah/mudah/cukup/sulit)	Hambatan utama dalam penggunaan
1	Sentra pelayanan kepolisian Terpadu (SPKT)	Sangat Tahu	Mudah	Jarak/ Waktu tempuh ke Lokasi
2	Unit pelayanan perempuan dan anak (PPA)	Cukup Tahu	Mudah	Jam operasional terbatas
3	Hotline Darurat 110	Sangat Tahu	Sangat Mudah	Terkadang sulit terhubung/lambat di respon

4	Applikasi Dumas Presisi	Tidak Tahu/Cukup Tahu	Cukup Mudah	Membutuhkan internet, kurang familiar
5	Kotak saran/ Pengaduan Fisik	Cukup Tahu	Mudah	Harus datang ke lokasi, Bukti langsung
6	Media Sosial Resmi Polres Mojokerto	Sangat Tahu	Mudah	Respon tidak dijamin, hanya informasi
7	Website Resmi Polres Mojokerto	Tidak Tahu	Sulit (jika fitur pengaduan tidak ada)	Kurang Dikenal Masyarakat

(sumber penelitian 2025)

Berdasarkan tabel ke 2 yang menguraikan tingkat pengenalan dan kemudahan penggunaan saluran pengaduan oleh masyarakat di wilayah Polres Mojokerto, dapat ditarik sejumlah kesimpulan penting terkait efektivitas dan aksesibilitas layanan pengaduan masyarakat. Kehadiran berbagai saluran pengaduan yang disediakan, seperti SPKT, hotline darurat, aplikasi daring, media sosial, dan kotak saran, menunjukkan komitmen Polres Mojokerto dalam memberikan berbagai alternatif yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan aspirasinya. Namun, analisis terhadap tingkat pengenalan dan kemudahan akses menunjukkan adanya ketimpangan dalam tingkat pengetahuan dan pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan tersebut. Rumengan (2025), saluran yang memiliki tingkat pengenalan tertinggi adalah pelayanan hotline 110, yang dikenal secara luas oleh masyarakat dan dianggap sangat mudah digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas darurat ini telah berhasil menjangkau masyarakat secara efektif, kemungkinan karena sifatnya yang penting dan banyak diinformasikan melalui media sosial maupun komunikasi langsung. Demikian pula, SPKT juga cukup dikenal dan mudah diakses oleh masyarakat, mengingat peranannya yang vital dalam penanganan pengaduan resmi, serta keberadaannya yang strategis di lokasi fisik Polres.

Di sisi lain, saluran yang memiliki tingkat pengetahuan relatif lebih rendah adalah aplikasi Dumas Presisi dan website resmi Polres Mojokerto. Nugroho & Muhammad (2023), Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap platform ini menunjukkan kurangnya sosialisasi sekaligus keterbatasan keakrabannya di kalangan masyarakat, terutama mereka yang tidak terbiasa atau kurang paham teknologi internet. Keterbatasan ini menyebabkan penggunaannya

relatif lebih rendah, dan bahkan ada masyarakat yang merasa kurang familiar dan sedikit merasa kesulitan mengaksesnya. Selain itu, pengalaman penggunaan menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar saluran dianggap cukup mudah diakses, terdapat hambatan tertentu yang perlu diatasi. Misalnya, akses ke aplikasi daring dan website bergantung pada fasilitas internet dan tingkat literasi digital masyarakat, yang belum merata di seluruh wilayah Mojokerto. Beberapa masyarakat menyatakan bahwa mereka merasa perlu waktu dan usaha ekstra untuk mengakses platform tersebut, terutama jika konektivitas internet terbatas (Marthauli et al., 2022).

Dari tabel ke 2 ini menegaskan bahwa meski Polres Mojokerto telah menyediakan berbagai saluran pengaduan yang cukup lengkap dan beragam, tingkat pengenalan dan kemudahan akses masyarakat terhadap saluran tersebut masih bervariasi. Peningkatan efektifitas layanan pengaduan membutuhkan strategi sosialisasi yang lebih baik, termasuk promosi melalui media massa, kampanye di tingkat lokal, serta peningkatan literasi digital masyarakat. Selain itu, memperkuat konektivitas dan fungsi teknologi online dalam menyampaikan pengaduan juga sangat penting, agar saluran daring dapat diakses dan digunakan secara luas oleh semua lapisan masyarakat. Bakri (2023), keberadaan dan keefektifan saluran pengaduan akan meningkat, yang pada akhirnya akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri dan mempercepat penanganan pengaduan sekaligus meningkatkan aspek pelayanan publik secara keseluruhan.

Proses Penanganan Dan Tindakan Lanjut Pengaduan Masyarakat Oleh Polres Mojokerto

Kecepatan Respon Awal dan Konfirmasi Langkah Pertama Menuju Kepercayaan Setelah pengaduan masyarakat masuk melalui berbagai saluran, langkah awal yang krusial adalah kecepatan respon dan konfirmasi. Responsivitas diukur dari seberapa cepat institusi bertindak setelah menerima informasi (Alfiansyah, 2022). Untuk Laporan Mendesak Dalam kasus tindak pidana yang membutuhkan penanganan segera, seperti perampokan di lokasi, penganiayaan, atau kecelakaan lalu lintas serius, kecepatan tim respons Polres Mojokerto (misalnya, unit patroli atau Tim Reaksi Cepat) mencapai lokasi adalah indikator utama. Standar waktu respons (Service Level Agreement/SLA) harus jelas dan dipenuhi. Keterlambatan dapat memperburuk situasi, menghilangkan barang bukti, atau bahkan membahayakan nyawa. Untuk Pengaduan Non-Darurat Bagi pengaduan yang masuk melalui platform daring (seperti Dumas Presisi) atau saluran non-darurat lainnya, respons awal yang cepat berarti adanya konfirmasi penerimaan pengaduan kepada pelapor. Konfirmasi ini penting untuk memastikan bahwa pengaduan telah tercatat dan sedang dalam proses. Pesan otomatis atau notifikasi yang

menyatakan "Pengaduan Anda telah diterima dengan nomor [XXXXXX]" dapat memberikan ketenangan awal bagi pelapor. Tanpa konfirmasi, pelapor bisa merasa pengaduannya diabaikan.

Mekanisme Tindak Lanjut dan Investigasi Mengurai Benang Kusut Masalah Setelah respons awal, tahapan selanjutnya adalah mekanisme tindak lanjut atau investigasi. Proses ini harus dilakukan secara profesional, cermat, dan sesuai prosedur hukum atau standar internal. Tindak Pidana Jika pengaduan berupa laporan tindak pidana (pencurian, penipuan, kekerasan, narkoba, dll.), Polres Mojokerto harus segera memulai proses penyelidikan. Ini melibatkan identifikasi unit yang bertanggung jawab (Satreskrim, Satresnarkoba, Satlantas), pengumpulan bukti (olah TKP, keterangan saksi, CCTV), dan penentuan status kasus. Masyarakat perlu tahu siapa penyidik yang menangani kasus mereka dan bagaimana alur penyelidikan akan berjalan. Pelanggaran Disiplin/Etik Anggota Untuk pengaduan terkait dugaan pungutan liar, penyalahgunaan wewenang, atau perilaku tidak profesional oknum polisi, pengaduan harus diteruskan ke fungsi pengawasan internal, yaitu Profesi dan Pengamanan (Propam) Polres Mojokerto. Propam harus melakukan pemeriksaan yang objektif dan transparan terhadap anggota yang diadukan. Proses ini harus menjunjung tinggi prinsip praduga tak bersalah, namun tetap tegas jika terbukti bersalah. Keluhan Prosedural/Administratif: Jika pengaduan berkaitan dengan lambatnya pelayanan, prosedur yang berbelit-belit (misalnya, pembuatan SKCK atau surat kehilangan), atau informasi yang tidak jelas, Polres Mojokerto perlu meninjau SOP yang berlaku. Tindak lanjut bisa berupa perbaikan SOP, pelatihan ulang petugas, atau bahkan investigasi internal jika ada unsur kesengajaan dalam mempersulit layanan. Komunikasi, Transparansi Progres, dan Akuntabilitas Pilar Kepercayaan Responsivitas tidak berhenti pada tindak lanjut internal, tetapi juga mencakup komunikasi dan transparansi kepada pelapor. Masyarakat memiliki hak untuk mengetahui perkembangan pengaduan mereka. Seperti Sistem Pelacakan Pengaduan Idealnya, Polres Mojokerto memiliki sistem yang memungkinkan pelapor memantau status pengaduan mereka secara real-time. Misalnya, melalui nomor tiket pengaduan di aplikasi daring. Ini mengurangi kebutuhan pelapor untuk terus-menerus menghubungi kantor polisi dan memberikan rasa kendali. Pembaruan Berkala, Transparansi, Akuntabilitas. Hasil dan Solusi Tujuan Akhir Responsivitas, Tujuan akhir dari responsivitas adalah tercapainya solusi yang memuaskan dan perbaikan berkelanjutan. Penyelesaian Tuntas, Tindakan Korektif, Pembelajaran dan Perbaikan Sistemik, Dengan memastikan setiap tahapan dalam proses penanganan dan tindak lanjut pengaduan berjalan efektif dan transparan, Polres Mojokerto tidak hanya menyelesaikan masalah individu, tetapi juga secara konsisten

membangun kepercayaan masyarakat, memperkuat citra positif institusi, dan pada akhirnya, menciptakan lingkungan yang lebih aman dan berkeadilan di wilayah Mojokerto.

Tabel 3 Evaluasi Tahapan Penanganan Pengaduan

Tahapan Penanganan Pengaduan	Deskripsi Proses	Temuan Empiris	Rekomendasi Perbaikan
Penerimaan Pengaduan	Petugas menerima laporan, mencatat informasi.	Petugas SPKT ramah, namun kurang informatif soal prosedur	Berikan pelatihan komunikasi dan informasi yang lebih baik kepada petugas SPKT
Investigasi/Tindak Lanjut	Polisi melakukan penyidikan, Mengumpulkan bukti	Penyidikan kasus pencurian sering lambat karena kekurangan personel	Tambah personel Reskrim, Prioritaskan kasus Pencurian.
Komunikasi dengan pelapor	Polisi memberikan update kepada pelapor	Pelapor merasa tidak diperhatikan karena jarang mendapat kabar	Buat sistem update otomatis atau petugas khusus untuk menghubungi pelapor
Penyelesaian kasus	Kasus ditutup, pelaku ditangkap, atau sanksi diberikan	Hasil sering tidak sesuai harapan pelapor, kurang penjelasan	Jelaskan alasan keputusan secara rinci, sediakan mekanisme banding

(sumber penelitian 2025)

Dari tabel ke 3 dapat disimpulkan bahwa menggambarkan proses penanganan pengaduan masyarakat oleh Kepolisian Resor Mojokerto, yang meliputi tahapan dari penerimaan pengaduan, pemeriksaan, tindak lanjut, hingga penyelesaian dan pemberian umpan balik kepada masyarakat. Dari analisis ini, dapat disimpulkan bahwa sistem penanganan pengaduan di Polres Mojokerto menunjukkan komitmen yang cukup baik dalam menyediakan

layanan yang responsif, transparan, dan akuntabel. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat yang menjadi aspek krusial dalam keberhasilan pelayanan publik, khususnya di institusi penegak hukum. Pertama, proses penerimaan pengaduan telah disusun secara variatif dan aksesibel, dengan beragam kanal seperti layanan langsung di kantor, hotline, media sosial, hingga platform daring. Langkah ini menunjukkan upaya Polres Mojokerto dalam meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan pengaduan. Widayati (2025), menyediakan berbagai saluran komunikasi, diharapkan masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhannya tanpa hambatan geografis maupun teknologi, sehingga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mekanisme pengawasan dan pelaporan.

Kedua mekanisme pemeriksaan dan verifikasi pengaduan dilakukan secara sistematis dan cepat. Petugas khusus ditunjuk untuk melakukan pencatatan dan verifikasi laporan, memastikan bahwa setiap pengaduan terdokumentasi secara rapi dan akurat. Langkah ini penting dalam menghindari kehilangan data dan memastikan proses tindak lanjut dapat dilakukan secara objektif serta berdasarkan fakta yang valid (Arliman et al., 2022). Penyimpanan data secara sistematis juga mendukung transparansi dalam proses penanganan pengaduan dan mempermudah pengawasan internal. Ketiga, proses tindak lanjut dilakukan dengan investigasi, klarifikasi, dan koordinasi antar unit terkait. Polres Mojokerto berusaha menindaklanjuti setiap pengaduan secara profesional dan akuntabel, dengan memberikan perhatian terhadap keadilan dan transparansi. Jika pengaduan terbukti benar, tindakan tegas diambil, termasuk sanksi terhadap anggota yang melakukan pelanggaran. Faisal et al. (2022), jika pengaduan tidak terbukti, masyarakat diberikan penjelasan yang jelas dan transparan. Pendekatan ini menunjukkan bahwa proses penanganan didasarkan pada prinsip kejujuran dan integritas, yang dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Penyelesaian pengaduan diarahkan agar dilakukan tepat waktu dan sesuai prosedur, dengan pemanfaatan pengawasan internal dan konsultasi antar unit agar proses berjalan efektif. Keberhasilan dalam menyelesaikan pengaduan tidak hanya diukur dari aspek administratif, tetapi juga dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Upaya ini menunjukkan bahwa Polres Mojokerto berkomitmen dalam memberikan solusi yang cepat dan memuaskan warga, sehingga memperkuat citra profesionalisme dan integritas institusi. Kelima, aspek feedback dan komunikasi aktif menjadi bagian penting dari proses penanganan pengaduan di mana masyarakat diberi informasi tentang hasil proses investigasi dan langkah yang telah diambil. Faisal et al. (2022), Pendekatan ini penting agar masyarakat merasa didengar dan dihargai, serta merasa yakin bahwa suara mereka mempunyai pengaruh dan diproses secara serius.

Komunikasi dua arah ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat sekaligus memperkuat hubungan yang harmonis antara polisi dan masyarakat.

5. KESIMPULAN

Responsivitas pelayanan publik oleh Kepolisian Resort Mojokerto dalam menangani pengaduan masyarakat merupakan aspek yang sangat penting untuk keberhasilan institusi kepolisian dalam menjalankan tugasnya. Responsivitas yang baik tidak hanya mencerminkan sejauh mana kepolisian mampu memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel, tetapi juga berpengaruh besar terhadap tingkat kepercayaan dan legitimasi publik terhadap institusi kepolisian itu sendiri. Analisis terhadap proses penanganan pengaduan masyarakat menunjukkan bahwa Polres Mojokerto telah melakukan berbagai upaya untuk menyediakan saluran pengaduan yang beragam dan mudah diakses. Saluran formal seperti Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA), media sosial resmi, serta website resmi Polres Mojokerto merupakan bagian dari strategi dalam meningkatkan efektivitas layanan pengaduan. Hal ini selaras dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang menempatkan akses mudah dan responsif sebagai prioritas utama. Namun, keberhasilan ini masih menghadapi berbagai hambatan, termasuk keterbatasan literasi digital masyarakat, konektivitas internet yang belum merata, serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap berbagai platform daring.

Selain itu, tantangan lain yang dihadapi oleh Polres Mojokerto adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penggunaan teknologi dan platform pengaduan digital. Banyak warga masih merasa kurang familiar dengan platform daring dan membutuhkan waktu serta usaha ekstra untuk mengaksesnya, terutama di wilayah yang akses internetnya terbatas. Kondisi ini mendorong perlunya pendekatan yang lebih humanis dan edukatif agar masyarakat semakin familiar dan nyaman dalam menggunakan berbagai saluran pengaduan yang tersedia. Dari hasil penelitian juga terungkap bahwa proses penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Polres Mojokerto harus didukung dengan mekanisme yang transparan dan adil. Penyelesaian kasus tidak selalu sesuai harapan pelapor karena berbagai faktor seperti keterbatasan sumber daya, tingkat kecepatan respon, dan profesionalisme petugas. Namun, upaya untuk memberikan penjelasan rinci mengenai alasan keputusan serta menyediakan mekanisme banding menunjukkan komitmen institusional dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan akuntabilitas. Hal ini penting agar masyarakat merasa dihargai dan mendapatkan kepastian atas proses penanganan pengaduan mereka. Responsivitas merupakan salah satu elemen kunci dalam memperkuat hubungan antara polisi dan masyarakat. Sebagaimana ditegaskan dalam

berbagai bagian artikel, kecepatan respon terhadap laporan dan panggilan darurat, kemudahan akses melalui berbagai kanal, profesionalisme dalam penanganan, serta transparansi informasi adalah indikator utama dari tingkat responsivitas yang dibutuhkan.

Jika aspek-aspek ini diabaikan, maka akan merusak kepercayaan masyarakat terhadap aparat kepolisian, memperburuk citra institusi, dan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berujung pada melemahnya keamanan dan ketertiban umum. Selain dari aspek layanan langsung, responsivitas dalam konteks penanganan pengaduan juga mempunyai manfaat strategis yang lebih luas. Pengaduan masyarakat sering menjadi sumber data yang berharga dalam mengidentifikasi potensi gangguan kamtibmas, pola kejahatan, dan kelemahan internal dalam sistem kerja polisi. Dengan merespons pengaduan secara proaktif dan tepat waktu, Polres Mojokerto tidak hanya menyelesaikan masalah secara individual, tetapi juga dapat melakukan evaluasi kinerja dan meningkatkan sistem pelayanan secara keseluruhan. Dari sisi kebijakan, dukungan pemerintah melalui regulasi dan pembentukan unit pengaduan serta platform daring adalah langkah positif yang harus terus ditingkatkan dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Pendidikan dan sosialisasi yang terus-menerus perlu dilakukan agar masyarakat lebih familiar dan nyaman dalam menyampaikan pengaduan melalui berbagai saluran yang tersedia. Secara umum, keberhasilan dalam meningkatkan responsivitas pelayanan publik di Polres Mojokerto membutuhkan kolaborasi dan komitmen dari seluruh pihak, baik aparat kepolisian, pemerintah, maupun masyarakat sendiri. Institusi polisi perlu terus memperbaiki kualitas pelayanan, termasuk dengan meningkatkan profesionalisme petugas, memperbaiki mekanisme komunikasi, dan memperkuat infrastruktur teknologi informasi. Sementara masyarakat diharapkan lebih aktif dan memahami prosedur serta manfaat dari berbagai saluran pengaduan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, S. N. (2025). Responsivitas Pelayanan Publik di Era Digital: Evaluasi Peran Institusi dalam Penanganan Cyber Sexual Harassment (Studi Kasus Grup Facebook "Fantasi Sedarah"). *Parleментар: Jurnal Studi Hukum Dan Administrasi Publik*, 2(2), 70–91.
- Adhelia, R., Hafidz, M., & Ahmad, K. (2021). Tanggungjawab Kepolisian Dalam Penanganan, Keamanan, Dan Ketertiban Masyarakat Di Kota Makassar. *Journal of Lex Generalis (JLS)*, 2(1), 230–241.
- Adrianus, Massyat, M., & Saharuddin, A. D. (2020). Responsivitas Pelayanan Pemadam Kebakaran Pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa. *Journal Pegguruang: Conference Series: JPCS*, 2(2), 1–10.

- Akib, K., & Juliana, G. A. (2025). Peranan Satuan Polisi Lalu Lintas Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Dokumen Kepemilikan Kendaraan Bermotor Pada Polisi Resort (Polres) Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 9(3), 30–38.
- Alfiansyah, R. (2022). Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam Lingkungan Masyarakat. *De Cive: Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 2(3), 88–95.
- Anshar, R. U., & Setiyono, J. (2020). Tugas dan Fungsi Polisi Sebagai Penegak Hukum dalam Perspektif Pancasila. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 2(3), 359–372.
- Arliman, L., Suryanef, Arif, E., & Sarmiati. (2022). Legal Assistance For The Poor To Reach Justice. *JCH (Jurnal Cendekia Hukum)*, 7(2), 329–343. <https://doi.org/10.3376/jch.v7i2.556>
- Az-Zahra, N. I., Yudarthaa, I. P. D., & Wismayantia, K. W. D. (2024). Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM dalam Aplikasi Digital Korlantas Polri Melalui Fitur Layanan SIM Nasional Presisi (Sinar) di Kepolisian Resor Kota Denpasar. *Ethics and Law Journal: Business and Notary (ELJBN)*, 2(1), 338–351.
- Bakri, M. (2023). Penegakan Hukum Pidana terhadap Kenakalan Remaja di Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone. *Jurnal Ilmu Hukum Pengayoman*, 1(2), 114–122.
- Cahyono, E. A. (2020). Optimalisasi Sumber Daya Manusia Kepolisian Republik Indonesia Dalam Peningkatan Pelauanan Publik Di Kepolisian Resor Gresik. *Sekolah Pascasarjana Universitas Airlangga Jalan Airlangga*, 1(4), 10–20.
- Dija, A. C., & Syafril, R. (2024). Optimalisasi Penggunaan E-Survey Polri di Polresta Padang. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 5(2), 1–12.
- Fadilah, R. A., & Situmorang, L. (2024). Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Kepolisian Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara. *EJournal Pembangunan Sosial*, 12(3), 214–222.
- Faisal, Darmawan, A., Rustamaji, M., Firdaus, M. W., & Rahmaddi. (2022). Kebijakan Legislasi Pembaruan Pidana Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. *Jurnal Magister Hukum Udayana*, 11(4), 928–942. <https://doi.org/10.24843/JMHU.2022.v11.i04>
- Hamriani, I., & Tussaida, F. (2024). Policeai: Upaya Akselerasi Penanggulangan Ketidakprofesionalan Aparat Kepolisian Terhadap Pelayanan Masyarakat. *Legislatif*, 7(2), 103–112.
- Indarti, E. (2022). Penegakan Hukum, Perpolisian Masyarakat Dan Pewujudan Keamanan: Suatu Kajian Filsafat Hukum. *Jurnal Masalah-Masalah Hukum*, 51(2), 141–152.
- Kurniasih, D. R., Parawangi, A., & Andriana. (2022). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Unismuh*, 3(2), 1–20.
- Lahaling, H., Makkulawuzar, K., Rahmawati, Nur, R., Darmawati, & Insani, N. (2023). Perspektif Masyarakat terhadap Perilaku Oknum Polisi Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Wilayah Kepolisian Daerah Gorontalo. *Al Daulah : Jurnal Hukum*

Pidana Dan Ketatanegaraan, 12(1), 1–15. <https://doi.org/10.24252/ad.vi.37229>

- Marthauli, T., Pratiknjo, M. H., & Mawara, J. E. T. (2022). Orientasi Nilai Tugas Polisi Dalam Melayani Masyarakat Di Polresta Manado. *Jurnal Holistik*, 15(2), 1–18.
- Naufal, M. F., & Siahaan, A. Y. S. (2024). Responsivitas Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai dalam Mengatasi Kekerasan terhadap Perempuan di Kota Binjai. *JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 9(1), 84–102. <https://doi.org/10.14710/jiip.v9i1.17275>
- Nugroho, P. A., & Muhammad, A. (2023). Budaya Penegakan Hukum Pada Kepolisian Dalam Penanganan Kasus Pidana. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(4), 1–6.
- Nurjanah, E., & Utama, D. K. (2021). Analisis Responsivitas Pelayanan Publik Di Rumah Tahanan Negara Kelas I Cabang Rumah Tahanan Komisi Pemberantasan Korupsi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(5), 567–577.
- Pandelaki, G. R., Sambali, S., & Simbala, Y. (2025). Peran Polisi Dalam Pengendalian Massa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. *Lex Et Societatis*, 6(5), 157–169.
- Prasetyo, E., Nasution, I., & Angelia, N. (2024). Responsivitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M Djoelham Kota Binjai. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pemerintahan (JIAAP)*, 3(2), 94–101.
- Raha, S., Kolondam, H. F., & Tulusan, F. M. G. (2024). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Tuminting Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 24–32.
- Rahmadiyah, S., Raudah, S., & Gunade, D. T. (2024). Responsivitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Pada Kepolisian Sektor Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), 573–578.
- Rohmat, A. (2020). Standardisasi Peralatan dan Personel Polri Pada Pengamanan TPS Guna Mensukseskan Pemilu yang Aman. *Jurnal Litbang Polri.*, 23(1), 40–63.
- Rudiantoro, J. (2024). Diskresi Kepolisian Dalam Mengatasi Tindakan Anarki Di Masyarakat. *Kajian Hukum Dan Keadilan*, 2(6), 489–500.
- Rumengan, R. (2025). Penggunaan Diskresi dalam Penegakan Hukum oleh Kepolisian menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. *PAGARUYUANG LAW JOURNAL*, 2(2), 274–286.
- Saifulloh, M., Toruan, R. R. M. L., & Prihatiningsih, N. (2022). Komunikasi Pelayanan Publik Kepolisian Polda Banten Melalui Program Training of Trainer (ToT). *Jurnal Pustaka Dianmas*, 2(2), 33–41.
- Sari, S. N., & Subadi, W. (2023). Responsivitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 6(2), 1319–1335.
- Sugiyono. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.

- Susilo, E. (2023). Peranan Patroli Polisi dalam Pencegahan dan Penanggulangan Kejahatan di Indonesia: Analisis Yuridis Normatif. *Jurnal Thengkyang*, 8(2), 88–96.
- Tjahyono, F., Katubi, O., & Haripin, M. (2023). Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat (Dumas) Guna Meningkatkan Profesionalisme Anggota Polri. *Jurnal Litbang*, 26(3), 148–154.
- Ulya, K., & Purnaweni, H. (2025). Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Negara Diponegoro*, 1(1), 1–20.
- Utom, L. F., & Kusumastuti, R. (2023). Implementasi Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Polri: Studi Polres Payakumbuh. *Ministrat*, 5(4), 9–18.
- Wahyuni, R. D. (2021). Inovasi Polres Wonogiri Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Dan Pencegahan Korupsi Melalui Yanpatdu. *Jurnal JARLITBANG Pendidikan*, 10(1), 59–66.
- Widayati. (2025). Implementasi Asas Hukum Dalam Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan Yang Partisipatif Dan Berkeadilan. *Jurnal Hukum Unissula*, 35(2), 59–72.
- Yusuf, M. D. (2024). Analisis Terhadap Pembatasan Dan Pengawasan Kewenangan Kepolisian Di Indonesia. *Milthree Law Journal*, 1(2), 149–180.