

**PELAYANAN SEKSI PROPAM DALAM PENANGANAN PENGADUAN
DI MOROWALI UTARA**Billy Geraldly Nugrah Montilei^{1*}¹Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, Palu, Indonesia**RIWAYAT ARTIKEL****Diterima:**

20-08-2025

Disetujui:

12-11-2025

Dipublikasi:

01-12-2025

Kata Kunci:

*Pelayanan Publik;
Pengaduan Masyarakat;
Kualitas Pelayanan;
Kepolisian*

ABSTRAK

Pelayanan pengaduan masyarakat merupakan salah satu instrumen penting dalam menjaga akuntabilitas dan profesionalisme kepolisian. Namun, dalam praktiknya, pelayanan ini kerap menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi sumber daya manusia, prosedur, maupun sarana pendukung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Seksi Propam Polres Morowali Utara dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek empati dan bukti fisik relatif terpenuhi, tetapi dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, serta pemanfaatan teknologi masih lemah. Keterlambatan penanganan laporan, minimnya transparansi informasi, dan kurang optimalnya infrastruktur pelayanan menjadi faktor penghambat utama. Penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan kompetensi personel, penguatan transparansi, serta optimalisasi sarana teknologi untuk membangun pelayanan pengaduan yang cepat, akuntabel, dan berorientasi pada kepercayaan publik.

PENDAHULUAN

Kepolisian sebagai institusi penegak hukum memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga keamanan, ketertiban, dan keadilan di tengah masyarakat. Keberadaan polisi bukan hanya sebagai penegak aturan formal, melainkan juga sebagai aktor yang menentukan rasa aman publik dan kepercayaan terhadap negara. Dalam konteks demokrasi modern, peran kepolisian tidak hanya diukur dari kemampuan represif dalam menindak pelanggaran hukum, tetapi juga dari kapasitas kelembagaan untuk memberikan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, kepolisian dituntut tidak hanya menegakkan hukum, melainkan juga menjaga integritas melalui mekanisme pengawasan internal yang kredibel.

Salah satu instrumen penting dalam pengawasan internal tersebut adalah pelayanan pengaduan masyarakat yang dikelola oleh Seksi Profesi dan Pengamanan (Propam). Layanan ini berfungsi sebagai kanal resmi bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan terkait dugaan pelanggaran etik maupun disiplin yang dilakukan oleh anggota kepolisian. Propam dengan demikian memiliki posisi strategis dalam memastikan bahwa setiap anggota kepolisian menjalankan tugas sesuai kode etik profesi dan peraturan disiplin yang berlaku. Jika mekanisme pengaduan ini berjalan optimal, ia bukan hanya berfungsi sebagai alat pengawasan internal, tetapi juga sebagai sarana memperkuat legitimasi kelembagaan kepolisian di mata publik.

Keberadaan pelayanan pengaduan sejatinya merupakan indikator akuntabilitas dan profesionalisme institusi kepolisian. Pelayanan pengaduan yang cepat, transparan, dan responsif akan meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, tertutup, atau diskriminatif dapat menurunkan legitimasi kepolisian dan menimbulkan jarak

antara polisi dan masyarakat yang seharusnya mereka layani. Dalam teori kualitas pelayanan, Fitzsimmons (2019) menegaskan bahwa lima dimensi utama pelayanan publik—keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles)—menjadi tolok ukur penting untuk menilai efektivitas pelayanan. Namun, perkembangan studi mutakhir menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya diukur dari lima dimensi klasik tersebut, tetapi juga dari aspek adaptabilitas, inovasi, dan pemanfaatan teknologi digital (Zeithaml et al., 2019).

Dalam beberapa tahun terakhir, literatur pelayanan publik di Indonesia juga menyoroti pentingnya digitalisasi dan transparansi informasi. Menurut Dwiyanto (2021), pelayanan publik modern tidak lagi bisa mengandalkan prosedur manual semata, melainkan harus memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kecepatan dan akurasi layanan. Hal ini sejalan dengan teori public service value yang menekankan pentingnya responsivitas, akuntabilitas, dan keterbukaan (Osborne, 2020). Sayangnya, di banyak sektor pemerintahan termasuk kepolisian, digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya berjalan maksimal sehingga masyarakat masih menemui hambatan dalam mengakses informasi maupun melacak perkembangan laporan mereka.

Di Polres Morowali Utara, pelayanan pengaduan masyarakat melalui Seksi Propam masih menghadapi sejumlah tantangan. Dari hasil wawancara awal, masyarakat mengeluhkan keterlambatan penanganan kasus, kurangnya kejelasan informasi mengenai proses tindak lanjut, serta terbatasnya sarana pendukung seperti ruang pelayanan yang representatif dan sistem dokumentasi yang modern. Permasalahan ini mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan transparan dengan kualitas pelayanan yang benar-benar diberikan. Situasi ini berpotensi melemahkan kepercayaan publik, padahal dalam teori procedural justice (Wood et al., 2020), kepercayaan publik merupakan modal sosial utama yang menentukan legitimasi institusi penegak hukum.

Selain faktor kelembagaan, kendala juga muncul dari sisi sumber daya manusia. Kompetensi aparat yang bertugas di lini pelayanan pengaduan sangat menentukan kualitas interaksi dengan masyarakat. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa pelayanan publik yang berorientasi pada empati dan komunikasi interpersonal akan lebih mudah diterima masyarakat (O'Flynn, 2021). Namun, dalam praktiknya masih ditemukan aparat yang bersikap formalistik, kurang tanggap terhadap keluhan, atau bahkan defensif ketika menerima laporan terkait dugaan pelanggaran oleh sesama anggota kepolisian.

Tantangan lain berkaitan dengan aspek transparansi dan akuntabilitas. Teori New Public Governance (Osborne, 2020) menekankan bahwa pelayanan publik yang baik tidak bisa hanya bersandar pada mekanisme internal, tetapi harus melibatkan interaksi kolaboratif dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan pengaduan Propam, transparansi proses, keterlibatan masyarakat dalam memantau penanganan kasus, serta akses informasi yang terbuka menjadi kunci untuk meningkatkan kepercayaan. Sayangnya, sistem pengaduan di banyak Polres masih minim publikasi, sehingga masyarakat kesulitan mengetahui sejauh mana laporan mereka diproses.

Dari sisi sarana dan prasarana, kualitas pelayanan publik erat kaitannya dengan bukti fisik yang mendukung. Parasuraman et al. (1990) menyebut bahwa lingkungan fisik pelayanan—termasuk ruang tunggu, fasilitas teknologi, dan kemudahan akses informasi—berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat. Dalam konteks Polres Morowali Utara, keterbatasan fasilitas pelayanan pengaduan menjadi salah satu faktor yang menurunkan persepsi masyarakat terhadap keseriusan institusi dalam menindaklanjuti laporan.

Melihat kompleksitas permasalahan tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis secara mendalam kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Seksi Propam Polres Morowali Utara. Fokus penelitian diarahkan pada sejauh mana pelayanan pengaduan memenuhi dimensi kualitas pelayanan publik menurut Fitzsimmons, serta bagaimana kendala yang dihadapi dapat dijelaskan dengan perspektif teori-teori pelayanan publik mutakhir. Penelitian ini

diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris sekaligus teoretis: secara empiris, sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kinerja Polres Morowali Utara; secara teoretis, sebagai penguatan kajian mengenai pelayanan publik kepolisian dalam kerangka akuntabilitas dan kepercayaan publik di era tata kelola pemerintahan yang semakin menuntut transparansi.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan bagi penguatan mekanisme pengawasan internal kepolisian, tetapi juga penting dalam konteks lebih luas, yakni bagaimana membangun tata kelola pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, berbasis teknologi, dan menjunjung tinggi nilai keadilan prosedural. Pada akhirnya, pelayanan pengaduan yang efektif bukan sekadar urusan administratif, melainkan fondasi bagi terbentuknya kepolisian yang humanis, profesional, dan dipercaya publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Seksi Propam Polres Morowali Utara. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat menggali pengalaman masyarakat serta perspektif aparat kepolisian secara langsung, sehingga menghasilkan gambaran yang komprehensif. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, meliputi masyarakat yang pernah melakukan pengaduan, anggota kepolisian yang bertugas di Seksi Propam, serta pihak terkait lain yang dianggap relevan. Teknik pengumpulan data mencakup wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi langsung, dan studi dokumentasi atas arsip maupun regulasi yang berkaitan dengan mekanisme pengaduan. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles & Huberman (1992) yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjaga validitas temuan, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode, serta dilakukan konfirmasi ulang (member check) kepada beberapa informan. Dengan rancangan metodologi ini, penelitian diharapkan mampu menggambarkan kualitas pelayanan pengaduan di Seksi Propam secara objektif serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam praktiknya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan di Seksi Propam Polres Morowali Utara masih menghadapi sejumlah kendala. Dari sisi kecepatan, beberapa kasus belum terselesaikan sesuai batas waktu yang ditetapkan. Seorang informan masyarakat menyampaikan: *“Kami sudah melapor sejak beberapa bulan lalu, tapi sampai sekarang belum ada kejelasan bagaimana tindak lanjutnya. Kalau ditanya, jawabannya selalu ‘masih proses’, tapi kami tidak tahu prosesnya seperti apa.”* (Wawancara, Informan Masyarakat 1)

Pernyataan ini menggambarkan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat akibat keterlambatan penyelesaian kasus. Hal tersebut sejalan dengan temuan bahwa aspek reliability (keandalan) pelayanan belum sepenuhnya tercapai karena keterbatasan jumlah personel yang memiliki pelatihan khusus dalam penanganan pengaduan.

Selain itu, persoalan transparansi informasi juga muncul. Beberapa pelapor merasa sulit memperoleh perkembangan kasus yang sedang ditangani. Salah seorang pelapor menuturkan: *“Kalau kita tanya ke petugas, jawabannya singkat saja. Padahal kami ingin tahu sejauh mana kasus itu diproses. Rasanya seperti jalan di tempat.”* (Wawancara, Informan Masyarakat 2)

Hal ini menunjukkan adanya kendala pada aspek assurance (jaminan), karena kepastian hukum dan keterbukaan informasi belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat.

Dari sisi responsiveness (daya tanggap), aparat dinilai cukup cepat dalam menerima laporan, tetapi lambat dalam pengolahan data dan penyampaian hasil. Keterbatasan teknis, terutama dalam penggunaan sistem digital serta seringnya gangguan jaringan, menjadi faktor penghambat. Seorang petugas Propam sendiri mengakui hal tersebut:

“Kadang jaringan internet yang jadi masalah. Laporan sudah masuk, tapi untuk input dan komunikasi ke bagian lain sering tertunda karena sinyal tidak stabil.” (Wawancara, Petugas Propam)

Pada aspek empathy (empati), sebagian masyarakat menilai petugas sudah ramah dan mendengarkan keluhan dengan baik. Namun, masih ada ruang untuk meningkatkan pendekatan yang lebih humanis. Salah satu pelapor mengatakan:

“Petugasnya sih ramah, tapi kami merasa belum sepenuhnya diberi perhatian. Rasanya masih sekadar formalitas menerima laporan.” (Wawancara, Informan Masyarakat 3)

Sementara itu, aspek tangibles (bukti fisik) relatif lebih baik karena ruang pelayanan sudah dilengkapi dengan meja, kursi, serta ruang penyidik. Namun, keterbatasan fasilitas pendukung seperti ketiadaan WiFi khusus dan gangguan jaringan seluler menghambat kelancaran pelayanan.

Dari berbagai temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kendala utama pelayanan pengaduan di Seksi Propam Polres Morowali Utara terletak pada lambatnya penyelesaian kasus, minimnya transparansi informasi, keterbatasan fasilitas teknologi, serta perlunya peningkatan kualitas interaksi petugas dengan masyarakat.

Pembahasan

Hasil penelitian mengenai pelayanan pengaduan di Seksi Propam Polres Morowali Utara memperlihatkan adanya kesenjangan cukup lebar antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima. Temuan ini dapat dibaca dengan menggunakan kerangka teori kualitas pelayanan yang dikemukakan Fitzsimmons (2019), yang menekankan lima dimensi penting, yakni reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Namun, perkembangan literatur terbaru (Zeithaml et al., 2019; Osborne, 2020; Wood et al., 2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di era tata kelola modern tidak hanya berhenti pada kelima dimensi klasik tersebut, melainkan juga menuntut adanya transparansi, adaptabilitas, serta pemanfaatan teknologi digital.

Pertama, dari aspek reliability, masyarakat berharap pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan, khususnya dalam hal kepastian penyelesaian kasus. Akan tetapi, penelitian menunjukkan masih terdapat keterlambatan penanganan laporan akibat keterbatasan personel dan beban kerja yang tidak seimbang. Seorang pelapor bahkan menyebut bahwa ia telah menunggu berbulan-bulan tanpa perkembangan berarti. Kondisi ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan belum sepenuhnya terjaga, sehingga menurunkan kepercayaan publik. Temuan ini sejalan dengan konsep procedural justice Wood et al. (2020) yang menekankan pentingnya konsistensi dan kepastian prosedur sebagai fondasi legitimasi institusi hukum.

Kedua, dari sisi responsiveness, aparat Propam relatif cepat menerima laporan, namun lambat dalam menindaklanjuti dan menyampaikan hasil investigasi. Keterlambatan ini erat kaitannya dengan keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti ketiadaan sistem pelaporan digital yang memadai. Akibatnya, masyarakat menilai daya tanggap aparat belum sesuai harapan akan pelayanan yang cepat dan transparan. Temuan ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2021) bahwa pelayanan publik modern dituntut untuk responsif melalui pemanfaatan teknologi informasi agar kebutuhan masyarakat dapat direspons secara real-time. Dengan kata lain, jarak antara kesiapan menerima laporan dan kemampuan menyelesaikan masalah mencerminkan lemahnya daya tanggap.

Ketiga, dari aspek assurance, masyarakat sangat menekankan pentingnya jaminan kepastian hukum dan transparansi proses. Walaupun prosedur formal dijalankan, banyak pelapor menyatakan kesulitan memperoleh informasi detail tentang perkembangan kasus. Hal ini memperlihatkan adanya information gap yang mengurangi rasa aman dan kepercayaan publik. Osborne (2020) dalam kerangka New Public Governance menegaskan bahwa pelayanan publik yang baik tidak hanya mengandalkan mekanisme internal, tetapi juga harus menyediakan ruang keterbukaan bagi masyarakat. Kurangnya transparansi di Seksi Propam membuat fungsi assurance melemah, sehingga legitimasi institusi ikut terdampak.

Keempat, dimensi empathy relatif terlihat dalam interaksi petugas yang ramah dan bersedia mendengarkan keluhan. Namun, masyarakat masih menilai empati itu sekadar formalitas, bukan cerminan kepedulian mendalam terhadap pencari keadilan. Padahal, menurut Alford dan O'Flynn (2021), empati yang autentik dalam pelayanan publik berkontribusi lebih besar terhadap peningkatan kepuasan dan trust dibanding sekadar kepatuhan prosedural. Dengan demikian, dimensi empati di Seksi Propam masih memerlukan internalisasi nilai-nilai humanis agar benar-benar dirasakan masyarakat.

Kelima, dari aspek tangibles, fasilitas fisik seperti ruang pelayanan sudah relatif memadai, tetapi hambatan teknis berupa jaringan internet yang tidak stabil membuat proses pelayanan terhambat. Dalam kerangka teori kualitas pelayanan, bukti fisik tidak hanya mencakup kenyamanan ruang, tetapi juga infrastruktur teknologi yang mendukung kelancaran layanan (Parasuraman, 1990). Hambatan sederhana seperti gangguan jaringan pada akhirnya menimbulkan dampak signifikan terhadap efektivitas kerja dan kepuasan masyarakat.

Jika seluruh dimensi ini ditarik dalam kesimpulan analitis, maka tampak bahwa pelayanan pengaduan di Seksi Propam Polres Morowali Utara masih menghadapi tantangan serius dalam mewujudkan pelayanan yang ideal. Aspek empati dan bukti fisik relatif terlihat, tetapi dimensi keandalan, daya tanggap, dan jaminan justru masih menjadi titik lemah utama. Situasi ini memperkuat argumen Osborne (2020) bahwa pelayanan publik hanya dapat meningkatkan legitimasi bila institusi mampu membangun sistem yang responsif, kolaboratif, dan transparan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan perlunya langkah strategis berupa peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan teknis dan komunikasi, optimalisasi teknologi informasi untuk mempercepat alur layanan, serta penguatan mekanisme pengawasan internal agar transparansi dan akuntabilitas lebih terjamin. Tanpa reformasi tersebut, pelayanan pengaduan dikhawatirkan akan terus menimbulkan kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas pelayanan, yang pada akhirnya dapat menggerus legitimasi kepolisian sebagai institusi penegak hukum yang seharusnya menjadi garda terdepan dalam menjaga keadilan dan kepercayaan publik.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa pelayanan pengaduan masyarakat di Seksi Propam Polres Morowali Utara masih menghadapi sejumlah kendala yang membuat masyarakat belum sepenuhnya puas. Dari lima dimensi kualitas pelayanan, aspek empati dan sebagian bukti fisik sudah terlihat, namun keandalan, daya tanggap, jaminan, serta pemanfaatan teknologi masih lemah. Keterlambatan penyelesaian kasus, kurangnya transparansi informasi, dan keterbatasan sarana teknologi menjadi hambatan utama. Walaupun ada upaya membangun pelayanan yang ramah dan prosedural, masyarakat tetap merasa belum memperoleh keadilan dan kepastian hukum yang diharapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan di Seksi Propam belum sepenuhnya memenuhi standar kualitas pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel. Untuk itu, dibutuhkan peningkatan kompetensi personel melalui pelatihan teknis dan komunikasi, penguatan transparansi lewat mekanisme informasi yang mudah diakses, serta optimalisasi infrastruktur teknologi agar pelayanan lebih cepat dan terdokumentasi. Selain itu, pendekatan humanis dalam setiap interaksi perlu lebih ditonjolkan agar masyarakat merasa dihargai, sementara pengawasan internal harus diperkuat agar setiap pengaduan benar-benar ditangani secara profesional sesuai kode etik kepolisian. Dengan langkah-langkah tersebut, Seksi Propam Polres Morowali Utara dapat meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan, memperkuat kepercayaan publik, dan meneguhkan citra kepolisian yang akuntabel di mata masyarakat.

REFERENSI

- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press.
Fitzsimmons, J. A. (2019). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. McGraw-Hill Education.

- Miles, M. B., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. UI-Press.
- O'Flynn, J. (2021). Where to for Public Value? Taking Stock and Moving On. *International Journal of Public Administration*, 44(10), 867–877. <https://doi.org/10.1080/01900692.2021.1884696>
- Osborne, S. (2020). *Public Service Logic: Creating Value for Public Service Users, Citizens, and Society Through Public Service Delivery* (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003009153>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.
- Wood, G., Tyler, T. R., & Papachristos, A. V. (2020). Procedural Justice Training Reduces Police Use of Force and Complaints Against Officers. *PNAS Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 117(18), 9815–9821. <https://doi.org/10.1073/pnas.1920671117>
- Zeithaml, V. A., Jaworski, B. J., Kohli, A. K., Tuli, K. R., Ulaga, W., & Zaltman, G. (2019). A Theories-in-Use Approach to Building Marketing Theory. *Journal of Marketing*, 84(1), 32–51. <https://doi.org/10.1177/0022242919888477>