

**PERAN INSPEKTORAT PENGAWASAN DAERAH POLDA MALUKU DALAM
MENANGANI ADUAN MASYARAKAT**

PROPOSAL PENELITIAN

Diajukan sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Ambon



MUHAMMAD RIDHA MAN ARFA

NIM : 200104036

**PROGRAM STUDI HUKUM PIDANA ISLAM
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI A.M. SANGADJI AMBON
2025**

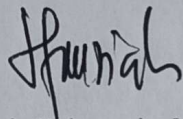
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Proposal Skripsi yang ditulis oleh saudara Muhammad Ridha Man Arfa, Nim 200104036 Mahasiswa Program Studi Hukum Pidana Islam telah dikoreksi oleh pembimbing dengan judul proposal *Peran Inspektorat Pengawasan Daerah Polda Maluku Dalam Mengangani Aduan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepolisian (Analisis Sitem Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pada Subbag Dumasnwas Polda Maluku)*. Memandang bahwa proposal tersebut telah memenuhi syarat-syarat dan dapat dipertanggungjawabkan pada ujian proposal.

Demikian Persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

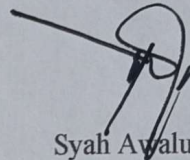
Ambon, 15 Januari 2025

Pembimbing I



Fauzia Rahawarin, MH

Pembimbing II

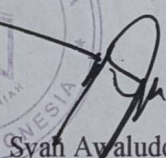


Syah Awaluddin, MH



Mengetahui,

Ketua Prodi,



Syah Awaluddin, MH

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	10
E. Pengertian Judul.....	11
F. Sistematika Penulisan	12
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Peran Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Kepolisian Daerah...	15
1. Pengertian Peran.....	15
2. Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Kepolisian Daerah.....	18
3. Fungsi dan tanggung jawab Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Kepolisian Daerah	23
C. Penanganan aduan masyarakat oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Kepolisian Daerah.....	27
1. Pengaduan Masyarakat	27
2. Sistem Penanganan Pengaduan pada Itwasda.	33
 BAB III Metode Penelitian	 40
A. Jenis Penelitian	40
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	42
C. Objek dan Informan Penelitian	42
D. Teknik Pengumpulan Data	43
E. Instrumen Penelitian	44
F. Teknik Analisis Data	45
 DAFTAR PUSTAKA.....	 53
Lampiran	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepolisian memegang peran yang sangat vital dalam menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat, yang menjadi landasan bagi terciptanya stabilitas sosial dan ekonomi di suatu negara. Sebagai lembaga penegak hukum, tugas utama kepolisian adalah untuk memastikan bahwa hukum diterapkan secara adil dan merata, serta melindungi masyarakat dari potensi ancaman yang dapat merusak ketertiban umum. Keamanan yang terjaga dengan baik memungkinkan masyarakat untuk hidup dengan rasa aman, bebas dari kejahatan, dan dapat menjalankan aktivitas sosial, ekonomi, serta budaya tanpa gangguan. Dalam konteks ini, kepolisian berperan sebagai garda terdepan dalam mengatasi tindak kriminal, serta mencegah terjadinya kerusuhan atau ketidakstabilan lainnya yang dapat mengganggu keharmonisan sosial.¹

Selain fungsi penegakan hukum, kepolisian juga memiliki peran penting dalam menciptakan dan mempertahankan kepercayaan publik. Kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian sangat menentukan efektifitas lembaga ini dalam menjalankan tugasnya. Ketika masyarakat merasa percaya bahwa kepolisian berfungsi secara profesional, transparan, dan tidak memihak, mereka cenderung lebih kooperatif dalam melaporkan tindak kejahatan dan bekerja sama dengan

¹ Breen, M., & Gill, M. *Policing and Public Trust: Understanding the Relationship*. Oxford University Press: London, 2016, halaman 5.

aparatus. Kepercayaan ini tidak hanya bergantung pada kemampuan kepolisian dalam memberantas kejahatan, tetapi juga pada integritas dan etika yang mereka tunjukkan dalam setiap tindakan. Oleh karena itu, menjaga dan membangun kepercayaan publik menjadi hal yang sangat penting bagi keberhasilan kepolisian dalam menciptakan keamanan yang berkelanjutan.²

Namun, kepercayaan publik tidak bisa diperoleh secara instan, melainkan harus dibangun melalui kerja keras dan konsistensi dalam menjalankan tugas. Adanya mekanisme pengawasan dan akuntabilitas yang jelas, seperti penanganan pengaduan masyarakat terhadap kinerja kepolisian, menjadi salah satu cara efektif untuk memastikan bahwa setiap tindakan aparat kepolisian sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Masyarakat yang merasa bahwa keluhannya ditanggapi dengan serius akan semakin mempercayai sistem kepolisian, dan ini akan berdampak pada peningkatan kerjasama dalam menjaga ketertiban. Oleh karena itu, penting bagi institusi kepolisian untuk mengembangkan sistem yang transparan dan responsif terhadap masukan atau aduan masyarakat, sebagai bagian dari upaya membangun kepercayaan dan menciptakan ketertiban di tengah masyarakat.³ Kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian juga terlihat ketika adanya upaya penanganan yang dilakukan pihak Polres Pulau Ambon & PP. Lease adalah orang tua siswa dan pihak sekolah asal siswa yang terlibat tawuran, dipanggil untuk diselesaikan di kepolisian ketika laporan adanya laporan aksi

² Tyler, T. R. *Enhancing Police Legitimacy. The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, Vol 593. No.1. SAGE Publications atas nama American Academy of Political and Social Science. London, 2004, h. 84-99.

³ Kappeler, V. E., Sluder, R. D., & Alpert, G. P. (2019). *Community Policing: A Contemporary Perspective*. Pearson.

tawuran siswa, beberapa anggota anggota ditugaskan turun ke lapangan untuk menangani kejadian tersebut kemudian melakukan pembinaan terhadap siswa-siswa yang melakukan tawuran.⁴ Dalam kerangka hukum nasional, perlindungan terhadap anak dalam situasi darurat dan konflik sosial telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak. Pasal 59 ayat (2) huruf c menyebutkan bahwa anak dalam situasi darurat berhak mendapatkan perlindungan khusus dari negara, pemerintah daerah, dan masyarakat. Selain itu, Pasal 64 dan Pasal 68 UU tersebut menegaskan kewajiban pemerintah dan masyarakat untuk melakukan upaya rehabilitasi sosial dan pemulihan psikologis bagi anak yang menjadi korban kekerasan maupun konflik sosial.⁵

Selain itu, Peran polisi yang ditunjukkan dalam Penerapan keadilan restoratif (RJ) dalam penyelesaian perkara pidana di Polres Waesala menunjukkan adanya integrasi yang kuat antara pendekatan struktural dan kultural dalam membangun keadilan yang dirasakan secara subjektif oleh korban. sebagai aktor strategis melalui mediasi, edukasi, bantuan hukum, dan pemantauan pasca-kesepakatan menunjukkan pergeseran paradigma dari penegakan hukum yang represif menjadi fasilitator penyelesaian konflik yang humanis. Peran ini tidak hanya penting untuk membangun legitimasi kelembagaan, tetapi juga untuk membentuk persepsi keadilan yang lebih kuat dari perspektif korban. Hal ini

⁴ Fauzia Rahawarin., (2015). Peran Polres Pulau Ambon & Pp. Lease Terhadap Tawuran Antar Pelajar Di Kota Ambon Ditinjau Dari Hukum Islam. Jurnal Tahkim, Vol. XI No. 1, h. 146-147.

⁵ Eka Dahlan Uar, dkk., (2025). Trauma Healing sebagai Instrumen Perlindungan Hukum terhadap Anak Korban Konflik Sosial di Negeri Masihulan, Maluku Tengah. Jurnal ASPIRASI, Volume 3, Nomor 3. h. 23.

diperkuat oleh studi Gavrielides yang menyatakan bahwa keterlibatan aparat penegak hukum dalam proses penyelesaian konflik yang inklusif dan komunikatif meningkatkan kepuasan kedua belah pihak, serta memperkuat efektivitas penyelesaian jangka panjang.⁶

Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Polda Maluku memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga profesionalisme dan akuntabilitas aparat kepolisian di daerah tersebut. Fungsi utama Itwasda adalah melakukan pengawasan internal terhadap kinerja polisi, termasuk menangani aduan masyarakat mengenai pelanggaran yang dilakukan oleh anggota kepolisian. Sebagai lembaga pengawasan, Itwasda berfungsi untuk memastikan bahwa setiap tindakan polisi sesuai dengan aturan hukum dan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Pengawasan ini tidak hanya terbatas pada penanganan pelanggaran disiplin, tetapi juga mencakup penilaian terhadap efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kepolisian kepada masyarakat. Dengan demikian, Itwasda berperan sebagai benteng yang menjaga agar kepolisian tetap bertindak profesional dan bertanggung jawab terhadap masyarakat.⁷

Selain itu, Itwasda Polda Maluku juga memiliki peran strategis dalam menanggapi dan menangani aduan masyarakat yang berkaitan dengan kinerja kepolisian. Masyarakat yang merasa dirugikan atau tidak puas dengan tindakan

⁶ Fauzia Rahawarin, Husin Wattimena, Muhammad Fadhil, Sahur Ramsay & La Ode Aindo (2025)., *Restorative Justice at the Grass roots: Exploring Cultural Integration and Police Facilitation in Criminal Case Settlements in Waesala, Indonesia*. Jurnal Pena Justisia, Vol. 24. No. 1. h. 6719.

⁷ Haris, H., & Nugroho, A. *Pengawasan Kinerja Kepolisian oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda)*. Jurnal Kepolisian:: 2018. H. 72.

aparatus kepolisian dapat mengajukan pengaduan kepada Itwasda, yang kemudian akan melakukan investigasi dan menindaklanjuti aduan tersebut sesuai dengan prosedur yang berlaku. Proses ini menciptakan saluran komunikasi yang transparan antara masyarakat dan kepolisian, sekaligus memberikan kesempatan bagi kepolisian untuk memperbaiki kinerjanya jika ditemukan kesalahan atau kelalaian. Itwasda, dengan demikian, menjadi jembatan yang menghubungkan masyarakat dengan institusi kepolisian, memastikan adanya akuntabilitas dalam setiap tindakan yang dilakukan oleh aparat kepolisian. Keberhasilan fungsi pengawasan ini sangat bergantung pada profesionalisme Itwasda dalam mengelola aduan masyarakat, yang dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian di Polda Maluku.⁸

Subbag Dumanwas (Sub bagian Pengawasan dan Penanganan Aduan Masyarakat) Polda Maluku berfungsi sebagai unit yang khusus menangani pengaduan masyarakat terkait kinerja aparat kepolisian di wilayah tersebut. Sebagai bagian dari Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda), Subbag Dumanwas memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat diproses dengan tepat dan akuntabel. Masyarakat yang merasa dirugikan oleh tindakan aparat kepolisian, baik berupa pelanggaran hukum, pelanggaran kode etik, atau tindakan tidak profesional lainnya, dapat menyampaikan aduan mereka melalui Subbag Dumanwas. Dalam hal ini, unit ini bertugas untuk menyelidiki dan mengevaluasi setiap aduan, serta memberikan rekomendasi atau tindakan yang

⁸ Sulistyowati, S. *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat oleh Inspektorat Pengawasan Daerah Polda Maluku*. Jurnal Ilmu Sosial dan Politik, Ambon, 2019. H. 133

sesuai terhadap anggota kepolisian yang bersangkutan. Pengelolaan aduan masyarakat yang transparan dan efisien akan memperkuat akuntabilitas kepolisian serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian itu sendiri.⁹

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 mengatur tentang pengelolaan pengaduan masyarakat (Dumas) di lingkungan Polri. Peraturan ini menetapkan bahwa pengaduan masyarakat harus ditangani secara profesional, akuntabel, sinergis, dan transparan. Proses penanganan meliputi penerimaan, verifikasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, dan tindak lanjut. Setiap pengaduan harus diproses sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, dengan memastikan tidak ada diskriminasi dalam penanganannya. Untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aduan, Polda Maluku telah mengimplementasikan aplikasi e-Dumasan. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk melaporkan pengaduannya secara online, baik melalui situs web maupun aplikasi mobile. Dengan adanya e-Dumasan, proses pengaduan menjadi lebih efisien dan transparan, serta memudahkan Subbag Dumanas dalam memantau dan menindaklanjuti setiap laporan yang masuk. Subbag Dumanas memiliki peran penting dalam pengawasan internal di lingkungan Polda Maluku. Selain menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat, Subbag Dumanas juga bertanggung jawab untuk memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam mengajukan pengaduan. Hal ini mencakup penyuluhan tentang

⁹ Crawford, A. *The Governance of Policing in the UK: Accountability, Surveillance and Control*. Routledge. London, 2013. H. 67.

prosedur pengaduan, pentingnya transparansi, dan bagaimana memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani secara adil dan tanpa diskriminasi.¹⁰

Dengan adanya regulasi yang jelas, sistem pengaduan digital yang efisien, dan peran aktif Subbag Dumasnwas, Polda Maluku berkomitmen untuk menciptakan sistem pengawasan internal yang efektif. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap kinerja kepolisian merupakan bagian penting dalam menciptakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Dalam hal ini, Peraturan Kepolisian (Perpol) Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia yang menjadi pedoman utama bagi seluruh satuan kerja kepolisian, termasuk Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda). Subbag Dumasnwas Polda Maluku sebagai bagian dari Itwasda bertanggung jawab untuk mengelola, menindaklanjuti, dan memberikan solusi atas pengaduan masyarakat terhadap kinerja kepolisian. Namun, masih terdapat kendala seperti lambatnya proses penanganan, minimnya koordinasi antarunit, dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pengaduan yang telah diatur. Hal ini menjadi tantangan yang memerlukan evaluasi dan solusi yang tepat guna.

Topik penelitian ini memiliki relevansi yang sangat tinggi, baik dari sisi kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian maupun aspek transparansi dan

¹⁰ Indonesia, Kepolisian Negara RI, Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia, Kepolisian Negara R.I, Jakarta Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/317386/perpol-no-2-tahun-2024>.

akuntabilitas kinerja aparat kepolisian. Dalam era demokrasi dan keterbukaan informasi seperti sekarang, masyarakat semakin memiliki akses yang lebih besar untuk mengawasi kinerja aparat pemerintah, termasuk kepolisian. Salah satu cara yang ditempuh untuk meningkatkan akuntabilitas tersebut adalah dengan adanya sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif. Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Polda Maluku, khususnya Subbag Dumasnwas, memiliki peran yang sangat penting dalam menangani aduan masyarakat terkait kinerja aparat kepolisian. Dengan adanya sistem yang jelas dan terstruktur dalam pengelolaan aduan, diharapkan dapat meminimalisir penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh kepolisian.

Keberadaan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif dapat menjadi indikator utama dalam membangun kepercayaan publik terhadap kepolisian. Kepercayaan masyarakat terhadap kinerja kepolisian sering kali dipengaruhi oleh bagaimana aparat kepolisian merespon dan menangani setiap laporan atau aduan yang masuk. Apabila pengaduan masyarakat ditangani secara transparan, profesional, dan akuntabel, maka citra kepolisian sebagai lembaga penegak hukum yang bersih dan dapat dipercaya akan semakin terjaga. Sebaliknya, jika proses pengelolaan aduan tidak berjalan dengan baik atau cenderung tertutup, maka hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap kepolisian dan bahkan memperburuk persepsi masyarakat terhadap aparat penegak hukum. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana sistem pengelolaan pengaduan masyarakat pada Subbag

Dumasanwas Polda Maluku dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan pada akhirnya memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

Polda Maluku saat ini telah mengembangkan berbagai inovasi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat guna meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas pelayanan publik. Mekanisme pengaduan yang disediakan meliputi pelaporan langsung ke Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), laporan tertulis melalui surat, saluran hotline, media sosial, email, hingga aplikasi khusus seperti Salawaku Emarina. Inovasi ini sejalan dengan prinsip Polri yang Presisi serta program unggulan Basudara Manise yang berfokus pada peningkatan hubungan antara kepolisian dan masyarakat.

Namun demikian, implementasi sistem ini tidak terlepas dari tantangan. Salah satu kendala yang dihadapi adalah tingginya proporsi laporan masyarakat yang tidak valid, sehingga menyulitkan proses verifikasi dan tindak lanjut laporan yang benar-benar relevan. Oleh karena itu, Kapolda Maluku menekankan pentingnya transparansi dalam setiap tahap penanganan laporan, termasuk memberikan klarifikasi kepada pelapor apabila laporan yang disampaikan tidak terbukti benar. Untuk meningkatkan efektivitas sistem, edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya memberikan informasi yang akurat serta penguatan mekanisme penyaringan laporan menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan. Upaya ini diharapkan dapat memastikan bahwa setiap laporan yang valid dapat ditangani secara optimal, sekaligus menjaga kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini Adalah:

1. Bagaimana Peran Inspektorat Pengawasan Daerah Polda Maluku dalam Menangani Aduan Masyarakat anggota kepolisian?
2. Bagaimana mekanisme Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pada Subag Dumasanas?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan dari penelitian ini Adalah untuk :

1. Mengetahui Peran Inspektorat Pengawasan Daerah Polda Maluku dalam Menangani Aduan Masyarakat anggota kepolisian?
2. Mendeskripsikan mekanisme Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pada Subag Dumasanas?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis: Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu kepolisian terkait pengelolaan pengaduan masyarakat.
2. Manfaat Praktis: Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas serta perbaikan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat di Polda Maluku, yang dapat diimplementasikan oleh Inspektorat Pengawasan Daerah Polda Maluku dan pihak kepolisian lainnya.

E. Pengertian Judul

1. Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Polda Maluku adalah salah satu unsur pengawas internal di lingkungan Kepolisian Daerah Maluku yang bertugas melaksanakan pengawasan dan pemeriksaan terhadap pelaksanaan tugas serta administrasi di lingkungan Polda Maluku dan satuan-satuan kerja di bawahnya. Fungsi utama Itwasda adalah: (a) Pengawasan Internal, (b) Pemeriksaan dan Audit, (c) Pembinaan dan Penegakan Disiplin dan (d) Peningkatan Akuntabilitas.
2. Pengaduan Masyarakat adalah laporan, keluhan, atau informasi yang disampaikan oleh individu, kelompok, atau masyarakat kepada pihak berwenang terkait dugaan pelanggaran hukum, penyalahgunaan wewenang, atau ketidakpuasan terhadap pelayanan publik.
3. Sistem Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah mekanisme terorganisir yang dirancang untuk menerima, mencatat, menindaklanjuti, dan menyelesaikan laporan, keluhan, atau informasi yang disampaikan oleh masyarakat terkait pelanggaran hukum, penyalahgunaan wewenang, atau ketidakpuasan terhadap pelayanan publik.
 - a. Sistem ini dioperasikan dengan memanfaatkan teknologi dan metode manajemen modern yang memungkinkan pengaduan dapat diproses secara transparan, efisien, dan akurat, sekaligus memastikan kerahasiaan identitas pelapor.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada skripsi ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Pengertian Judul
- F. Sistematika Penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

- A. Penelitian Terdahulu
- B. Peran Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Kepolisian Daerah
 - 1. Pengertian Peran
 - 2. Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Kepolisian Daerah
 - 3. Fungsi dan tanggung jawab Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Kepolisian Daerah
- C. Penanganan aduan masyarakat oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Kepolisian Daerah
 - 1. Pengaduan Masyarakat
 - 2. Sistem Penanganan Pengaduan pada Itwasda

BAB III : METODE PENELITIAN

- A. Jenis Penelitian
- B. Lokasi dan Informan Penelitian
- C. Teknik Pengumpulan
- D. Instrumen Penelitian
- E. Teknik Analisis Data

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

- A. Hasil Penelitian
- B. Pembahasan

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan
- B. Saran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu terkait peran Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) dalam menangani aduan masyarakat menunjukkan berbagai dinamika yang ada dalam praktik pengawasan di Polda. Trisusilowaty et al. dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa pengawasan Itwasda di Polda Jawa Tengah dalam menangani aduan masyarakat masih terkendala oleh kurangnya sistem pengaduan yang terintegrasi dan satu pintu. Hal ini menyebabkan ketidakjelasan dalam proses penanganan aduan, serta menghambat respons yang cepat dari pihak kepolisian terhadap keluhan masyarakat. Penelitian ini menekankan pentingnya desain sistem pengaduan yang lebih jelas dan dapat diakses oleh masyarakat secara lebih mudah dan transparan.¹¹

Selanjutnya, Pettanasse meneliti penerapan fungsi pengawasan oleh Itwasda di Polda Sumatera Selatan. Dalam penelitiannya, ia menemukan bahwa struktur Subbag Dumas memiliki peran penting dalam menerima dan menindaklanjuti aduan masyarakat. Namun, meskipun terdapat struktur yang jelas, alur pengaduan yang tidak terintegrasi sepenuhnya menjadi tantangan yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas penanganan aduan. Hal ini sejalan

¹¹ Dian., Trisusilowaty, D., Lumbanraja, A. D., & Suteki *Fungsi Pengawasan oleh Inspektorat Pengawasan Daerah Berbasis Pengaduan Masyarakat dalam Perspektif Hukum Progresif*. Jurnal Law Reform, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Semarang, 2019. Vol. 15. Nomor 1. Hal. 25.

dengan temuan Trisusilowaty yang juga menyoroti masalah pengelolaan pengaduan yang tidak optimal dalam pengawasan internal kepolisian.¹²

Penelitian Wahyuningsih et al. lebih menitikberatkan pada penggunaan aplikasi Dumas Presisi di Polda Sulsel sebagai inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini membantu dalam mempercepat proses pengaduan, tantangan utama masih ada pada sosialisasi yang belum maksimal kepada masyarakat. Dengan menggunakan teknologi sebagai sarana pengelolaan pengaduan, penelitian ini menawarkan solusi yang lebih modern namun tetap menghadapi masalah dalam hal kesadaran masyarakat terhadap aplikasi tersebut.¹³

Prahmadika dalam penelitiannya berfokus pada pengawasan internal oleh Itwasda terhadap kinerja Bidpropam di Polda DIY, dan menemukan bahwa meskipun Itwasda memiliki peran vital dalam menjaga integritas institusi, pengawasan terhadap pelanggaran disiplin belum optimal. Penelitian ini menyoroti pentingnya penguatan pengawasan terhadap pelanggaran internal yang dilakukan oleh aparat kepolisian. Dengan demikian, meskipun semua penelitian terdahulu menunjukkan peran penting Itwasda dalam pengawasan dan penanganan aduan masyarakat, masalah pengintegrasian sistem, pengelolaan

¹² Suarifuddin Pettanasse, *Penerapan Fungsi Pengawasan Itwasda dalam Menunjang Kinerja Kepolisian Daerah Sumatera Selatan*. Prosiding Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Sumatra Selatan, 2019. h. 255.

¹³ Indri., Wahyuningsih, dkk. *Analisis Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Metode Aplikasi DUMAS Presisi pada Subbag DUMAS Itwasda Polda Sulsel*. Indonesian Journal of Business and Management, Makassar, 2024. Vol. 6.Nomor 2, hal. 270.

sumber daya, dan sosialisasi masih menjadi tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas pengawasan dan pelayanan publik di tingkat Polda.¹⁴

B. Peran Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Kepolisian Daerah

1. Pengertian Peran

Peran merujuk pada fungsi atau tanggung jawab yang dijalankan oleh individu atau unit dalam suatu organisasi atau sistem untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks sosial atau organisasi, peran mengacu pada tugas, kewajiban, dan kontribusi yang harus dilakukan oleh individu atau kelompok, serta bagaimana tindakan mereka memengaruhi sistem atau masyarakat secara keseluruhan. Peran ini mencakup pengertian tentang apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, dan pengaruh atau dampak dari tindakan tersebut terhadap tujuan organisasi atau lembaga. Dalam konteks organisasi modern, seperti kepolisian, peran memiliki nilai penting untuk memastikan setiap unit berfungsi dengan baik guna mencapai tujuan bersama yang lebih besar, seperti meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan publik.¹⁵

Dalam konteks kepolisian, peran juga mencakup tanggung jawab untuk menjaga akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan tugas. Hal ini terlihat dalam peran Itwasda Polda Maluku, yang bertanggung jawab dalam mengawasi

¹⁴ Robby, Krisna Prahmadika, R. K. *Pengawasan Internal oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (ITWASDA) terhadap Kinerja Bidang Profesi dan Pengamanan (BIDROPAM) dalam mengawasi Anggota Anggota Keopisisna yang diduga telah melanggar disiplin dan atau kode etik Profesi Polri di Kepolisian Daerah (POLDA) DI Yogyakarta*. Skripsi S1 Ilmu Hukum, Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta, 2015. h.1.

¹⁵ Joseph, J. *Organization Design: Current Insights and Future Directions*. *Journal of Management Studies*, New Jersey, 2025. h. 15.

penanganan aduan masyarakat. Setiap peran yang dijalankan harus memenuhi standar yang sudah ditetapkan, serta memberikan dampak positif terhadap kinerja dan pelayanan publik. Dalam hal ini, peran Itwasda adalah untuk memastikan bahwa anggota kepolisian menjalankan tugas sesuai dengan hukum dan kode etik yang berlaku, serta menangani pengaduan masyarakat dengan efektif dan tepat. Hal ini sejalan dengan temuan Treadway et al. yang menyatakan bahwa peran kepemimpinan dan pengawasan dalam organisasi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kinerja organisasi.¹⁶

Secara umum, peran merupakan aspek fundamental yang memberikan arah dan struktur dalam suatu organisasi. Dalam konteks yang lebih luas, peran ini membantu menciptakan koordinasi yang efektif antar individu atau unit yang ada, sehingga dapat tercapai tujuan bersama yang berorientasi pada keberhasilan dan kesejahteraan bersama. Sebagai contoh, dalam sebuah organisasi seperti kepolisian, peran individu dan unit yang jelas sangat penting untuk menghindari tumpang tindih tugas dan meningkatkan efisiensi. Dalam hal ini, pengaturan peran yang baik membantu organisasi mencapai kesejahteraan sosial dan keadilan, yang menjadi tujuan utama kepolisian dalam melayani masyarakat.¹⁷ Peran juga mengatur bagaimana individu atau kelompok berinteraksi dengan lingkungan sosial dan organisasi tempat mereka berada. Ketika peran ini dijalankan dengan baik, maka interaksi antara individu, kelompok, dan organisasi akan berjalan

¹⁶ Treadway, D. C., Giorgi, G., & Thiel, M. *Editorial: Insights in Organizational Psychology. Frontiers in Psychology*. Frontiers Media SA: Switzerland, 2023. h. 10.

¹⁷ Torras-Gómez, E. . *Is Social Theory Losing Its Relevance? A Call for Social Impact. Journal of Chinese Sociology*, Springer Nature, Jerman, 2025, h. 2.

harmonis, menciptakan lingkungan yang produktif dan kolaboratif, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.¹⁸

Selain itu, peran juga berhubungan erat dengan konsep tanggung jawab sosial, di mana individu atau unit dalam suatu organisasi diharapkan untuk menjalankan tugasnya dengan penuh kesadaran terhadap dampak yang ditimbulkan terhadap masyarakat atau lingkungan sekitarnya. Dalam konteks ini, peran individu atau unit tidak hanya dilihat dari sudut pandang fungsi internal organisasi, tetapi juga dari bagaimana tindakan mereka memberikan kontribusi terhadap tercapainya tujuan yang lebih besar, seperti meningkatkan kualitas pelayanan publik atau memperbaiki sistem sosial. Sebagai contoh, dalam lembaga kepolisian, peran Itwasda dalam menangani aduan masyarakat berfungsi untuk menciptakan kepercayaan publik, yang merupakan bagian dari tanggung jawab sosial kepolisian kepada masyarakat. Tanggung jawab sosial ini mencakup tidak hanya pelayanan yang diberikan, tetapi juga sikap transparansi dan akuntabilitas yang dipegang teguh dalam proses tersebut. Konsep ini diperkuat oleh penelitian yang menunjukkan bahwa peran kepolisian dalam mengelola pengaduan secara efektif dapat meningkatkan hubungan positif antara polisi dan Masyarakat.¹⁹

Pentingnya peran dalam suatu organisasi juga mencerminkan struktur organisasi yang ada, di mana peran masing-masing individu atau unit dapat saling mendukung untuk mencapai tujuan bersama. Teori struktur fungsional

¹⁸ Mintzberg, H. *The Structuring of Organizations: A Synthesis of the Research*. Prentice-Hall. New Jersey, 2023.

¹⁹ Joseph, J.. *Organization Design: Current Insights and Future Directions*. *Journal of Management Studies*, Wiley-Blackwell, New Jersey, 2025, h. 1–25.

menjelaskan bahwa setiap bagian atau unit dalam organisasi memiliki tugas dan fungsi yang saling terkait dan saling mendukung untuk mencapai efektivitas dan efisiensi organisasi secara keseluruhan. Dalam konteks Itwasda di Polda Maluku, setiap peran yang ada—baik itu pengawasan terhadap anggota, penanganan aduan masyarakat, atau evaluasi kinerja—memiliki kontribusi yang tak terpisahkan dalam meningkatkan kualitas pengawasan dan kinerja Polda Maluku secara keseluruhan. Dengan peran yang jelas, organisasi dapat bekerja dengan lebih terstruktur dan terkoordinasi, sehingga hasil yang diinginkan dapat tercapai dengan lebih baik. Hal ini sejalan dengan temuan terbaru yang menekankan pentingnya struktur organisasi yang jelas untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan dalam institusi publik²⁰

2. Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Kepolisian Daerah

Inspektorat Pengawasan Daerah Polda memiliki peran sentral sebagai pengawas internal yang bertanggung jawab untuk memastikan kepatuhan aparat kepolisian dalam menjalankan tugasnya, khususnya dalam penanganan aduan masyarakat. Sebagai lembaga pengawasan, Itwasda menerima, memverifikasi, dan menindaklanjuti setiap pengaduan yang masuk dari masyarakat terkait perilaku atau tindakan anggota kepolisian yang dianggap tidak sesuai dengan norma atau prosedur yang berlaku. Proses ini bertujuan untuk menjaga integritas institusi

²⁰ Torras-Gómez, E. *Is Social Theory Losing Its Relevance? A Call for Social Impact. Journal of Chinese Sociology*, Springer Nature, Jerman. 2025. h. 1–15.

kepolisian dan memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat berjalan sesuai dengan standar yang diharapkan.²¹

Itwasda (Inspektorat Pengawasan Umum Daerah) adalah unsur pembantu pimpinan dan pelaksana staf pada Polda yang berada dibawah Kapolda. Itwasda bertugas menyelenggarakan pengawasan dan pemeriksaan umum dan perbendaharaan dalam lingkungan Polda termasuk satuan-satuan non struktural yang berada dibawah pengendalian Kapolda. Salah satu tugas Itwasda adalah menindak lanjuti perihal penanganan pengaduan masyarakat.²²

Selain itu, Itwasda juga berperan dalam melakukan audit dan evaluasi terhadap unit-unit terkait yang terlibat dalam penanganan aduan masyarakat, seperti unit Reskrim atau SPKT. Fungsi pengawasan ini sangat penting dalam memastikan bahwa setiap aduan yang diterima diproses dengan transparansi dan akuntabilitas yang tinggi. Keberadaan Itwasda yang efektif akan membantu memastikan bahwa laporan yang diterima tidak hanya ditindaklanjuti, tetapi juga dijalankan dengan hasil yang sesuai dengan harapan masyarakat. Tanpa pengawasan yang efektif, kemungkinan terjadinya penanganan aduan yang tidak optimal atau bahkan pengabaian terhadap laporan yang masuk akan semakin besar.²³

²¹ Marlina, M. *Pengawasan Internal oleh Inspektorat Pengawasan Daerah terhadap Kinerja Polres di Indonesia*. Jurnal Administrasi Negara, Universitas Mulawarman, Samarinda, 2020. h. 45

²² Y. Sofyan, *Sistem Informasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Itwasda Polda Jawa Barat*” <http://elibrary.unikom.ac.id>. Skripsi, Bandung, 2019, h. 2.

²³ Fahmi, R. (2021). *Evaluasi Sistem Pengaduan Masyarakat dalam Kepolisian: Kasus Polda Jabar*. Jurnal Hukum dan Pemerintahan, Vol 8. No. 2, Bandung, h. 123.

Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Perkap) Nomor 2 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia. Itwasda merupakan salah satu Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) yang mempunyai tugas pokok dan fungsi pengawasan di lingkungan Polda, yakni melakukan pengawasan intern atas penyelenggaraan tugas dan fungsi, serta akuntabilitas keuangan negara di Lingkungan Polda, yakni melalui proses audit, reviu, evaluasi, pemantauan dan kegiatan pengawasan lain.²⁴ Namun, dalam pelaksanaannya, Itwasda Polda menghadapi sejumlah tantangan. Salah satunya adalah masalah koordinasi antar unit yang menangani pengaduan, di mana pengaduan yang diterima oleh satu unit belum tentu diteruskan secara sistematis ke unit pengawasan yang tepat. Kendala lainnya adalah terbatasnya sumber daya manusia di Itwasda yang mengakibatkan beban kerja yang cukup berat bagi petugas pengawasan. Dalam beberapa kasus, hal ini dapat memperlambat penyelesaian aduan yang diajukan oleh masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan dalam alur pengaduan dan peningkatan kapasitas petugas Itwasda sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penanganan aduan Masyarakat.²⁵

Untuk mengatasi tantangan tersebut, Itwasda Polda Maluku perlu mengimplementasikan inovasi dalam sistem pengaduan, seperti penerapan sistem digital DUMAS yang dapat mempercepat alur penanganan aduan dan

²⁴ Dian Trisusilowaty, Anggita Doramia Lumbaranraja, *Fungsi Pengawasan oleh inspektorat daerah Berbasis Pengaduan Masyarakat dalam Perspektif Hukum Progresif*, Dalam Jurnal Hukum, Vol.15, Universitas Diponegoro, Semarang, 2019, h. 30-31.

²⁵ Wahab, A. (2022). *Inovasi Pengawasan dalam Layanan Publik Kepolisian: Studi Kasus Polda Sumatera Utara*. Jurnal Kepolisian dan Hukum, 7(4), Medan, 2022, h. 215

memberikan transparansi kepada masyarakat mengenai status pengaduan yang diajukan. Teknologi ini juga dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pengaduan, serta memungkinkan Itwasda untuk melakukan pengawasan secara lebih sistematis dan efisien. Dengan penerapan sistem yang berbasis teknologi, pengawasan terhadap aduan masyarakat dapat dilakukan dengan lebih akurat dan cepat, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian dan memastikan bahwa setiap aduan ditangani dengan profesional dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.²⁶

Pembuatan laporan dumas, Itwasda mengelompokkan status dumas menjadi tiga kategori, yakni status proses (P), selesai benar (SB) atau selesai tidak benar (STB). Status proses (P) diberikan kepada dumas yang masih dalam proses penanganan. Status selesai benar (SB) diberikan kepada dumas yang telah selesai dilakukan klarifikasi dan dapat dibuktikan kebenarannya, sementara status selesai tidak benar (STB) diberikan kepada dumas yang telah selesai dilakukan klarifikasi dan tidak dapat dibuktikan kebenarannya.²⁷

3. Fungsi dan tanggung jawab Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Kepolisian Daerah

Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) di Kepolisian Daerah memegang peran yang sangat penting dalam menjaga kualitas dan integritas kepolisian melalui fungsi pengawasan internal. Salah satu fungsi utama Itwasda adalah melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan kewajiban anggota

²⁶ Arief, D. *Penerapan Teknologi dalam Pengaduan Masyarakat Kepolisian: Dampak terhadap Efektivitas Layanan Pengaduan di Polda Maluku*. Jurnal Teknologi Informasi untuk Pemerintahan, Vol. 5. No. 1. Universitas Muslim Indonesia (UMI), Makassar, 2023. h. 88.

²⁷Dian Trisusilowaty, Anggita Doramia Lumbaranraja, Universitas Diponegoro, Semarang, 2019. h. 31.

Polri di Polda untuk memastikan bahwa mereka menjalankan tugas sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku. Fungsi ini juga mencakup evaluasi terhadap sistem manajemen yang ada di Polda, pengelolaan sumber daya manusia, serta pengawasan terhadap penggunaan anggaran dan logistik yang efektif dan efisien. Itwasda bertanggung jawab dalam memastikan bahwa pengelolaan ini tidak hanya sesuai dengan ketentuan, tetapi juga berorientasi pada transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.²⁸

Selain itu, Itwasda juga memiliki peran dalam penanganan aduan masyarakat yang diterima oleh Polda. Setiap pengaduan yang masuk harus diproses secara transparan dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Itwasda memastikan bahwa pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, baik mengenai keluhan tentang pelayanan atau dugaan pelanggaran oleh anggota Polri, ditangani dengan benar dan tidak ada pengabaian terhadap laporan yang diterima. Tanggung jawab ini mengarah pada upaya peningkatan kepercayaan publik, yang merupakan bagian dari tanggung jawab sosial kepolisian. Oleh karena itu, peran Itwasda dalam menangani aduan masyarakat sangat penting untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara polisi dan masyarakat, serta meningkatkan kredibilitas institusi kepolisian.²⁹

Dalam menjalankan tugas pengawasan, Itwasda juga harus berkoordinasi dengan lembaga eksternal yang memiliki fungsi serupa, seperti Ombudsman atau lembaga pengawas lainnya. Pendampingan dan sinergi antara Itwasda dan

²⁸ Treadway, D. C., Giorgi, G., & Thiel, M. *Editorial: Insights in Organizational Psychology. Frontiers in Psychology*. . Frontiers Media SA: Switzerland, 2023, h. 13.

²⁹ Joseph, J. *Organization Design: Current Insights and Future Directions. Journal of Management Studies*, 62(1), Wiley-Blackwell, New Jersey, 2025, h. 25.

lembaga eksternal penting untuk menjamin bahwa proses pengawasan dan penanganan aduan masyarakat dilakukan secara objektif, adil, dan sesuai dengan ketentuan yang ada. Itwasda berperan dalam memastikan bahwa pengawasan internal dan eksternal berjalan beriringan, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi dan integritas pelayanan kepolisian di masyarakat.³⁰

Secara keseluruhan, Itwasda Polda tidak hanya bertugas sebagai pengawas, tetapi juga sebagai lembaga yang memberikan rekomendasi dan perbaikan kepada Polda dalam rangka menjaga standar operasional dan memperbaiki sistem yang ada. Dengan adanya pengawasan yang efektif oleh Itwasda, Polda dapat meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan kinerja kepolisian dalam menjalankan tugasnya. Fungsi pengawasan ini, yang mencakup pengawasan terhadap unit-unit terkait, penanganan aduan masyarakat, serta evaluasi terhadap kebijakan dan prosedur yang ada, membantu memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil oleh kepolisian dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.³¹

Selain itu, Itwasda berperan dalam memastikan bahwa prosedur pengawasan di setiap unit Polda berjalan secara konsisten dan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Proses ini mencakup pengawasan terhadap penanganan pelanggaran disiplin, termasuk penyelidikan, verifikasi, dan penyelesaian pelanggaran yang dilakukan oleh anggota Polri. Fungsi ini sangat

³⁰ Torras-Gómez, E.. *Is Social Theory Losing Its Relevance? A Call for Social Impact. Journal of Chinese Sociology*, Vol. 11. No. 1, Springer Nature, Jerman, 2025. h.15.

³¹ Arief, D. *Penerapan Teknologi dalam Pengaduan Masyarakat Kepolisian: Dampak terhadap Efektivitas Layanan Pengaduan di Polda Maluku. Jurnal Teknologi Informasi untuk Pemerintahan*, Vol. 5. No. 1, Universitas Muslim Indonesia (UMI), Makassar. h. 101.

penting untuk menjaga integritas internal, meminimalisir penyalahgunaan wewenang, dan memastikan bahwa setiap tindakan aparat kepolisian sesuai dengan kode etik profesi. Penelitian menunjukkan bahwa pengawasan yang efektif oleh Itwasda berkontribusi pada peningkatan disiplin aparat kepolisian dan memperbaiki pelayanan publik yang diberikan oleh institusi kepolisian.³²

Di sisi lain, peran Itwasda dalam mendukung akuntabilitas publik sangat krusial, terutama dalam proses penanganan aduan masyarakat. Itwasda berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat dan kepolisian dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul terkait pelayanan dan tindakan anggota Polri. Dengan adanya mekanisme pengaduan yang efektif, masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau laporan dengan aman dan jelas, sementara kepolisian dapat memperoleh umpan balik yang berguna untuk memperbaiki pelayanan. Dalam kajian terbaru, diperoleh kesimpulan bahwa penggunaan teknologi, seperti aplikasi pengaduan online, dapat meningkatkan efektivitas pengawasan oleh Itwasda dan memberikan aksesibilitas yang lebih baik bagi masyarakat untuk melaporkan dugaan pelanggaran atau ketidakpuasan terhadap kinerja kepolisian.³³

Secara keseluruhan, Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Polda memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga akuntabilitas dan transparansi di lingkungan kepolisian. Melalui fungsi pengawasan internal yang meliputi audit, evaluasi, serta penanganan aduan masyarakat, Itwasda memastikan bahwa setiap

³² Arief, D. *Penerapan Teknologi dalam Pengaduan Masyarakat Kepolisian: Dampak terhadap Efektivitas Layanan Pengaduan di Polda Maluku*. *Jurnal Teknologi Informasi untuk Pemerintahan*, 5(1), 2023, h. 88

³³ Marlina, M. *Peran IT Support dalam Peningkatan Akuntabilitas Polisi*. *Frontiers in Psychology*. *Jurnal Administrasi Negara*, Universitas Mulawarman, Samarinda, 2020. h.30.

kegiatan operasional di Polda berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Tanggung jawab ini mencakup pengawasan terhadap disiplin anggota Polri, penanganan pelanggaran etika, serta memberikan rekomendasi dan tindakan korektif untuk memperbaiki sistem yang ada.

Lebih lanjut, peran Itwasda dalam menciptakan kepercayaan publik melalui penanganan aduan masyarakat dan evaluasi kinerja kepolisian sangat krusial. Dengan adanya sistem pengawasan yang efektif dan transparan, Itwasda tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan publik tetapi juga menjaga integritas dan profesionalisme Polri. Oleh karena itu, Itwasda berfungsi sebagai elemen penghubung yang vital antara masyarakat dan kepolisian, serta memainkan peran penting dalam memastikan bahwa kepolisian dapat terus bekerja dengan profesional, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

C. Penanganan aduan masyarakat oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Kepolisian Daerah

1. Pengaduan Masyarakat

Aduan masyarakat kepada Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) di Kepolisian Daerah merupakan mekanisme formal yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, informasi, atau laporan terkait dugaan pelanggaran, penyalahgunaan wewenang, atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh anggota Polri. Aduan ini dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis, baik langsung oleh individu maupun melalui perantara seperti

lembaga pemerintah atau organisasi masyarakat. Tujuan utama dari aduan masyarakat adalah untuk memperoleh penyelesaian yang adil dan kepastian hukum atas permasalahan yang dihadapi. Menurut Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024, aduan masyarakat harus dikelola secara profesional, akuntabel, dan transparan untuk memastikan kualitas pelayanan publik yang optimal.³⁴

Pengaduan masyarakat merupakan solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Anwar Hadi³⁵. Pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan. Pada dasarnya pengaduan merupakan masukan positif yang konstruktif. Secara umum, langkah langkah yang harus dilakukan apabila terjadi pengaduan adalah: Simpan rekaman yang berhubungan dengan pengaduan. Investigasi untuk memutuskan apakah pengaduan tersebut valid. Jika terbukti, tentukan penyebab permasalahannya sehingga tindakan korektif dapat dilakukan. Simpan dan pelihara rekaman tindakan korektif tersebut. Jika pengaduan tidak valid, tindakan preventif diperlukan untuk antisipasi pengaduan.

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu instrumen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui mekanisme pengaduan, masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau aspirasi terkait pelayanan yang

³⁴ Diakses dari https://Sisdivkum.Id/Storage/Library/File/3840-Peraturan_Kepolisian_Negara_Republik_Indonesia.pdf, tanggal 20 Juli 2025

³⁵Anwar Hadi, *Sistem Manajemen Mutu Laboratorium*. Jakarta: (Gramedia.) 2000; h. 67-68.

diterima, yang kemudian menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara layanan untuk melakukan perbaikan. Sistem pengelolaan pengaduan yang efektif dan efisien sangat diperlukan agar setiap aduan dapat ditangani dengan cepat, tepat, dan transparan.³⁶ Dalam konteks ini, beberapa penelitian telah mengkaji berbagai aspek terkait pengelolaan pengaduan masyarakat. Misalnya, penelitian oleh Hiasinta Sabeni dan Emei Dwinanarhati Setiamandani yang membahas bagaimana pengelolaan pengaduan masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menekankan pentingnya sistem yang transparan dan akuntabel dalam menangani setiap pengaduan yang masuk.

Selain itu, penelitian oleh C. Santoso mengenai Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang mengungkapkan bahwa meskipun telah ada mekanisme pengaduan, masih terdapat tantangan dalam hal koordinasi antar unit kerja dan kecepatan respon terhadap aduan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan memerlukan perbaikan berkelanjutan untuk mencapai efektivitas yang diinginkan.³⁷ Selanjutnya, penelitian oleh Karmila Akib dan Sapruni Sapruni mengidentifikasi bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso sudah memenuhi elemen-elemen penanganan pengaduan menurut Bapenas, namun belum memiliki standar operasional prosedur yang jelas. Kendala seperti kurangnya sumber daya manusia

³⁶ Karmila Akib, dkk., *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmiah Administratie, Universitas Simalungun, Simalungan Sumatra Utara, 2022.h. 15.

³⁷ Cuher Santoso dan Sri Suwitri., *Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang*, Journal of Public Policy and Management Review, Universitas Diponegoro, Semarang, 2017. h. 25.

dan sarana pendukung juga menjadi tantangan dalam pengelolaan pengaduan tersebut.³⁸

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi. Menurut Suryadi Kepmenpan Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparaturnya pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.³⁹ Samodra Wibawa menyatakan bahwa tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (*voice*) dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan.⁴⁰

Dalam Kepmenpan nomor 63 tahun 2003, untuk menampung pengaduan, unit pelayanan wajib menyediakan saluran pengaduan misalnya: kotak pengaduan, loket pengaduan, bisa juga melalui *call center*, *hotline*, atau melalui media massa seperti radio, koran, dan lain-lain. Namun selama ini mekanisme

³⁸ Maria Rosalia, *Analisis Efektifitas Kebijakan Pengaduan Publik dalam Pelayanan Administrasi Publik*, Scientific Journal Of Refrection, Pusat Penelitian dan Pengembangan Ilmu Sosial dan Teknologi (Pustek): Makassar, Sulawesi Selatan, 2025. h.40.

³⁹Suryadi, *Penanganan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan*. Jurnal Masyarakat, Kebudayaan dan Politik Vol,23 . No,04, Malang. h. 293.

⁴⁰Samodra Wibawa, *Administrasi Negara: Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2009, h. 153.

pengaduan masyarakat di beberapa instansi pemerintah seperti Polda, hanya diberi ruang dalam bentuk kotak pengaduan atau saran dan pesan singkat melalui SMS yang tidak diintegrasikan dalam sebuah mekanisme atau pengelolaan pengaduan yang efektif dan transparan.

Adapun tujuan umum penanganan pengaduan adalah menyediakan sistem, prosedur dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan atau proses yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat terkelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran jalannya kegiatan suatu institusi pemerintah.

Pokok-pokok keterkaitan antara pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah dengan adanya pengaduan masyarakat juga dijelaskan oleh Ratminto dan Atik⁴¹ sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah, perlu disediakan akses kepada masyarakat untuk memberikan informasi, saran atau pendapat atau tanggapan, komplain atau pengaduan dalam bentuk kotak pengaduan atau satuan tugas penerima pengaduan yang berfungsi menerima dan menyelesaikan pengaduan masyarakat.
2. Setiap orang yang menyampaikan pengaduan, baik secara tertulis maupun secara langsung kepada pejabat atau petugas penerima pengaduan diberi surat atau formulir tanda bukti pengaduan. Pada surat atau formulir tanda bukti pengaduan disebutkan nama dan jabatan pejabat atau petugas yang

⁴¹Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta* 2006, h. 218.

berwenang untuk menyelesaikan masalah atau pengaduan tersebut dalam jangka waktu penyelesaiannya.

3. Masukan masyarakat, baik merupakan informasi, saran, pendapat, tanggapan dan atau pengaduan hendaknya ditindaklanjuti dengan langkah-langkah upaya perbaikan pelayanan oleh unit pelayanan instansi pemerintah yang bersangkutan. Apabila dalam pengaduan terdapat masyarakat yang dirugikan, perlu pertimbangan pemberian kompensasi.
4. Pengaduan tertulis baik melalui surat maupun media elektronik oleh masyarakat harus disampaikan secara jelas dan bertanggungjawab dengan menyebutkan nama, alamat dan identitas yang sah.
5. Apabila dalam pengaduan ternyata terjadi penyimpangan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, maka perlu diberikan sanksi kepada petugas yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penanganan pengaduan merupakan unsur yang tidak boleh terlupakan bagi setiap organisasi, terutama yang berhubungan dengan pelanggan atau masyarakat. Perlu kiranya bagi organisasi dapat memiliki tim yang dapat memiliki tim yang dapat bekerja sama untuk dapat mengelola atau menangani pengaduan dari masyarakat. Dengan sarana pengaduan yang baik, disertai dengan kemampuan penanganan pengaduan yang cepat dan tepat maka, kebutuhan pelanggan atau masyarakat akan terpenuhi.

Secara keseluruhan, pengaduan masyarakat kepada Itwasda di Kepolisian Daerah merupakan mekanisme yang sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas kepolisian. Melalui saluran pengaduan ini,

masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau laporan terkait pelanggaran yang dilakukan oleh anggota kepolisian, serta mendapatkan kejelasan mengenai tindak lanjut dari aduan yang mereka ajukan. Peran Itwasda dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat tidak hanya terbatas pada pemrosesan laporan, tetapi juga mencakup verifikasi, evaluasi, dan penerapan langkah-langkah korektif untuk memastikan bahwa setiap pengaduan diselesaikan dengan transparan dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Proses penanganan aduan yang efektif, cepat, dan transparan oleh Itwasda tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian, tetapi juga memperbaiki integritas dan profesionalisme anggota Polri. Itwasda, dengan dukungan sistem teknologi informasi yang memadai, dapat memastikan bahwa setiap aduan dilacak dengan baik, serta tindak lanjutnya dapat dipertanggungjawabkan. Pengawasan yang dilaksanakan oleh Itwasda diharapkan dapat membangun hubungan yang lebih harmonis antara kepolisian dan masyarakat, serta menciptakan sistem kepolisian yang lebih akuntabel, responsif, dan bebas dari penyalahgunaan wewenang.

2. Sistem Penanganan Pengaduan pada Itwasda

Pengaduan atau keluhan yang muncul dari masyarakat atas rasa ketidaksesuaian harapan dan kenyataan yang dirasakan masyarakat, menjadi sebuah tantangan bagi penyelenggara organisasi untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, sudah seharusnya kini di era keterbukaan informasi dan tuntutan publik yang semakin tinggi, muncul kebutuhan bagi setiap penyelenggara pelayanan publik untuk

berbenah Penyelenggara organisasi publik harus memiliki sistem yang tepat dan akurat dalam menjembatani keluhan yang disarankan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan, demi terwujudnya kualitas dan kepuasan dari masyarakat.

Menurut Michael Gorton⁴² dalam bukunya *Guide to Complaint Handling in Health Service Care, Complaints are a vital form of consumer feedback that provide unique and valuable informations to an organization concerned with quality improvement and risk management.*” (Pengaduan merupakan bentuk timbal balik dari konsumen yang berisi informasi yang unik dan berharga, sehingga organisasi dapat memperhatikan peningkatan kualitas dan manajemen resiko).

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengaduan atau keluhan merupakan elemen penting bagi organisasi. Pengaduan dapat memberikan nilai positif, dimana organisasi dapat mengetahui apa yang menjadi kelemahannya dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Dengan mengetahui kelemahan itu, maka organisasi akan terdorong untuk dapat memperbaikinya dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Pengaduan juga mendorong organisasi untuk memiliki sistem manajemen resiko yang lebih baik dengan membatasi jumlah pengaduan yang dapat menjadi tuntutan yang sah.

Sistem penanganan pengaduan masyarakat pada Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) di Kepolisian Daerah memainkan peran yang krusial dalam menciptakan keadilan dan transparansi dalam pengelolaan masalah internal di kepolisian. Pengaduan yang diterima oleh Itwasda seringkali berkaitan dengan

⁴²Michael Gorton, dkk. . *Health Service Review Council:Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. Australia. 2005, h. 2.

dugaan pelanggaran disiplin, penyalahgunaan wewenang, atau ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja anggota kepolisian. Sebagai unit pengawasan internal, Itwasda bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap pengaduan yang diterima diproses dengan cara yang objektif, adil, dan sesuai dengan prosedur hukum yang berlaku. Proses ini dimulai dengan penerimaan aduan, verifikasi data, serta klarifikasi terhadap pihak terkait, yang kemudian dilanjutkan dengan pemeriksaan dan investigasi apabila diperlukan.⁴³

Sistem penanganan pengaduan di Itwasda melibatkan berbagai tahapan yang dirancang untuk memastikan setiap laporan masyarakat ditangani dengan serius. Pertama, aduan yang diterima melalui berbagai saluran, baik lisan maupun tertulis, akan segera dicatat dan diteruskan kepada unit yang berwenang untuk verifikasi. Selanjutnya, aduan tersebut dianalisis untuk menentukan apakah memenuhi kriteria tindak lanjut atau perlu dilakukan pemeriksaan lebih lanjut. Jika pengaduan tersebut berkaitan dengan pelanggaran kode etik atau pelanggaran hukum, maka Itwasda akan berkoordinasi dengan unit terkait, seperti Bidpropam atau Reskrim, untuk mengambil tindakan yang diperlukan. Pada setiap tahapan, penting untuk memastikan adanya transparansi dalam proses pengaduan sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang jelas mengenai status aduannya dan tindak lanjut yang diambil.⁴⁴

⁴³ Joseph, J. *Organization Design: Current Insights and Future Directions*. *Journal of Management Studies*, Vol. 62. No.1, New Jersey, 2025. h.22

⁴⁴ Arief, D.. *Penerapan Teknologi dalam Pengaduan Masyarakat Kepolisian: Dampak terhadap Efektivitas Layanan Pengaduan di Polda Maluku*. *Jurnal Teknologi Informasi untuk Pemerintahan*, 5(1), Universitas Muslim Indonesia (UMI), Makassar, h. 88.

Penggunaan teknologi juga semakin penting dalam sistem penanganan pengaduan oleh Itwasda. Implementasi sistem informasi berbasis digital, seperti aplikasi pengaduan masyarakat, memungkinkan proses pengaduan dilakukan dengan lebih efisien, akurat, dan mudah diakses oleh publik. Dengan adanya platform digital, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan aduan, melacak status pengaduan, serta mendapatkan respon dari pihak kepolisian dengan lebih cepat. Teknologi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan pengaduan, tetapi juga membantu memastikan bahwa setiap proses dilaksanakan secara transparan dan akuntabel. Selain itu, penggunaan teknologi memudahkan Itwasda dalam melakukan evaluasi terhadap jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, sehingga dapat merumuskan kebijakan yang lebih baik untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepolisian.⁴⁵

Secara keseluruhan, sistem penanganan pengaduan pada Itwasda berfungsi untuk menjaga profesionalisme dan integritas institusi kepolisian, serta memperbaiki hubungan antara kepolisian dan masyarakat. Dengan memastikan bahwa setiap pengaduan masyarakat ditangani secara efektif dan transparan, Itwasda turut serta dalam membangun kepercayaan publik terhadap Polri. Hal ini juga menciptakan lingkungan kepolisian yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat kepolisian. Oleh karena itu, penguatan sistem penanganan pengaduan melalui

⁴⁵ Marlina, M. *Peran IT Support dalam Peningkatan Akuntabilitas Polisi. Frontiers in Psychology*. Jurnal Administrasi Negara, Universitas Mulawarman, Samarinda, 2020. h.25.

pengawasan yang ketat dan dukungan teknologi yang memadai sangat penting untuk meningkatkan kinerja dan citra kepolisian di mata Masyarakat.⁴⁶

Adapun keberhasilan dari sistem penanganan pengaduan ini menghasilkan:

- 1) Keputusan yang cepat dan tepat dari pengaduan yang diterima.
- 2) Manajemen resiko yang lebih baik, secara potensial dapat membatasi jumlah pengaduan yang dapat menjadi tuntutan yang sah.
- 3) Kualitas kepercayaan yang lebih baik, dengan memberikan timbal balik dalam pelayanan.
- 4) Konsumen merasakan kepuasan yang lebih⁴⁷

Dengan demikian dapat diketahui bahwa pengaduan pada masyarakat yang terjadi di Polda Maluku sesungguhnya menjadi satu bagian penting bagi instansi kepolisian dalam menjalankan tugasnya dalam penanganan pengaduan di masyarakat.

Selain itu, sistem pengaduan yang diterapkan oleh Itwasda juga melibatkan pentingnya peran evaluasi dan feedback dalam meningkatkan efektivitas pengawasan. Setelah pengaduan diproses dan ditindaklanjuti, hasil dari penyelidikan atau pemeriksaan akan dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa langkah-langkah yang diambil sesuai dengan tujuan awal yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Evaluasi ini juga menjadi dasar bagi perbaikan sistem pengawasan, yang mencakup perubahan kebijakan dan prosedur

⁴⁶ Treadway, D. C., Giorgi, G., & Thiel, M. *Editorial: Insights in Organizational Psychology. Frontiers in Psychology*. Frontiers Media SA: Switzerland, 2023, h. 60.

⁴⁷Michael Gorton, dkk. . *Health Service*, Australia. 2005, h. 5

dalam menangani pengaduan di masa depan. Pengawasan yang berkelanjutan dan terstruktur, dengan evaluasi yang tepat, dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan menurunkan tingkat pelanggaran di kepolisian.⁴⁸

Lebih lanjut, pentingnya transparansi dalam sistem pengaduan tidak hanya terbatas pada pemrosesan aduan, tetapi juga pada komunikasi dengan masyarakat terkait hasil pengaduan. Salah satu tantangan yang sering dihadapi oleh Itwasda adalah memastikan bahwa masyarakat tidak hanya mendapatkan tanggapan, tetapi juga memahami hasil dari proses penanganan aduan mereka. Penggunaan teknologi yang lebih canggih dalam bentuk platform pengaduan digital yang memungkinkan masyarakat untuk melihat status dan perkembangan pengaduan secara langsung menjadi sangat penting. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri, karena mereka merasa bahwa laporan mereka tidak hanya diterima, tetapi diproses secara transparan. Penggunaan aplikasi berbasis web atau mobile juga memungkinkan pelaporan dilakukan secara lebih mudah dan efektif, serta memberikan informasi yang lebih cepat kepada masyarakat.⁴⁹

Dengan demikian, Secara keseluruhan, aduan masyarakat kepada Itwasda di Kepolisian Daerah memainkan peran yang sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik, akuntabilitas, dan transparansi di lingkungan kepolisian. Itwasda tidak hanya berfungsi sebagai pengawas internal, tetapi juga

⁴⁸ Pettanasse, S. *Penerapan Fungsi Pengawasan Itwasda dalam Menunjang Kinerja Kepolisian Daerah Sumatera Selatan*. Prosiding Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Sumatra Selatan, 2019. hal. 257.

⁴⁹ Wahyuningsih, I., Remmang, H., & Setiawan, L. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Metode Aplikasi DUMAS Presisi pada Subbag DUMAS Itwasda Polda Sulsel*. *Indonesian Journal of Business and Management*, 6(2), Makassar, h. 270.

sebagai mediator antara masyarakat dan kepolisian untuk memastikan bahwa setiap aduan ditangani dengan prosedur yang jelas dan sesuai dengan prinsip keadilan. Melalui pengelolaan pengaduan yang efektif, Itwasda dapat memperbaiki hubungan antara masyarakat dan Polri, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja institusi kepolisian.

Proses pengaduan yang melibatkan verifikasi, evaluasi, dan tindak lanjut yang transparan akan memperkuat integritas kepolisian dan mencegah penyalahgunaan wewenang di dalamnya. Selain itu, pentingnya penggunaan teknologi dalam sistem pengaduan semakin mendukung efisiensi dan efektivitas proses tersebut, dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melaporkan keluhan dan memperoleh informasi tentang status pengaduan mereka. Dengan adanya pengawasan yang ketat, sistem pengaduan ini tidak hanya memperbaiki kualitas pelayanan, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan profesionalisme Polri dalam menjaga keamanan dan ketertiban di masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, adalah pendekatan penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena sosial dalam konteks yang lebih mendalam, sering kali melibatkan interaksi antara peneliti dan subjek yang diteliti. Pendekatan ini berfokus pada pemahaman makna, pengalaman, dan persepsi yang dimiliki oleh individu atau kelompok terhadap suatu fenomena.⁵⁰ Penelitian kualitatif tidak mengutamakan pengukuran numerik atau statistik, melainkan lebih mengutamakan pengumpulan data yang berbentuk narasi, wawancara mendalam, observasi, dan studi kasus. Pendekatan ini digunakan untuk menggali pemahaman yang lebih kaya dan lebih komprehensif tentang konteks sosial, budaya, atau perilaku manusia.⁵¹

Penelitian kualitatif biasanya bersifat fleksibel, terbuka terhadap temuan-temuan baru selama proses penelitian, dan cenderung eksploratif. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi proses, pengalaman, dan makna yang tidak dapat diungkapkan melalui pendekatan kuantitatif. Proses analisis dalam penelitian kualitatif melibatkan interpretasi data yang mendalam, yang bertujuan untuk menggambarkan pola-pola atau tema-tema yang muncul dari data

⁵⁰ Creswell, J. W, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.), Sage Publications: London: 2014, h. 183.

⁵¹ Silverman, D. *Qualitative Research* (4th ed.). Sage Publications: London: 2016. h. 45

yang terkumpul.⁵² Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis peran Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Polda Maluku dalam menangani aduan masyarakat. Fokus utama penelitian ini adalah sistem pengelolaan pengaduan masyarakat pada Subbag Dumasnwas Polda Maluku. Pendekatan ini relevan karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam mekanisme kerja, tantangan, dan efektivitas sistem pengelolaan pengaduan tersebut. Metode ini juga digunakan dalam studi lain untuk memahami sistem pengaduan publik di berbagai institusi, seperti penanganan aduan berbasis digital di lembaga pemerintah dan organisasi pelayanan publik, yang terbukti meningkatkan transparansi dan efisiensi pengelolaan pengaduan

Lebih lanjut, studi kasus dari berbagai kota dan lembaga menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan pengaduan masyarakat tidak hanya bergantung pada prosedur standar, tetapi juga pada kemampuan memanfaatkan teknologi dan melibatkan pemangku kepentingan secara efektif. Misalnya, penelitian pada program pengaduan publik SP4N-Lapor di Indonesia menunjukkan bahwa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia sering menghambat pelaksanaan sistem yang baik, meskipun fasilitas dan infrastruktur yang ada mencukupi

Penelitian ini berupaya menggali bagaimana Subbag Dumasnwas Polda Maluku menghadapi tantangan serupa dan mengevaluasi efektivitas pendekatan

⁵² Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S., *Handbook of Qualitative Research* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE: London, (Eds.). 2017, h. 1.

mereka terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat melalui pengelolaan aduan yang lebih baik.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Polda Maluku, dengan fokus pada Subbag Dumasnas sebagai unit yang menangani pengaduan masyarakat. Subbag Dumasnas dipilih karena perannya yang strategis dalam menerima, memproses, dan menyelesaikan laporan masyarakat terkait kinerja kepolisian. Unit ini berfungsi sebagai pintu masuk utama dalam mekanisme pengelolaan pengaduan dan memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap aduan masyarakat ditangani sesuai dengan prosedur yang berlaku. Penelitian dilakukan untuk mengidentifikasi sejauh mana unit ini mampu menjalankan fungsi pengawasan dan pengelolaan aduan, serta untuk mengevaluasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Waktu Penelitian dilaksanakan pada tanggal 25 Februari sampai 25 Maret 2025.

C. Objek dan Informan Penelitian

Objek penelitian ini Adalah Peran Inspektorat Daerah Polda Maluku dalam menangani Aduan Masyarakat. Informan penelitian terdiri dari tiga kelompok utama: pertama, personel di Subbag Dumasnas yang memiliki peran langsung dalam menangani pengaduan, termasuk menerima laporan, melakukan verifikasi, dan merekomendasikan tindakan lanjutan, yaitu Kasubag Dumasnas dan Staf. Kedua, masyarakat yang telah mengajukan pengaduan untuk memahami persepsi mereka terhadap proses dan respons yang diberikan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan pendekatan yang memadukan wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumentasi untuk mendapatkan pemahaman yang holistik tentang sistem pengelolaan pengaduan di Subbag Dumasanas Polda Maluku.

1. Wawancara mendalam dilakukan dengan personel yang bertugas menangani pengaduan dan masyarakat yang telah mengajukan aduan. Metode ini membantu menggali pengalaman, persepsi, dan tantangan yang dihadapi dalam proses pengelolaan aduan. Tujuan wawancara untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam mengenai prosedur dan efektivitas penanganan pengaduan masyarakat di Itwasda. Juga untuk memahami persepsi masyarakat mengenai kualitas layanan pengaduan.
2. Observasi langsung dilakukan untuk mengamati penerapan prosedur penerimaan, pengolahan, dan penyelesaian aduan di Subbag Dumasanas. Teknik ini memberikan wawasan tentang kesesuaian antara praktik lapangan dan pedoman standar operasional (SOP).
3. Analisis dokumentasi juga dilakukan untuk mengkaji laporan kinerja dan data statistik pengaduan. Dengan metode ini, penelitian dapat menghasilkan analisis yang mendalam tentang efektivitas dan tantangan dalam pengelolaan pengaduan di Polda Maluku.

E. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrument penelitian yaitu:

1. Pedoman wawancara

Pedoman wawancara berfungsi sebagai panduan bagi peneliti dalam melakukan wawancara untuk mengumpulkan data yang relevan dan mendalam mengenai topik penelitian. Dalam konteks penelitian tentang pengaduan masyarakat di Itwasda, pedoman wawancara bertujuan untuk menggali perspektif dari petugas Itwasda dan masyarakat yang mengajukan pengaduan. Wawancara dengan Petugas Itwasda untuk Menyediakan gambaran mengenai prosedur internal, kendala yang dihadapi, serta mekanisme yang diterapkan dalam menangani pengaduan masyarakat. Selain itu wawancara dengan Masyarakat Pengguna Layanan untuk menggali pengalaman dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan yang diterima.

2. Lembar Observasi

Lembar observasi berfungsi sebagai panduan bagi peneliti dalam melakukan pengamatan langsung terhadap proses penanganan pengaduan masyarakat di Itwasda. Observasi ini bertujuan untuk menilai bagaimana sistem pengaduan bekerja secara langsung, serta interaksi antara petugas dan masyarakat. Lembar observasi yang berisi aspek-aspek yang perlu diamati selama pengamatan, seperti prosedur penerimaan pengaduan, kecepatan respon, serta interaksi antara petugas dan masyarakat.

3. Dokumen

Dokumen merupakan sumber data penting dalam penelitian kualitatif, karena memberikan informasi lebih lanjut tentang kebijakan, prosedur, dan aktivitas yang dilakukan oleh Itwasda dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengumpulan dokumen bertujuan untuk memperoleh data yang lebih objektif dan mendukung temuan dari wawancara dan observasi.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengadopsi teknik analisis yang terdiri dari tiga langkah utama, yaitu reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan.⁵³ Metode ini dirancang untuk menyajikan data secara sistematis dan memberikan gambaran yang jelas terkait pengelolaan pengaduan masyarakat di Subbag Dumasnwas Polda Maluku.

1. Reduksi Data

Langkah pertama dalam analisis data adalah reduksi data, yaitu proses penyederhanaan dan pemilahan data yang terkumpul untuk memfokuskan perhatian pada hal-hal yang relevan dengan penelitian. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumen yang ada dipilih, disusun, dan disaring sesuai dengan topik yang relevan, seperti prosedur pengaduan, mekanisme penanganan pengaduan, dan tantangan yang dihadapi. Dalam tahap ini, peneliti melakukan penyusunan ulang data mentah menjadi bentuk yang lebih terstruktur dan terfokus. Misalnya, wawancara dengan petugas Itwasda yang mencakup berbagai

⁵³ Miles, M. B., & Huberman, A. M. *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). SAGE Publications, 1994, h. 75.

topik akan dipilih hanya yang berkaitan dengan proses pengaduan masyarakat. Hal ini bertujuan untuk mengurangi data yang tidak relevan agar analisis tetap fokus dan sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Display Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah display data, yaitu penyajian data yang sudah dipilih dalam bentuk yang mudah dipahami dan dianalisis. Pada tahap ini, data yang telah disaring akan disusun dalam bentuk tabel, diagram, atau narasi yang menggambarkan temuan-temuan penting dari pengelolaan pengaduan masyarakat di Itwasda. Sebagai contoh, dalam display data, peneliti dapat menggambarkan tahapan pengaduan yang diikuti oleh masyarakat, mulai dari penerimaan pengaduan, verifikasi pengaduan, hingga penyelidikan lebih lanjut. Data yang dihasilkan dari wawancara petugas dan masyarakat dapat disajikan dalam bentuk tabel yang mencatat durasi setiap proses pengaduan, tantangan yang dihadapi, serta respons yang diberikan kepada masyarakat. Penyajian data yang jelas dan sistematis memudahkan pembaca untuk memahami gambaran umum serta detail dari proses pengaduan yang ada di Polda Maluku.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan, yaitu proses menarik temuan dari data yang telah disajikan. Pada tahap ini, peneliti mengevaluasi dan merumuskan temuan utama berdasarkan pola-pola yang muncul dari data yang telah dianalisis. Kesimpulan yang ditarik adalah hasil dari integrasi

data yang telah direduksi dan dipresentasikan dalam bentuk yang lebih mudah dipahami.⁵⁴ Sebagai contoh, setelah mengamati berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat di Itwasda, peneliti dapat menyimpulkan bahwa meskipun sistem pengaduan telah diterapkan dengan baik, beberapa kendala seperti keterbatasan sarana dan kurangnya pelatihan bagi petugas masih menjadi faktor yang menghambat efektivitas sistem pengaduan tersebut. Penarikan kesimpulan ini membantu peneliti memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem pengaduan di Polda Maluku.

DAFTAR PUSTAKA

⁵⁴ Creswell, J. W. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications, London, 2014, h. 65.

- A, Crawford,. *The Governance of Policing in the UK: Accountability, Surveillance and Control*. Routledge. London, 2013. H. 67.
- Arief, D. *Penerapan Teknologi dalam Pengaduan Masyarakat Kepolisian: Dampak terhadap Efektivitas Layanan Pengaduan di Polda Maluku. Jurnal Teknologi Informasi untuk Pemerintahan*, Vol. 5. No. 1, Universitas Muslim Indonesia (UMI), Makassar. h. 101.
- Anwar Hadi, *Sistem Manajemen Mutu Laboratorium*. Jakarta: (Gramedia.) 2000; h. 67-68.
- Creswell, J. W, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.), Sage Publications: London: 2014, h. 183.
- Cuher Santoso dan Sri Suwitri., *Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang*, Journal of Public Policy and Management Review, Universitas Diponegoro, Semarang, 2017. h. 25.
- Creswell, J. W. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods*
- Dian Trisusilowaty, Anggita Doramia Lumbaranraja, *Fungsi Pengawasan oleh inspektorat daerah Berbasis Pengaduan Masyarakat dalam Perspektif Hukum Progresif*, Dalam Jurnal Hukum, Vol.15, Universitas Diponegoro, Semarang, 2019, h. 30-31.
- Dian Trisusilowaty, Anggita Doramia Lumbaranraja, Universitas Diponegoro, Semarang, 2019. h. 31.
- Dian., Trisusilowaty, D., Lumbaranraja, A. D., & Suteki *Fungsi Pengawasan oleh Inspektorat Pengawasan Daerah Berbasis Pengaduan Masyarakat dalam Perspektif Hukum Progresif*. Jurnal Law Reform, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Semarang, 2019. Vol. 15. Nomor 1. Hal. 25.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S., *Handbook of Qualitative Research* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage: London, (Eds.). 2017, h. 1.
- Diakses dari https://sisdivkum.id/storage/library/file/3840-Peraturan_Kepolisian_Negara_Republik_Indonesia.pdf., tanggal 20 Juli 2025
- E, Victor, Kappeler, et al . *Community Policing: A Contemporary Perspective*. Routledge: New York, 2020. h. 10
- Fahmi, R. (2021). *Evaluasi Sistem Pengaduan Masyarakat dalam Kepolisian: Kasus Polda Jabar*. Jurnal Hukum dan Pemerintahan, Vol 8. No. 2, Bandung, h. 123.
- H, Haris., & Nugroho, A. *Pengawasan Kinerja Kepolisian oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda)*. Jurnal Kepolisian.: 2018. H. 72.
- Indri., Wahyuningsih, dkk. *Analisis Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Metode Aplikasi Dumas Presisi pada Subbag Dumas Itwasda*

- Polda Sulsel*. Indonesian Journal of Business and Management, Makassar, 2024. Vol. 6.Nomor 2, hal. 270.
- Indonesia, Kepolisian Negara RI, Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia, Kepolisian Negara R.I, Jakarta Diakses dari Suarifuddin Pettanasse, *Penerapan Fungsi Pengawasan Itwasda dalam Menunjang Kinerja Kepolisian Daerah Sumatera Selatan*. Prosiding Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Sumatra Selatan, 2019. h. 255.
- Joseph, J.. *Organization Design: Current Insights and Future Directions*. *Journal of Management Studies*, Wiley-Blackwell, New Jersey, 2025, h. 1–25.
- Karmila Akib, dkk., *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmiah Administratie, Universitas Simalungun, Simalungan Sumatra Utara, 2022.h. 15.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications, 1994, h. 75.
- Mintzberg, H. *The Structuring of Organizations: A Synthesis of the Research*. Prentice-Hall. New Jersey, 2023.
- Marlina, M. *Pengawasan Internal oleh Inspektorat Pengawasan Daerah terhadap Kinerja Polres di Indonesia*. Jurnal Administrasi Negara, Universitas Mulawarman, Samarinda, 2020. h. 45
- Marlina, M. *Peran IT Support dalam Peningkatan Akuntabilitas Polisi*. *Frontiers in Psychology*. Jurnal Administrasi Negara, Universitas Mulawarman, Samarinda, 2020. h.30.
- Maria Rosalia, *Analisis Efektifitas Kebijakan Pengaduan Publik dalam Pelayanan Admintrasi Publik*., Scientific Journal Of Refraction, Pusat Penelitian dan Pengembangan Ilmu Sosial dan Teknologi (Pustek): Makassar, Sulawesi Selatan, 2025. h.40.
- M, Breen, & Gill, M. *Policing and Public Trust: Understanding the Relationship*. Oxford University Press: London, 2016, halaman 5.
- Michael Gorton, dkk. . *Health Service Review Council:Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. Australia. 2005, h. 2.
- Michael Gorton, dkk. . *Health Service*, Australia. 2005, h. 5
- Pettanasse, S. *Penerapan Fungsi Pengawasan Itwasda dalam Menunjang Kinerja Kepolisian Daerah Sumatera Selatan*. Prosiding Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Sumatra Selatan, 2019. hal. 257.
- Rahawarin, Fauzia R., (2015). *Peran Polres Pulau Ambon & Pp. Lease Terhadap Tawuran Antar Pelajar Di Kota Ambon Ditinjau Dari Hukum Islam*. Jurnal Tahkim, Vol. XI No. 1, h. 146-147.

- Rahawarin, Fauzia Rahawarin, dkk. (2025)., *Restorative Justice at the Grass roots: Exploring Cultural Integration and Police Facilitation in Criminal Case Settlements in Waesala, Indonesia*. Jurnal Pena Justisia, Vol. 24. No. 1. h. 6719.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta 2006, h. 218.
- R, Tyler, T. *Enhancing Police Legitimacy*. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, Vol 593. No.1. Sage Publications atas nama American Academy of Political and Social Science. London, 2004, h. 84-99.
- Robby, Krisna Prahmadika, R. K. *Pengawasan Internal oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) terhadap Kinerja Bidang Profesi dan Pengamanan (Bidropam) dalam menangani Anggota Anggota Keopisna yang diduga telah melanggar disiplin dan atau kode etik Profesi Polri di Kepolisian Daerah (Polda) DI Yogyakarta*. Skripsi S1 Ilmu Hukum, Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta, 2015. h.1.
- S, Sulistyowati, *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat oleh Inspektorat Pengawasan Daerah Polda Maluku*. Jurnal Ilmu Sosial dan Politik, Ambon, 2019. H. 133
- Suryadi, *Penanganan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan*. Jurnal Masyarakat, Kebudayaan dan Politik Vol,23 . No,04, Malang. h. 293.
- Samodra Wibawa, *Administrasi Negara: Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2009, h. 153.
- Silverman, D. *Qualitative Research* (4th ed.). Sage Publications: London: 2016. h. 45
- Treadway, D. C., Giorgi, G., & Thiel, M. *Editorial: Insights in Organizational Psychology*. *Frontiers in Psychology*. Frontiers Media SA: Switzerland, 2023. h. 10.
- Torras-Gómez, E. *Is Social Theory Losing Its Relevance? A Call for Social Impact*. *Journal of Chinese Sociology*, Springer Nature, Jerman. 2025. h. 1–15.
- TB News Polda Maluku, tribatranews.maluku.polri.go.id/profil/Sejarah-polda-maluku
- Treadway, D. C., Giorgi, G., & Thiel, M. *Editorial: Insights in Organizational Psychology*. *Frontiers in Psychology*. . Frontiers Media SA: Switzerland, 2023, h. 13.
- Torras-Gómez, E.. *Is Social Theory Losing Its Relevance? A Call for Social Impact*. *Journal of Chinese Sociology*, Vol. 11. No. 1, Springer Nature, Jerman, 2025. h.15.

- Treadway, D. C., Giorgi, G., & Thiel, M. *Editorial: Insights in Organizational Psychology. Frontiers in Psychology*. Frontiers Media SA: Switzerland, 2023, h. 60.
- Uar, Eka Dahlan, dkk., (2025). *Trauma Healing sebagai Instrumen Perlindungan Hukum terhadap Anak Korban Konflik Sosial di Negeri Masihulan, Maluku Tengah*. Jurnal ASPIRASI, Volume 3, Nomor 3. h. 23.
- Wahyuningsih, I., Remmang, H., & Setiawan, L. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Metode Aplikasi DUMAS Presisi pada Subbag DUMAS Itwasda*
- Wahab, A. (2022). *Inovasi Pengawasan dalam Layanan Publik Kepolisian: Studi Kasus Polda Sumatera Utara*. Jurnal Kepolisian dan Hukum, 7(4), Medan, 2022, h. 215
- Y. Sofyan, *Sistem Informasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Itwasda Polda Jawa Barat*” <http://elibrary.unikom.ac.id>. Skripsi, Bandung, 2019, h. 2.