

EFEKTIFITAS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN INSPEKTORAT PENGAWASAN DAERAH (ITWASDA) POLDA MALUKU

Herly Imanuel Wenno¹, Deppa Ringgi²

¹ Universitas Terbuka Maluku, Indonesia

² Universitas Cenderawasih Jayapura

* Correspondence e-mail; herlywenno@gmail.com

Article history

Submitted: 2025/01/01; Revised: 2025/01/06; Accepted: 2025/01/010;

Abstract

As a supervisory unit within the Regional Police, Itwasda has a strategic role and function in providing excellent service, especially in handling public complaints. In order to function effectively, each component of Itwasda must be committed and have high integrity towards their duties and responsibilities to provide excellent service to the public. This study aims to determine the main tasks and functions of Itwasda, as well as the effectiveness of managing public complaints. The study uses a qualitative descriptive research type, with data collection techniques in the form of direct observation at the research location, and literature searches relevant to the problem. The results of the study indicate that the main tasks and functions of Itwasda are as a supervisory institution at the Regional Police level. There are various factors that influence the increase in the effectiveness of complaint management by the public within the scope of Itwasda. Based on these results, it can be concluded that the main tasks and functions of Itwasda in managing public complaints are as a coordinator for handling public complaints, managing public complaints, coordination and collaboration between functional groups, and the importance of building and increasing public trust and support for the existence of Itwasda. The effectiveness of public complaint management can be done through the implementation of complaints and one-door mechanism policies, the need to increase the number of members, personnel skills, integrity, commitment and responsibility of the Dumas Sub-section, increasing coordination and cooperation, and the need to create an android/online-based smart dumas application to facilitate the management of public complaints quickly, precisely and accurately.

Keywords

Effectiveness, management, public complaints, Itwasda



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

PENDAHULUAN

Bidang pelayanan dalam Instansi Kepolisian merupakan salah satu tugas pokok, yaitu sebagai Pelindung, Pengayom, dan Pelayan Masyarakat. Salah satu

bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian adalah penerimaan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) (Wahyuningsih dkk., 2024). DUMAS adalah penyampaian keluhan masyarakat kepada Kepolisian terkait pelayanan personel Polri yang tidak sesuai dengan standar, pengabaian kewajiban, atau pelanggaran aturan (Aziz, 2023). Hal ini berbeda dengan Laporan Kepolisian yang merupakan pemberitahuan seseorang berdasarkan hak atau kewajiban sesuai Undang-Undang mengenai peristiwa pidana.

Untuk menghadapi tantangan yang semakin kompleks, Instansi Kepolisian harus meningkatkan kualitas SDM serta sarana dan prasarana (Trisusilowati dkk., 2019). Penanganan pengaduan masyarakat secara cepat dan tepat merupakan keharusan bagi setiap personel Polri sesuai dengan motto POLRI, yaitu PRESISI. Melalui pengelolaan pengaduan masyarakat yang baik, diharapkan penegakan hukum oleh Polri dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Daerah, telah dilembagakan jabatan pengawas internal POLRI, yaitu Inspektorat Pengawasan Umum (Itwasum) dan Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) pada tingkat daerah, yang bertugas menyelenggarakan pengawasan, pemeriksaan umum, dan perbendaharaan di lingkungan Kepolisian tingkat pusat dan daerah. Selain itu, terdapat Bidang Profesi dan Pengawasan Internal (Propam) yang membawahi Paminal dan Provost untuk mengontrol serta menerima pengaduan dari masyarakat terkait tindakan petugas Kepolisian.

Itwasda adalah unsur pembantu pimpinan di Polda yang bertugas langsung di bawah Kapolda (Akbar dkk., 2024). Berdasarkan hasil observasi di lingkungan Itwasda Polda Maluku, ditemukan bahwa keterbatasan informasi tentang tindak lanjut pengaduan masyarakat menjadi masalah utama. Hal ini dipengaruhi oleh jumlah personel yang terbatas, ketidakhadiran personel saat dibutuhkan, atau dokumen yang hilang atau rusak.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul **“Efektifitas Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Itwasda Polda Maluku.”** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tugas pokok dan fungsi Itwasda dalam pengelolaan pengaduan masyarakat serta menganalisis efektivitas penanganan pengaduan di lingkungan Itwasda Polda Maluku.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif

kualitatif. Penelitian dilakukan dengan cara melakukan observasi atau pengamatan di lokasi penelitian, mendeskripsikan permasalahan, serta membahas hasil yang diperoleh berdasarkan kajian-kajian kualitatif. Kajian tersebut diperoleh melalui telusuran literatur yang dikaitkan dengan temuan dari observasi lapangan. Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober hingga November 2024 di lingkungan Itwasda Polda Maluku. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung di lokasi penelitian, yang dilengkapi dengan wawancara terbuka informal dengan beberapa narasumber yang memiliki keterkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tugas Pokok dan Fungsi Itwasda dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

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 berperan sebagai Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) di lingkungan Polda. Itwasda bertugas melakukan pengawasan internal atas penyelenggaraan tugas dan fungsi, serta akuntabilitas keuangan negara di Polda melalui audit, reuiu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lainnya (Trisusilowaty dkk., 2019).

Berdasarkan Perpol SOTK Polda, struktur Itwasda mencakup satu Inspektorat Bidang (Itbid) dan dua subbagian, yaitu Subbagrenmin (Subbagian Perencanaan dan Administrasi) dan Subbagdumasanwas (Subbagian Pengaduan Masyarakat, Analisis dan Evaluasi, serta Penguatan Pengawasan). Subbagdumasanwas memiliki tugas menangani pengaduan masyarakat (Dumas), mengawasi pelaksanaan pengawasan, dan mendorong budaya antikorupsi.

Berdasarkan Perpol Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Polri, Dumas merupakan bentuk pengawasan masyarakat yang bersifat membangun atau kontribusi ide dan gagasan (Sarwono, 2018; Setyoko, 2022). Dumas diklasifikasikan menjadi dua kategori: yang disampaikan secara langsung dan tidak langsung. Sebagai koordinator, Itwasda mengawasi seluruh proses Dumas di tingkat Polda dengan wewenang untuk mengklasifikasikan Dumas, memverifikasi dokumen, menindaklanjuti aduan, dan menjalin kerja sama dengan masyarakat atau lembaga lainnya (Setyoko, 2022).

Sebagai bagian dari pengawasan internal, Itwasda melaksanakan audit rutin untuk memastikan akurasi dan kredibilitas informasi terkait pengelolaan keuangan, sarana prasarana, sumber daya manusia, dan operasional. Audit dilakukan dengan

standar independen, objektif, dan profesional, fokus pada kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dan penerapan Sistem Pengendalian Internal Polri (SPI) (Setyoko, 2022). Pejabat yang berwenang di Itwasda meliputi Irbid, auditor, perwira pemeriksa, serta staf yang ditunjuk oleh Irwasda. Mereka memiliki wewenang untuk memeriksa dokumen, menetapkan bukti temuan, serta mengevaluasi dan menetapkan temuan audit yang signifikan.

Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Itwasda

Efektivitas merupakan pencapaian tujuan kegiatan sesuai dengan perencanaan dan harapan. Menurut Masruri & Muazansyah (2017), efektivitas adalah ukuran seberapa baik pekerjaan yang dilakukan dan sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan target. Dalam konteks ini, pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif berarti proses kegiatan dapat memenuhi tujuan dan sasaran yang ditetapkan.

Untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Itwasda Polda Maluku, beberapa langkah dapat dilakukan:

1. Penerapan Kebijakan Mekanisme Satu Pintu. Penerimaan aduan masyarakat yang terintegrasi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Gate Integrated Service) akan memberikan pelayanan yang prima, sederhana, akuntabel, transparan, efektif, dan efisien.
2. Penambahan Sumber Daya dan Kompetensi. Peningkatan jumlah anggota, keterampilan personil, integritas, komitmen, dan tanggung jawab Subbagdumasan sangat diperlukan untuk menghindari prosedur penanganan yang berbelit-belit.
3. Peningkatan Koordinasi dan Kerja Sama. Koordinasi dan kerja sama yang baik antar satuan fungsi akan mendorong kelancaran pengelolaan pengaduan masyarakat.
4. Pengembangan Aplikasi Smart Dumas. Aplikasi berbasis Android atau online diperlukan untuk memfasilitasi pengaduan masyarakat secara terintegrasi dan sistematis, sehingga penanganan dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan akurat.

Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Itwasda, sekaligus memperkuat peran Itwasda sebagai unsur pengawas yang mampu memberikan pelayanan yang optimal dan kredibel.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa tugas pokok dan fungsi Itwasda dalam pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi koordinasi penanganan pengaduan masyarakat (Dumas), pengelolaan Dumas secara sistematis, membangun koordinasi dan kolaborasi yang baik antar kelompok fungsional, serta meningkatkan kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap keberadaan Itwasda. Efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat dapat ditingkatkan melalui berbagai upaya, seperti penerapan mekanisme satu pintu untuk pengaduan dan kebijakan, penambahan jumlah anggota, peningkatan keterampilan, integritas, komitmen, dan tanggung jawab personel Subbagian Dumas, peningkatan koordinasi dan kerja sama, serta pengembangan aplikasi *smart Dumas* berbasis Android atau online. Aplikasi ini bertujuan memfasilitasi pengaduan masyarakat dan penanganannya secara tersistem, efisien, dan tepat waktu.

REFERENSI

- Akbar R., Fandiyanto, R., Permatasari, L. 2024. Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Itwasda Polda Provinsi Papua dengan Moderasi Variabel Kompensasi. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur*, 5(3): 1784-1794.
- Aziz, M. A. 2023. Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat (Dumas) Guna Meningkatkan Profesionalisme Anggota Polri: Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat (Dumas) Guna Meningkatkan Profesionalisme Anggota Polri. *Jurnal Litbang Polri*, 26(3): 148- 154.
- Masruri, M., & Muazansyah, I. 2017. Analisis efektifitas program nasional pemberdayaan masyarakat mandiri perkotaan (PNPM-MP). *Journal of Governance and Public Policy*, 4(2): 363-393.
- Sarwono, E. 2018. Pengaruh Implementasi Pengendalian Internal Terhadap Fraud (Studi Kasus pada Itwasda Polda Metro Jaya). *Kajian Akuntansi*, 19(20): 238-250.
- Setyoko, J., Ramadhinta, D.A., Sinaga, R. S. 2022. Analisis Tugas Pokok Dan Fungsi Inspektorat Dalam Pengawasan Kinerja Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Di Kabupaten Bungo. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(6): 11768–11779. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i6.10328>
- Trisusilowaty, D., Lumbanraja, A.D., Suteki. 2019. Fungsi Pengawasan Oleh Inspektorat Pengawasan Daerah Berbasis Pengaduan Masyarakat Dalam Perspektif Hukum Progresif. *Law Reform*, 15 (1): 25-45.
- Wahyuningsih, I., Remmang, H., Setiawan, L. 2024. Analisis Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Metode Aplikasi Dumas Presisi Pada Sub Bagian Dumas Itwasda Polda Sulsel. *Indonesian Journals of Business and*

Management, 6(2): 270-276.

Wahyurudhanto, A. 2018. Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Polri, *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 12 (3): 67-84.