

# PELAYANAN ADUAN ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA MELALUI APLIKASI HALO SATPOL PP DI KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN PROVINSI SUMATERA UTARA

Oleh

Mu'min Ma'ruf<sup>1</sup>, Fricilia Hanna Artawaty Damanik<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Institut Pemerintahan Dalam Negeri

muminmaruf64@gmail.com

---

## ABSTRACT

### *THE COMPLAINT SERVICE FOR PEOPLE WITH MENTAL DISORDERS THROUGH HALO SATPOL PP APPLICATION IN HUMBANG HASUNDUTAN REGENCY NORTH SUMATRA ROVINCE*

*The Complaint Service for People with Mental Disorders (ODGJ) is a form of service carried out by the Civil Service Police Unit in maintaining peace and public order in Humbang Hasundutan Regency. People submit complaints via the Halo Satpol PP application when they feel uncomfortable with the presence of ODGJ who shout, hit, force, threaten with sharp objects or other bad actions.*

*The aim of this research is to determine the ODGJ Complaint Service through the Halo Satpol PP Application which refers to the Zeithaml concept through 5 dimensions that measure service quality, namely Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The research results show that the assurance and empathy dimensions have shown good results, but the other three dimensions are still considered not optimal because several indicators still have poor records. The Tangibel dimension does not yet show the comfort of the service location, the Reliability dimension shows that officers have not mastered the use of service aids and SOPs that have not been published, and the Responsiveness dimension shows that some people do not know about the existence of this service.*

*This research concludes that the quality of ODGJ complaint services through the Halo Satpol PP application is considered good, because almost all service indicators have been running well. However, there are still some notes that need to be improved or considered for better service quality.*

**Keywords:** *ODGJ complaints, Satpol PP, service quality*

## ABSTRAK

Pelayanan Aduan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dalam menyelenggarakan ketenteraman dan ketertiban umum di Kabupaten Humbang Hasundutan. Masyarakat mengajukan aduan melalui Aplikasi Halo Satpol PP ketika merasa tidak nyaman dengan kehadiran ODGJ yang berteriak, memukul, memaksa, mengancam dengan benda tajam atau tindakan buruk lainnya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Aduan ODGJ Melalui Aplikasi Halo Satpol PP yang merujuk pada konsep Zeithaml melalui 5 dimensi yang mengukur kualitas

pelayanan yaitu Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance dan Empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi assurance dan empathy sudah menunjukkan hasil baik, namun ketiga dimensi lainnya masih dinilai belum optimal karena beberapa indikator yang masih memiliki catatan buruk. Dimensi Tangibel belum menunjukkan kenyamanan tempat pelayanan, dimensi Reliability menunjukkan petugas belum menguasai penggunaan alat bantu pelayanan dan SOP yang belum dipublikasikan, serta dimensi Responsiviness yang menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum mengetahui adanya layanan ini.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Aduan ODGJ melalui aplikasi halo Satpol PP dinilai cukup baik, karena hampir seluruh indikator pelayanan sudah berjalan dengan baik. Meskipun demikian masih ada beberapa catatan yang perlu diperbaiki atau diperhatikan guna kualitas pelayanan lebih optimal.

**Kata kunci:** aduan ODGJ, Satpol PP, kualitas pelayanan

## PENDAHULUAN

Pelayanan dasar adalah hak dasar bagi setiap warga negara yang harus dipastikan ketersediaan dan aksesibilitasnya oleh pemerintah. Pelayanan dasar diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kebutuhan ini mencakup layanan seperti pendidikan, perawatan kesehatan, air bersih, sanitasi, infrastruktur dasar, kehidupan yang layak, dan sebagainya. Pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa warganya memiliki akses yang memadai dan setara terhadap pelayanan-pelayanan tersebut. Pemerintah memainkan peran penting dalam penyediaan pelayanan dasar. Oleh karena itu, pemerintah wajib membuat kebijakan dan prosedur yang memastikan bahwa pelayanan dasar tersedia untuk semua orang.

Pelayanan dasar meliputi 6 (enam) bidang, yaitu pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman, ketenteraman ketertiban umum dan perlindungan masyarakat, dan bidang sosial. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini merupakan poin kelima yaitu bidang ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat.

Lembaga pemerintah yang menyelenggarakan ketenteraman dan ketertiban umum adalah Satuan Polisi Pamong Praja yang selanjutnya disebut Satpol PP. Maka Satpol PP bertugas untuk menyediakan pelayanan dasar dalam menjaga keamanan, ketertiban, dan keharmonisan masyarakat. Tanggungjawab tersebut mencakup penerapan hukum dan peraturan, penegakan hukum, serta mengatasi segala bentuk hambatan, tantangan, ancaman dan gangguan terhadap ketertiban sosial. Hal ini menjadi salah satu aspek pokok pemerintahan yang wajib, karena dengan lingkungan dan kondisi yang tentram dan tertib maka akan mempermudah pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik.

Penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum selanjutnya disebut trantibum dilakukan untuk menjaga dan memelihara ketenteraman dan ketertiban masyarakat. Pemerintah dapat menyelenggarakan ketenteraman dan ketertiban umum melalui berbagai upaya dan strategi. Dan pemerintah harus memastikan bahwa hukum dan peraturan harus ditegakkan secara konsisten dengan penuh kepastian dan keadilan.

Penyelenggaraan Trantibum dilaksanakan dalam rangka melayani pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik kini berkembang seiring kemajuan teknologi. Untuk itu pemerintah

harus mengikuti perkembangan teknologi dengan membuat sebuah inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Hal ini bertujuan untuk mewujudkan *good governance*, di mana kualitas pelayanan publik meningkat akibat dari seluruh komponen masyarakat yang dapat menggunakan teknologi secara mudah, cepat, dan tepat.

Pemerintah Kabupaten Humbang Hasundutan melahirkan sebuah inovasi yaitu aplikasi Halo Satpol PP sebagai sarana pelayanan publik sekaitan dengan tugas pokok dan fungsi Satpol PP. Aplikasi ini menjadi media Satpol PP dalam menyampaikan informasi atau menerima aduan dari masyarakat terkait layanan Satpol PP Humbang Hasundutan. Masyarakat sebagai pengguna aplikasi lebih paham bagaimana keadaan di lingkungannya sehingga dengan mengajukan layanan trantibum, Satpol PP dapat menjangkau informasi dari seluruh wilayah Humbang Hasundutan dan dapat mengatasi gangguan trantibum dengan cepat dan tepat.

Adapun jenis layanan yang diselenggarakan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Humbang Hasundutan, meliputi:

1. Layanan Ketenteraman dan Ketertiban Umum (Trantibum)
  - a. Penertiban ODGJ
  - b. Penertiban Anak Sekolah
  - c. Penertiban Masalah Kesejahteraan Sosial
  - d. Penertiban sesuai ketentuan Perda/Perbup
2. Layanan Pencegahan dan Pemadaman Kebakaran (Damkar)
  - a. Pemadaman Kebakaran (Lahan, Hutan, Rumah/bangunan)
  - b. Penyelamatan Non-Kebakaran (gangguan binatang berbisa, evakuasi, dll)
3. Layanan lainnya yang relevan.

Saat ini, penertiban orang dengan gangguan jiwa yang selanjutnya disebut ODGJ menjadi sorotan di Kabupaten Humbang Hasundutan. ODGJ seringkali tidak dapat mengendalikan atau memahami emosinya dengan baik. Beberapa faktor yang dapat memengaruhi hal ini seperti gangguan kecemasan, depresi, halusinasi, atau pikiran yang tidak terkendali. ODGJ kesulitan untuk menyampaikan pikiran dan perasaannya sehingga lebih rentan terhadap perilaku impulsif atau agresif. ODGJ bersikap tidak sabar dan cenderung meluapkan emosi secara tidak tepat. Berteriak, memukul, memaksa, mengancam dengan benda tajam atau tindakan sejenisnya tentu saja mengganggu masyarakat sekitar. Kecamatan Doloksanggul sering didapati kerusakan mobil, dagangan, atau fasilitas umum yang dirusak oleh ODGJ. Kecemasan dan rasa tidak aman akan timbul di antara orang-orang yang berada di lingkungan tersebut.

Secara keseluruhan, ODGJ dapat menyebabkan lingkungan tidak aman dan tidak nyaman karena masalah komunikasi, perilaku impulsif, dan ketidakstabilan ekonomi yang dapat memengaruhi kesejahteraan mereka dan orang lain di sekitar mereka. Penting bagi masyarakat dan sistem dukungan untuk memberikan pemahaman, pengakuan, dan bantuan yang dibutuhkan oleh ODGJ untuk menciptakan lingkungan yang lebih aman dan nyaman bagi semua orang. Hal ini menjadi salah satu ancaman trantibum bagi lingkungan masyarakat.

Berdasarkan data profil kesehatan Kabupaten/Kota Tahun 2019 di Kabupaten Humbang Hasundutan terdapat 281 orang yang termasuk dalam sasaran ODGJ berat. Namun, yang mendapat penanganan pelayanan kesehatan hanya 100 orang atau sekitar 35.59%. Berikut hasil penanganan ODGJ yang dilaksanakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2020 – 2023.

Tabel 1  
Daftar Hasil Penanganan

T a h u n	Jumlah Kegiatan
2020	10
2021	19
2022	14
2023	20

Sumber: Satpol PP Humhas 2023

Berdasarkan daftar hasil penanganan ODGJ di atas, peran Satpol PP sangatlah dibutuhkan karena berkaitan erat dengan lingkungan masyarakat. Ketenteraman dan ketertiban umum dapat ditingkatkan dengan pelayanan yang efektif, sehingga dapat mengurangi ketidakstabilan dan ketidakpuasan di masyarakat.

Satpol PP Kabupaten Humbang Hasundutan berupaya untuk menangani masalah tersebut dengan menyediakan layanan aduan ODGJ yang tersedia pada aplikasi Halo Satpol PP. Aplikasi tersebut dapat diunduh di *PlayStore* dan dapat diakses oleh siapa saja. Sehingga, seluruh masyarakat maupun pendatang di wilayah Humbang Hasundutan dapat melaporkan kejadian yang membutuhkan layanan penanganan ODGJ oleh Satpol PP kapanpun dan di manapun.

Layanan ini terdapat pada fitur layanan *trantibum*. Dengan memilih ajukan layanan, maka segera terbuka *google form* yang meminta keterangan terkait deskripsi kejadian, waktu dan lokasi kejadian, serta foto sebagai bukti kejadian. Aplikasi selalu terhubung dengan whatsapp operator aplikasi, sehingga layanan dapat segera diberikan ketika dibutuhkan.

Layanan ini membantu masyarakat agar tidak kesulitan datang ke Kantor Satpol PP untuk melaporkan suatu kejadian atau hal hal mendesak lainnya. Pemerintah telah memberikan ruang bagi masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum melalui

aplikasi Halo Satpol PP. Keberadaan teknologi ini telah membantu proses kehidupan manusia dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Setelah adanya aplikasi Halo Satpol PP, seluruh komponen masyarakat dapat melihat hasil pelaksanaan kegiatan *trantibum*. Karena, selain fitur pengaduan laporan, Satpol PP juga menampilkan hasil pelayanannya di aplikasi ini.

Layanan aduan ODGJ memiliki peran yang penting dalam mendorong *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) dalam berbagai konteks, baik di pemerintah maupun di masyarakat. Layanan ini dapat digunakan untuk mendukung *good governance* dalam transparansi informasi, pelaporan pelanggaran, dan manajemen dokumen dan arsip. Oleh karena itu, kualitas pelayanan aduan ODGJ diharapkan mampu membantu penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum guna menciptakan lingkungan yang aman, damai, dan tertib bagi seluruh warga masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Humbang Hasundutan Provinsi Sumatera Utara dengan fokus penelitian mengacu pada pelayanan aduan ODGJ melalui aplikasi Halo Satpol PP di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Humbang Hasundutan.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk Mengetahui Pelayanan Aduan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Melalui Aplikasi Halo Satpol PP di Kabupaten Humbang Hasundutan Provinsi Sumatera Utara melalui 5 (lima) dimensi yang mengukur kualitas pelayanan yaitu *Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy*.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode deskriptif, dengan tujuan ingin menggambarkan bagaimana pelayanan

aduan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) melalui aplikasi Halo Satpol PP di Kabupaten Humbang Hasundutan Provinsi Sumatera Utara. Metode tersebut peneliti pilih sesuai dengan pendapat Sukmadinata (2009: 72) yang menyatakan bahwa: "Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang paling dasar yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah ataupun rekayasa manusia".

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. *Person*, adalah sumber data berupa orang (manusia) yang dapat memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara, di antaranya:
  - a. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja;
  - b. Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja;
  - c. Kepala Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum;
  - d. Kepala Seksi Operasi;
  - e. Operator Aplikasi Halo Satpol PP;
  - f. Anggota Satuan Polisi Pamong Praja;
  - g. Masyarakat.
2. *Place*, adalah sumber data berupa tempat yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak. Keduanya merupakan objek untuk menggunakan metode observasi, di antaranya:
  - a. Kantor Satuan Polisi Pamong Praja;
  - b. Rumah Sakit Umum Daerah;
  - c. Rumah Sakit Jiwa;
  - d. Kantor Dinas Sosial;
  - e. Rumah Panti Rehabilitasi.
3. *Paper*, adalah sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar atau simbol-simbol lain. Paper dalam penelitian ini berupa:
  - a. Buku Kabupaten Humbang Hasundutan dalam Angka Tahun 2023;

- b. Buku petunjuk tentang SOP Satpol PP dan aplikasi halo Satpol PP;
- c. Buku-buku literatur yang mendukung penulisan penelitian.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara, observasi (pengamatan) dan dokumentasi. Sedangkan analisis data dilakukan dengan tahapan reduksi data, penyajian data dan simpulan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan Aduan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) melalui Aplikasi Halo Satpol PP dapat diukur melalui konsep kualitas pelayanan publik Menurut Lovelock dalam Hardiansyah (2018:51) dengan menggunakan lima indikator yaitu: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

### *Tangible*

Dimensi *Tangible* menggambarkan eksistensi instansi dalam pelayanan yang berwujud nyata. Penerima layanan menggunakan indra penglihatan untuk menilai kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dirasakan langsung oleh penerima layanan, dengan melihat kondisi gedung, kebersihan kantor, kerapihan, kenyamanan, kecanggihan peralatan, dan lain sebagainya.

### **Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan**

Penampilan yang rapi dan sopan adalah salah satu aspek penting dalam pelayanan. Penampilan yang baik akan menciptakan suasana nyaman dan memberikan kesan positif bagi penerima layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Vandeik Simanungkalit selaku Kepala Satuan Polisi Pamong Praja (Kasatpol PP) pada Selasa, 9 Januari 2024 di kantor Satpol PP Kabupaten Humbang Hasundutan, ditemukan bahwa anggota Satpol PP telah menerapkan Peraturan Menteri Dalam

Negeri Nomor 19 Tahun 2013 tentang Pedoman Pakaian Dinas, Perlengkapan dan Peralatan Operasional Satuan Polisi Pamong Praja. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan Sekretaris Satpol PP yaitu Ibu Kartini Sinambela pada Rabu, 10 Januari 2024 di Kantor Satpol PP, bahwa penampilan anggota Satpol PP selalu diperhatikan agar selalu tampil rapi dan menggunakan pakaian dinas sesuai ketentuan. Pegawai yang tidak menggunakan pakaian dinas sesuai dengan ketentuan akan diberikan sanksi sesuai aturan yang sudah ditetapkan.

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, anggota Satpol PP selalu mengutamakan penampilan yang rapi, sopan, bersih, dan wangi. Sehingga masyarakat merasa nyaman dalam menerima pelayanan Satpol PP. Hasil observasi menunjukkan bahwa, Anggota Satpol PP sudah menunjukkan keseragaman dan performance yang baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator penampilan petugas dalam memberikan layanan sudah terkonsep dan diimplementasikan dengan baik.

### Kenyamanan tempat pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan dipengaruhi oleh sarana dan prasarana yang tersedia. Apabila fasilitas yang disediakan kurang memadai, maka pemberi dan penerima layanan akan merasa tidak nyaman.

Hasil observasi menunjukkan bahwa, fasilitas pendukung pelayanan di Satpol PP Humbang Hasundutan telah disediakan. Namun masih ada kekurangan, seperti tempat penyimpanan arsip dokumen yang kurang akibat keterbatasan ruang. Kondisi ini menyebabkan ketidaktertiban dalam penataan dokumen. Selain itu, kondisi Kantor Satpol PP hanya memiliki 2 ruang utama yang tidak memiliki sekat untuk antar bidang, tidak memiliki ruang tamu, dan tidak memiliki ruang khusus pelayanan aduan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Herbet Situmorang selaku anggota Satpol PP pada Senin, 8 Januari 2024 di Kantor Satpol PP Kabupaten Humbang Hasundutan, bahwa fasilitas yang disiapkan untuk pelayanan masyarakat, masih dalam jumlah yang terbatas. Kondisi ruangan tidak kondusif akibat pendingin ruangan yang tidak berfungsi dengan maksimal. Penyusunan meja dan kursi juga belum tertata rapi. Tentunya kondisi ruangan tersebut membuat pegawai tidak nyaman dalam pelaksanaan pelayanan aduan oleh masyarakat.

Pelayanan Aduan ODGJ merupakan tugas dari Bidang Trantibum melalui Aplikasi Halo Satpol PP. Walaupun pelayanan aduan dilakukan secara online, fasilitas tersebut tetap dibutuhkan. Untuk memberikan pelayanan trantibum kepada masyarakat dibutuhkan komputer, printer, dan fasilitas menunjang lainnya. Setiap pelayanan aduan

Tabel 2  
Fasilitas Pelayanan di Ruangan

No	Jenis	Jumlah	Keterangan
1	Ruangan Pelayanan Aduan	-	Tidak Ada
2	Komputer Operator	2 buah	Kondisi baik
3	Wifi	1 buah	Kondisi baik
4	Printer Ink Jet	2 buah	Kondisi baik
5	Lemari Arsif Dokumen	1 buah	Kondisi baik

Sumber: Satpol PP Kabupaten Humhas Tahun 2023

yang ditangani Satpol PP, akan melalui proses di ruangan bidang ini. Aduan dan proses tindaklanjutnya akan disusun dalam laporan yang tersimpan dalam file komputer maupun dicetak untuk tersimpan di lemari arsip dokumen.

Sarana dan prasarana yang ada masih kurang memadai baik jumlahnya maupun jenisnya. Masih banyak fasilitas yang perlu diperhatikan seperti ruangan aduan pelayanan yang belum ada, ruangan bidang trantibum yang sempit, dan jumlah komputer yang belum mencukupi seluruh pegawai. Maka, indikator ini belum memenuhi kualitas pelayanan yang baik.

### **Kemudahan dalam proses pelayanan**

Proses pelayanan yang mudah menjadi salah satu wujud nyata dalam memberikan pelayanan. Proses pelayanan aduan masyarakat akan melalui suatu mekanisme agar proses pelayanan ini berjalan dengan baik. Alur pelayanan yang sederhana dan jelas, menjadi tanda bahwa alur pelayanan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Bintang H. Sinaga selaku Operator Aplikasi Halo Satpol PP pada Jumat, 12 Januari 2024 di Kantor Satpol PP Kabupaten Humbang Hasundutan, ditemukan bahwa alur pelayanan aduan ODGJ cukup mudah dan sederhana. Masyarakat yang mendapat gangguan trantibum akibat kehadiran ODGJ, dapat mengajukan aduan di aplikasi Halo Satpol PP. Masyarakat cukup mengisi google form yang disediakan pada fitur aplikasi. Ketika tombol 'kirim aduan' diklik, maka operator aplikasi akan langsung mendapatkan notifikasi aduan dari aplikasi Halo Satpol PP.

Ketika operator sudah mendapat notifikasi aduan ODGJ, operator langsung melapor ke Whatsapp Group untuk segera menugaskan anggota Satpol PP yang akan turun langsung ke tempat kejadian. Aduan tersebut akan berubah status menjadi

'sedang diproses' baik di perangkat operator maupun perangkat masyarakat yang mengajukan aduan.

Anggota Satpol PP dituntut harus cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan untuk menyelenggarakan ketenteraman dan ketertiban umum. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Sandi Karo selaku pengguna layanan pada Kamis, 11 Januari 2024 di Pasar Doloksanggul, ditemukan bahwa dari pengalaman menggunakan aplikasi Halo Satpol PP masyarakat sudah menerima pelayanan yang baik, di mana anggota Satpol PP selalu siap dan mudah untuk dihubungi melalui aduan di aplikasi Halo Satpol PP. Hal ini menunjukkan kemudahan dalam proses pelayanan yang diberikan Satpol PP Kabupaten Humbang Hasundutan.

### **Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan**

Kedisiplinan anggota Satpol PP dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan wujud nyata dalam pemberian pelayanan yang berkualitas. Kedisiplinan anggota Satpol PP menjadi faktor utama keberhasilan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kasatpol PP pada Selasa, 9 Januari 2024, bahwa pejabat fungsional Satpol PP senantiasa memberikan atensi pada anggota Satpol PP untuk mengingat bahwa anggota Satpol PP adalah abdi masyarakat yang harus menjalankan tugas masing-masing sesuai jadwal dan pembagian tugas yang diberikan. Seluruh pegawai wajib menaati hal tersebut dengan masuk kantor tepat waktu pada pukul 08.00 dan pulang kantor pukul 16.00.

Hasil wawancara dengan Ibu Kartini Sinambela selaku Sekretaris Satpol PP pada Rabu, 10 Januari 2024 bahwa sekretaris selalu mengawasi kehadiran pegawai melalui aplikasi Absensi Satpol PP yang hanya bisa diisi pada wilayah kantor Satpol PP dengan titik koordinat yang sudah ditentukan. Anggota Satpol PP dituntut disiplin mulai

dari hal kecil sehingga jika mampu disiplin dalam jam kerja, maka anggota Satpol PP dipercaya mampu disiplin dalam melayani masyarakat.

Hasil observasi menunjukkan bahwa Satpol PP sudah mampu menerapkan kedisiplinan dalam jam kerja dan juga disiplin dalam memberikan pelayanan. Hal ini didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan dengan Stefany Nainggolan selaku pengguna layanan pada Kamis, 11 Januari 2024 di Simangaronsang. Pengguna layanan selalu mendapat pelayanan yang cepat di manapun dan kapanpun. Informan sering menggunakan Layanan Aduan ODGJ karena tinggal di lingkungan yang strategis sehingga ODGJ sering berkeliaran dan mengganggu ketertiban di daerah Simangaronsang. Sejauh ini Satpol PP selalu memberikan pelayanan yang cepat sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator ini memenuhi kualitas pelayanan yang baik.

Dimensi Tangibel dapat dinilai cukup baik. Pelayanan aduan ODGJ yang diberikan Satpol PP sudah memenuhi tiga indikator. Namun indikator kenyamanan tempat pelayanan, masih belum memenuhi kualitas pelayanan yang baik karena fasilitas yang disiapkan untuk pelayanan masyarakat masih dalam jumlah yang terbatas, kondisi ruangan pelayanan juga tidak kondusif sehingga tempat pelayanan menjadi kurang nyaman.

### **Reliability**

Dimensi Reliability atau kehandalan dapat diartikan sebagai kemampuan Satpol PP untuk melaksanakan pelayanan aduan ODGJ yang dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kompetensi tersebut dilandasi oleh tiga faktor yaitu kecermatan petugas dalam melayani, pelaksanaan standar pelayanan yang jelas dan kemampuan pegawai dalam penggunaan alat bantu. Ketiga indikator tersebut, digunakan untuk mengeksplorasi

kualitas pelayanan Satpol PP dalam dimensi kehandalan melaksanakan pelayanan aduan ODGJ melalui Aplikasi Halo Satpol PP.

### **Kecermatan Petugas Dalam Melayani**

Kecermatan atau ketelitian petugas menjadi dasar penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketidakecermatan dan kecerobohan pegawai akan menimbulkan kesalahan baru sehingga menambah pekerjaan pegawai. Kesalahan ini akan berdampak buruk pada penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pegawai harus cermat dalam menjalankan tanggung jawabnya untuk memberikan pelayanan guna terciptanya pelayanan yang baik dan penilaian masyarakat yang baik.

Sejauh ini, tidak ada kritikan akibat kesalahan dalam pelayanan aduan ODGJ. Hal ini dipengaruhi oleh formulir pelaporan yang detail dan rinci. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sary Purba selaku Operator Aplikasi Halo Satpol PP pada Jumat, 12 Januari 2024, bahwa pelayanan yang diberikan selalu tepat sasaran baik objek pelayanan, lokasi, dan waktu yang ditentukan. Hal ini dipengaruhi oleh formulir aduan yang jelas dan rinci pada aplikasi Halo Satpol PP seperti pada gambar di atas. Hal ini mempermudah Anggota Satpol PP dalam menjalankan tugasnya sehingga indikator ini dinilai memenuhi kualitas pelayanan yang baik.

### **Pelaksanaan Standar Pelayanan yang Jelas**

Setiap instansi diwajibkan menyusun dan menetapkan standar pelayanan masing masing sebagaimana diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adapun Standar Pelayanan di Satpol PP Kabupaten Humbang Hasundutan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan, yaitu standar pelayanan untuk aduan

ODGJ melalui aplikasi Halo Satpol PP tidak memerlukan waktu yang lama untuk segera diproses.

Hasil wawancara dengan Bapak Joni Antonius Parasian selaku Kasi Operasi pada Rabu, 10 Januari 2024 didapatkan informasi bahwa Tindakan Penanganan yang dilakukan Satpol PP, berupa pengamanan tempat kejadian dengan membawa ODGJ tersebut ke Dinas Sosial untuk dikembalikan ke keluarga maupun dibawa ke Panti Sosial. Satpol PP mengumpulkan data berupa nama/panggilan, alamat keluarga, usia dan jenis kelamin. Kemudian dibawa ke Dinas Sosial untuk dikembalikan ke keluarga atau panti sosial.

Satpol PP tetap mengawasi proses pengantaran ODGJ yang dilakukan oleh Dinas Sosial. Lokasi kejadian yang diadakan akan diamankan terlebih dahulu baik masyarakat yang terganggu, korban yang terluka, maupun barang atau fasilitas yang rusak akibat ulah ODGJ. Selanjutnya, Satpol PP akan menacaritahu penyebab ODGJ berada di tempat umum. Peraturan Daerah Kabupaten Humbang Hasundutan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Ketentraman Umum dan Ketertiban Masyarakat Serta Perlindungan Masyarakat pada Pasal 25 huruf d disebutkan larangan untuk mengizinkan anggota keluarga yang mengalami gangguan jiwa untuk berada di Tempat Umum. Satpol PP akan menindaklanjuti hal tersebut untuk diberikan peringatan lisan, peringatan tulisan, atau yang lainnya. Pelayanan aduan ODGJ dinilai sudah melaksanakan standar pelayanan yang jelas dengan menjalankan SOP yang berlaku. Namun SOP ini belum diterbitkan secara resmi sehingga hanya diketahui oleh pihak internal saja.

### **Kemampuan Petugas dalam Penggunaan Alat Bantu**

Petugas diwajibkan mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kemampuan petugas dalam

menggunakan alat bantu pada proses pelayanan aduan masyarakat menjadi faktor penentu dalam terciptanya kualitas pelayanan yang baik. Kemampuan Petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan masih perlu ditingkatkan. Belum semua anggota Satpol PP mampu menggunakan Komputer dan internet.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Monang Folmer selaku Kabid Trantibum pada Selasa, 9 Januari 2024 di Kantor Satpol PP Kabupaten Humbang Hasundutan, ditemukan bahwa peningkatan kualitas anggota Satpol PP perlu dilakukan agar kedepannya semua mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan tersebut. Pegawai usia 45 tahun ke atas dinilai masih tertinggal mengenai pengetahuan teknologi digital dibandingkan dengan pegawai usia 20-30an. Hal ini menjadi permasalahan dikarenakan beberapa pegawai di Bidang Trantibum masih belum mahir mengoperasikan komputer dan internet.

Jumlah pegawai di Satpol PP Kabupaten Humbang Hasundutan menurut kelompok usia disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 3**  
Data Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja.

No	U s i a	Jumlah (orang)
1	25 - 29 Tahun	13
2	30 - 34 Tahun	30
3	35 - 39 Tahun	36
4	40 - 44 Tahun	17
5	45 Tahun ke atas	15
<b>Jumlah</b>		111

Sumber: Satpol PP Kabupaten Humhas Tahun 2023

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah cukup baik. Dimana sebagian besar pegawai sudah mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan berbasis teknologi digital. Dimensi Reliability berada dapat dinilai cukup baik.

Kehandalan petugas dari tiga indikator tersebut sudah menunjukkan kehandalan Satpol PP dalam memberikan pelayanan. Namun dengan catatan, SOP pelayanan belum diterbitkan secara resmi sehingga masyarakat belum mengetahui standar pelaksanaan pelayanan. Kemudian, pegawai usia 45 tahun ke atas dinilai masih tertinggal dalam pengetahuan mengenai teknologi digital sehingga kesulitan menggunakan alat bantu pelayanan. Oleh karena itu, hal ini harus diperhatikan lagi untuk mencegah pelayanan yang buruk jika usia 45 tahun ke atas menjadi operator aplikasi atau ketika menjadi petugas yang turun ke tempat pelayanan karena akan kesulitan dalam melaporkan tugas penanganannya di aplikasi Halo Satpol

### **Responsiviness**

Responsiviness diartikan sebagai kesanggupan (daya tanggap) penyedia layanan terhadap keinginan dan tuntutan pengguna layanan untuk memperoleh layanan yang berkualitas. Responsiviness Satpol PP Kabupaten Humbang Hasundutan dapat diukur melalui perspektif indikator berikut.

### **Merespons setiap penerima layanan yang ingin mendapatkan layanan**

Penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan Aduan ODGJ. Pada kenyataannya, Satpol PP harus memberikan pelayanan aduan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Stefany Nainggolan selaku pengguna layanan pada Kamis, 11 Januari 2024 di Simangaronsang, ditemukan bahwa Satpol PP telah memberikan pelayanan aduan ODGJ yang cepat dan tepat, namun sebagian besar masyarakat masih mengeluhkan cara melapor ke Satpol PP mengenai gangguan trantibum yang dihadapinya. Informan

mengetahui pelayanan aduan ODGJ karena memiliki kerabat di kantor Satpol PP. Sementara itu, sebagian besar masyarakat Humbang Hasundutan belum mengetahui inovasi tersebut karena belum pernah disosialisasikan oleh Satpol PP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Monang Folmer selaku Kabid Trantibum pada Selasa, 9 Januari 2024, bahwa sejauh ini Satpol PP mampu merespon semua permintaan atau kebutuhan masyarakat, tetapi Satpol PP mengharapkan kontribusi yang lebih banyak lagi sehingga Satpol PP Kabupaten Humbang Hasundutan telah mempersiapkan rencana terkait sosialisasi aplikasi Halo Satpol PP baik secara langsung maupun melalui media sosial seperti facebook, instagram, dll. Hal ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang tugas pokok dan fungsi Satpol PP yang diselenggarakan melalui inovasi aplikasi ini. Namun, Satpol PP mengaku masih kekurangan anggaran, sarana dan prasarana, serta SDM untuk menyelenggarakan kegiatan tersebut.

### **Aparatur melayani cepat, tepat dan cermat**

Kepuasan pengguna layanan akan tercapai ketika pegawai layanan memberikan pelayanan yang efisien dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Pelayanan yang efisien merupakan hasil dari keselarasan antara apa yang diberikan oleh pegawai layanan dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan, sehingga masalah yang dihadapi oleh pengguna layanan dapat di atasi dengan baik sehingga menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Tabita Simanullang, sihombing dan Simangunsong selaku pengguna layanan pada Kamis, 11 Januari 2024 di Lapangan Merdeka Doloksanggul, bahwa masyarakat sudah menerima pelayanan sesuai aduan ODGJ yang

dilaporkan melalui aplikasi Halo Satpol PP. Satpol PP datang cepat dan memberikan pelayanan yang tepat sesuai aduan di aplikasi. Masyarakat mengaku puas dengan pelayanan Satpol PP. Aplikasi Halo Satpol PP benar benar membantu komunikasi antara masyarakat dengan Satpol PP walaupun jarak kantor yang jauh dari pusat kota.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Vandeik Simanungkalit, selaku Kasatpol PP pada Selasa, 9 Januari 2024, ditemukan bahwa pejabat struktural Satpol PP mengaku senang dengan data survey kepuasan masyarakat yang mencapai nilai 9 sebanyak 76% dari 56 responden. Respons ini diperoleh sebagai hasil dari pelayanan Satpol PP yang baik. Hal ini dapat terbilang cukup baik, di mana sebagian kelompok masyarakat masih hidup kuno dan tradisional namun pelayanan digital sudah dapat berkembang di beberapa wilayah di Kabupaten Humbang Hasundutan.

Dimensi Responsiviness berada pada ukuran yang cukup baik. Dalam dua indikator responsivitas pelayanan aduan ODGJ, dapat dinilai bahwa aparatur mampu bekerja secara cepat, tepat, dan cermat sehingga penerima layanan memberikan respons positif terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui cara mengajukan aduan terkait gangguan trantibum oleh ODGJ.

## **ASSURANCE**

*Assurance* diartikan sebagai kemampuan Satpol PP dalam memberikan jaminan pelayanan baik ketepatan waktu, kepastian biaya, dan jaminan legalitas. Hal ini dilakukan agar pemberi layanan mendapat tanggapan positif serta kepercayaan publik untuk menyelenggarakan ketenteraman dan ketertiban umum.

### **Jaminan tepat waktu dalam pelayanan**

Pegawai Satpol PP telah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

aduan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas pelayanan aduan masyarakat yang tepat waktu dengan respond time kurang dari 20 menit. Ketika aduan ODGJ diterima, pegawai Satpol PP mampu menangani aduan pada saat itu juga .

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Bintang H. Sinaga selaku Operator Aplikasi Halo Satpol PP pada Selasa, 9 Januari 2024 di Kantor Satpol PP Kabupaten Humbang Hasundutan, ditemukan informasi bahwa operator aplikasi selalu standby 24 jam untuk memantau notifikasi aduan dari masyarakat. Operator akan segera menyalurkan informasi di grup whatsapp sehingga anggota Satpol PP yang bertugas piket pada saat itu, akan langsung turun ke tempat pelayanan dibutuhkan.

Pengajuan aduan ODGJ oleh masyarakat akan mendapat pelayanan yang cepat. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Lydia Purba selaku pengguna layanan pada Kamis, 11 Januari 2024 di Simpang Empat Besar Doloksanggul, bahwa tanpa menunggu waktu yang lama, status pengajuan aduan langsung berganti menjadi sedang diproses. Anggota Satpol PP selalu tiba tepat waktu di lokasi yang dibutuhkan masyarakat. Oleh karena itu, indikator jaminan tepat waktu dalam pelayanan dinilai baik karena masyarakat sudah memberikan respons positif terhadap jaminan tepat waktu yang diberikan Satpol PP dalam pelayanan kepada masyarakat.

### **Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan**

Jaminan kepastian biaya pelayanan belum tercantum dalam SOP Pelayanan oleh Satpol PP Kabupaten Humbang Hasundutan. Namun, dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya Satpol PP Kabupaten Humbang Hasundutan tidak pernah memungut biaya dalam seluruh pelayanan yang disajikan pada Aplikasi Halo Satpol PP.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Sabar Purba, selaku masyarakat pengguna layanan pada Kamis, 11 Januari 2024 di Kantor Pos Doloksanggul, bahwa masyarakat tidak akan mengeluarkan biaya sekecil apapun untuk menerima pelayanan dari Satpol PP. Informan belum mengetahui bahwa pelayanan aduan ODGJ dapat diajukan melalui aplikasi Halo Satpol PP. Fakta tersebut membuktikan hasil wawancara dengan Informan, Stefany Nainggolan pada indikator merespon setiap penerima layanan yang ingin mendapatkan layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Monang Folmer, selaku Kabid Trantibum pada Selasa, 9 Januari 2024, didapatkan informasi bahwa pelayanan dijamin gratis dimulai dari pengunduhan aplikasi yang di Playstore, pengajuan aduan, hingga menerima pelayanan dari Satpol PP. Satpol PP seluasnya untuk menjalankan tugas melayani masyarakat guna menciptakan lingkungan yang tertib dan aman. Satpol PP senang membantu masyarakat kapan saja dan di mana saja. Indikator ini dapat dinilai baik karena Satpol PP menjamin kepastian biaya dalam pelayanan aduan ODGJ. Seluruh proses pelayanan tidak dikenakan biaya sehingga pelayanan dapat diterima oleh seluruh kalangan masyarakat.

### **Jaminan legalitas dalam pelayanan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Monang Folmer selaku Kabid Trantibum pada Selasa, 9 Januari 2024, ditemukan informasi bahwa pada Desember Tahun 2023 lalu, Pemerintah Kabupaten Humbang Hasundutan mengeluarkan Peraturan Daerah Kabupaten Humbang Hasundutan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Ketentraman Umum dan Ketertiban Masyarakat Serta Perlindungan Masyarakat sebagai dasar pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Satpol PP di Kabupaten Humbang Hasundutan. Pada

Pasal 7 tertulis bahwa setiap orang dan/atau badan mempunyai hak untuk mendapatkan perlindungan terhadap ancaman gangguan bahaya, kerusuhan sebagai akibat dari tidak tertibnya masyarakat dan/atau perusakan lingkungan hidup.

Regulasi ini dijadikan acuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk pelayanan aduan ODGJ melalui aplikasi Halo Satpol PP. Pelayanan aduan ODGJ sudah mengacu pada peraturan ini untuk menjamin kepastian legalitas pelayanan aduan ODGJ kepada masyarakat. Dimensi Assurance menunjukkan kualitas yang memuaskan. Dalam tiga aspek penilaian jaminan pelayanan, terlihat bahwa Satpol PP Kabupaten Humbang Hasundutan mampu memberikan jaminan atas pelayanan yang tepat waktu, gratis, dan didasarkan pada landasan hukum yang jelas namun belum tercantum pada SOP yang telah diresmikan Satpol PP Kabupaten Humbang Hasundutan.

### **EMPATHY**

Dimensi Empathy menggambarkan sikap kepedulian dan perhatian dari Satpol PP kepada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Tanpa adanya empati, pengguna layanan akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Empathy dapat diukur dengan menggunakan perspektif indikator berikut.

### **Mendahulukan kepentingan penerima layanan**

Pelayanan yang baik menitikberatkan perhatiannya pada kebutuhan masyarakat, bukan kepentingan individu. Mematuhi prosedur yang telah ditetapkan merupakan hal yang esensial agar setiap permohonan dari masyarakat dapat ditangani dengan baik. Faktor kunci dalam memastikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan adalah pemberian perhatian dan fokus oleh petugas kepada mereka yang meminta layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Satpol PP yaitu Ibu Kartini Sinambela, pada Rabu, 10 Januari 2024, operator aplikasi dan seluruh anggota Satpol PP ditekankan untuk selalu bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan sebagai wujud pengabdian kepada negara dan masyarakat. Kasatpol PP juga senantiasa mendorong agar tidak ada pegawai yang memprioritaskan kepentingan diri sendiri, melainkan selalu mengutamakan kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, para petugas yang memberikan layanan kepada masyarakat selalu fokus dan serius dalam pekerjaannya. Masyarakat tidak pernah mengkritik kinerja Satpol PP karena pelayanannya yang lambat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan aduan ODGJ dalam indikator ini sudah berjalan dengan baik. Hal ini memungkinkan proses pelayanan berlangsung dengan efektif dan efisien.

### **Pelayanan dengan sikap ramah, sopan, dan santun**

Keramahan dan kesopanan dari para pegawai merupakan aspek penting dalam proses pelayanan. Penerima layanan akan merasa senang dan nyaman jika petugas layanan menunjukkan sikap yang ramah dan 95 sopan. Oleh karena itu, sikap yang ramah dan sopan adalah hal sederhana namun krusial dalam kegiatan pelayanan. Tujuannya adalah agar masyarakat merasa nyaman dengan petugas yang sedang memberikan pelayanan.

Hasil wawancara dengan Bapak Joni Antonius Parasian selaku Kasi Operasi pada Rabu, 10 Januari 2024 didapatkan informasi bahwa pelayanan yang dilakukan selalu berhubungan langsung dengan masyarakat, sehingga Satpol PP Humbang Hasundutan menggalakkan praktik 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) kepada masyarakat

dan rekan kerja, dengan tujuan agar semua orang merasa nyaman dalam lingkungan kerja ini.

Walau pelayanan aduan ODGJ menggunakan sarana *google form*, aplikasi menyediakan fitur *Whatsapp* sebagai metode lain masyarakat yang kurang memahami cara penggunaan aplikasi atau digunakan sebagai cara cepat menyampaikan aduan untuk situasi darurat. Pada kondisi ini, Operator diwajibkan bersikap ramah, sopan, dan santun dalam berkomunikasi pada masyarakat melalui telepon *Whatsapp*. Tidak hanya itu, untuk melayani masyarakat yang melaporkan aduan secara langsung ke kantor, petugas wajib menerapkan 5S dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Tabita Simanullang selaku pengguna layanan pada Kamis, 11 Januari 2024 di 96 Lapangan Merdeka Doloksanggul, bahwa untuk melaporkan aduan ODGJ melalui telepon *Whatsapp* cukup mengklik logo *Whatsapp* di aplikasi Halo Satpol PP. Petugas bersikap ramah, sopan, dan santun saat berkomunikasi lewat telepon. Petugas bertanya dengan ramah dan memberikan respons terhadap aduan serta memberitahu nama dan jumlah petugas yang akan turun ke tempat kejadian.

Hasil observasi menunjukkan bahwa seluruh anggota Satpol PP selalu menerapkan 5S baik kepada masyarakat penerima layanan maupun tamu yang datang seperti peneliti maupun wartawan. Hal ini memberikan ketenangan dan kenyamanan kepada seluruh pihak yang berinteraksi dengan anggota Satpol PP. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aduan ODGJ, khususnya dalam hal sikap ramah dan sopan oleh petugas, telah berjalan dengan baik.

### **Pelayanan tidak diskriminatif**

Pengguna layanan memiliki beragam karakter, dan sebagai penyedia layanan,

pegawai tidak boleh membeda-bedakan antara pengguna layanan yang memiliki keperluan di kantor pelayanan. Kabupaten Humbang Hasundutan merupakan daerah dengan mayoritas suku Batak yang memungkinkan terjadinya nepotisme karena kesamaan marga atau ikatan darah. Namun, semua harus diperlakukan secara sama dan adil. Dari sini, kita dapat memahami keadaan penduduk yang mengajukan permohonan layanan. Dalam konteks pelayanan publik, penting untuk menghindari perilaku diskriminatif dari petugas terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sartika Sinaga, selaku anggota Satpol PP pada Senin, 8 Januari 2024, bahwa Satpol PP memiliki tanggung jawab untuk bersikap tidak membeda-bedakan. Semua masyarakat yang datang akan dilayani dengan baik, karena itu telah menjadi prinsip sebagai pelayan masyarakat. Prinsip kesetaraan dan pelayanan tanpa diskriminasi harus dijunjung tinggi dalam pelayanan publik. Anggota Satpol PP sejumlah 111 orang sebisa mungkin akan memberikan pelayanan yang adil dan maksimal kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Lydia Purba selaku pengguna layanan pada Kamis, 11 Januari 2024 di Simpang Empat Besar Doloksanggul, ditemukan bahwa walaupun informan tidak memiliki kerabat di Kantor Satpol PP, pelayanan yang diberikan cepat dan tepat sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat penerima layanan. Dengan demikian dapat ditarik simpulan bahwa kualitas pelayanan aduan ODGJ pada dimensi Empathy sudah baik. Hal tersebut terbukti dari terpenuhinya ketiga indikator pada dimensi ini yang dibuktikan dengan sikap petugas yang ramah, sopan, tidak diskriminatif, serta selalu mementingkan kepentingan penerima layanan.

## SIMPULAN

Berdasarkan lima dimensi sebagai dasar dalam melakukan penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas Pelayanan Aduan ODGJ Melalui Aplikasi Halo Satpol PP dinilai cukup baik karena hampir seluruh indikator pelayanan sudah berjalan dengan baik. Meskipun demikian masih ada beberapa catatan yang perlu diperbaiki atau diperhatikan guna kualitas pelayanan yang optimal.

Dimensi *Tangible* dapat dinilai cukup baik. Pelayanan yang diberikan Satpol PP sudah memenuhi tiga indikator dari empat indikator Tangibel. Namun indikator kenyamanan tempat pelayanan, masih belum memenuhi kualitas pelayanan yang baik karena terbatasnya fasilitas yang tersedia dan kondisi yang kurang mendukung di ruangan pelayanan sehingga tempat pelayanan menjadi kurang nyaman.

Dimensi *Reliability* berada pada ukuran yang dapat dikatakan cukup baik. Kehandalan petugas dari tiga indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa Satpol PP sudah menunjukkan kecermatan bekerja, melaksanakan standar pelayanan, dan mampu menggunakan alat bantu pelayanan. Namun dengan catatan, SOP pelayanan belum diterbitkan secara resmi sehingga hanya diketahui oleh pihak internal saja. Kemudian, pegawai usia 45 tahun ke atas dinilai masih tertinggal dalam pengetahuan mengenai teknologi digital sehingga kesulitan menggunakan alat bantu pelayanan.

Dimensi *Responsiviness* berada pada ukuran yang cukup baik. Dalam dua indikator responsivitas pelayanan aduan ODGJ, dapat dinilai bahwa aparaturnya mampu bekerja secara cepat, tepat, dan cermat sehingga penerima layanan memberikan respons positif terhadap pelayanan yang diberikan. Namun fakta di lapangan, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui pelayanan aduan ODGJ tersebut.

Dimensi *Assurance* berada pada ukuran yang baik. Pelayanan Aduan ODGJ yang diselenggarakan Satpol PP mampu menjamin pelayanan tepat waktu, pelayanan gratis, dan pelayanan memiliki landasan legalitas yang jelas.

Dimensi *Emphaty* berada pada ukuran yang baik. Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan sudah menggambarkan bahwa pelayanan memenuhi tiga indikator penilaian dimensi ini. Petugas mampu mendahulukan kepentingan penerima layanan dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) serta tidak ada diskriminatif dalam memberikan pelayanan.

## Saran

Berdasarkan simpulan tersebut, peneliti memberikan saran sebagai berikut.

1. Satuan polisi Satpol PP Kabupaten Humbang Hasundutan perlu menambah dan meningkatkan sarana dan prasarana dalam mendukung tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan perkembangan teknologi namun tetap mempertimbangkan anggaran dan skala prioritas.
2. Kegiatan sosialisasi secara terus menerus perlu dilakukan sebagai upaya keterbukaan informasi kepada masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai trantibum dan sarana penyelenggaraannya melalui teknologi digital seperti aplikasi Halo Satpol PP.
3. Agar dalam memberikan pelayanan lebih maksimal, hendaknya anggota satpol PP memiliki pengetahuan, kemampuan dan keterampilan dalam bidang teknologi dan informasi sebagai bentuk penguatan dalam melaksanakan pelayanan trantibum.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cholid Narbuko dan H. Abu Achmadi. (2007). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Deddy Mulyadi, dkk. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik Konsep Dan Praktik Administrasi Dalam Penyusunan Sop, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi*. Jakarta: Alfabeta
- Govoni, Norman A. 2012. "Services Marketing." Dictionary of Marketing Communications (June). doi: 10.4135/978145222966.
- Hardiansyah. (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gavamedia.,
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 99999999
- Sumaryadi, I Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintahan*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- ## Jurnal
- Dinkes Sumut, 2020. 2020. "Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2020." Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara 1-422.
- Gahansa, Windy Valentine, Michael Mantiri, and Josef Kairupan. 2018. "Peran Pemerintah Dalam Meminimalisir Gangguan Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat Di Kelurahan Lewet Kecamatan Amurang Kabupaten Minahasa Selatan." Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan.
- Mantiri, Jeane, and Cynthia Maria Siwi. 2020. "Community Participation in Public Peace and Order in Imandi Village, East Dumoga Subdistrict, Bolaang Mongondow Regency." Society 8(2):761-71.

Sellfia, Novy Riesa, Usep Dayat, and Lina Aryani. 2022. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta." *Kinerja* 18(4):590–98.

Selamat Riadi. 2021. "Peran Pemerintah Daerah Dalam Pemenuhan Hak Orang Dengan Gangguan Jiwa Di Kabupaten Hulu Sungai Utara." *Jurnal Niara* 14(3):182–96.

Tenri, A. (2021). *Peran Dinas Sosial Dalam Penanganan ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar. MITZAL (Demokrasi, Komunikasi Dan Budaya)-: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 6(2), 179.

#### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang *Pemerintahan Daerah*.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 tentang *Satuan Polisi Pamong Praja*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2013 tentang *Pedoman Pakaian Dinas, Perlengkapan dan Peralatan Operasional Satuan Polisi Pamong Praja*.

Permendagri No. 26 Tahun 2020 tentang *Penyelenggaraan Ketertiban Umum Dan Ketenteraman Masyarakat Serta Pelindungan Masyarakat*.

Peraturan Daerah Kabupaten Humbang Hasundutan Nomor 3 Tahun 2023 tentang *Penyelenggaraan Ketentraman Umum dan Ketertiban Masyarakat Serta Pelindungan Masyarakat*.

Peraturan Bupati Humbang Hasundutan Nomor 1 Tahun 2021 tentang *Inovasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Humbang Hasundutan*.