

## OPTIMALISASI PENGAWASAN INTERNAL KINERJA PEGAWAI OLEH ITWASDA DALAM MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS) KEPOLISIAN DAERAH JAWA BARAT

**Hasby Ramdan Dipraja<sup>1\*</sup>, Nanang Suparman<sup>2</sup>, Wardija<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia

\*Korespondensi : [hasbydipraja0@gmail.com](mailto:hasbydipraja0@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya kendala dalam pengawasan internal kepolisian, khususnya pada Inspektorat Pengawasan Daerah di Polda Jawa Barat, dalam menangani pengaduan masyarakat. Permasalahan utama meliputi keterbatasan sumber daya manusia, tingginya beban kerja, keterlambatan proses verifikasi, serta kurang optimalnya komunikasi dengan masyarakat. Tujuan penelitian adalah menganalisis kinerja pegawai dalam menangani pengaduan masyarakat berdasarkan aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan pengaruh interpersonal, serta merumuskan strategi optimalisasi pengawasan internal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dianalisis secara interaktif untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai pelaksanaan pengawasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam penanganan pengaduan masyarakat masih belum optimal karena keterbatasan jumlah personel, ketidakseimbangan antara banyaknya laporan dengan tindak lanjut, lambatnya respon, serta kurangnya sosialisasi mekanisme pengaduan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah perlunya penguatan sistem pengawasan internal melalui perbaikan prosedur, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penerapan standar pelayanan yang jelas, serta penguatan komunikasi dengan masyarakat guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

**Kata Kunci :** Pengawasan internal, kinerja pegawai, pengaduan masyarakat, Itwasda, Polda Jawa Barat

### ABSTRACT

*This research is motivated by the persistent obstacles in internal police oversight, particularly within the Regional Supervision Inspectorate of the West Java Regional Police, in handling public complaints. The main problems include limited human resources, high workloads, delays in the verification process, and suboptimal communication with the public. The purpose of this research is to analyze employee performance in handling public complaints based on aspects of quality, quantity, timeliness, and interpersonal influence, and to formulate strategies for optimizing internal oversight. This research uses a qualitative approach with descriptive methods through interviews, observations, and documentation that are analyzed interactively to obtain an in-depth picture of the implementation of oversight. The results show that employee performance in handling public complaints is still suboptimal due to limited personnel, an imbalance between the number of reports and follow-up, slow responses, and a lack of*

*socialization of the complaint mechanism. The conclusion of this research is the need to strengthen the internal oversight system through improved procedures, increased human resource capacity, the implementation of clear service standards, and strengthened communication with the public to increase transparency, accountability, and public trust in the police institution.*

**Keywords :** Internal supervision, employee performance, public complaints, Itwasda, West Java Regional Police.

## A. PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi mendorong setiap instansi publik untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan. Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) tidak hanya berfungsi sebagai aparat penegak hukum, tetapi juga sebagai penyedia layanan publik. Meningkatnya kesadaran hukum serta akses masyarakat terhadap informasi membuat publik semakin kritis dalam menilai kinerja kepolisian.

Dalam struktur organisasi Polri, Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) memiliki mandat penting untuk melaksanakan pengawasan internal di tingkat Polda. Di lingkungan Polda Jawa Barat, Itwasda bertanggung jawab mengawasi seluruh Polres dalam menangani pengaduan masyarakat (*Dumas*). Landasan hukum pelaksanaan pengawasan ini salah satunya tercantum dalam Peraturan Kapolri Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pengawasan dan Pemeriksaan Khusus, yang menegaskan bahwa pengawasan dilakukan secara sistematis untuk mengungkapkan terjadi atau tidaknya suatu perbuatan beserta pelakunya, guna ditindaklanjuti secara hukum (Kapolri, 2014).

Namun, dalam praktiknya, pengawasan internal masih menghadapi kendala, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, tingginya beban kerja, keterlambatan proses verifikasi, serta

kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Hambatan tersebut berdampak pada kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, maupun interaksi interpersonal dalam penanganan pengaduan. Dengan demikian, penelitian mengenai optimalisasi pengawasan internal oleh Itwasda menjadi penting untuk menilai efektivitas pengelolaan Dumas di Jawa Barat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja pegawai Itwasda Polda Jawa Barat dalam menangani pengaduan masyarakat melalui empat dimensi utama: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan pengaruh interpersonal. Analisis ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai sejauh mana pengawasan internal mendukung efektivitas pelayanan pengaduan serta faktor-faktor yang masih perlu diperbaiki.

Dari sisi kebaruan ilmiah penelitian ini berbeda dari studi terdahulu yang umumnya menilai kinerja pegawai pada instansi pemerintahan umum seperti kelurahan, KUA, atau kantor pelayanan publik lainnya dengan pendekatan pengukuran kepuasan masyarakat menggunakan model SERVQUAL. Penelitian ini secara khusus mengkaji unit pengawasan internal Polri, yaitu Itwasda Polda Jawa Barat, dengan menitikberatkan pada implementasi layanan pengaduan berbasis digital *Dumas Presisi*.

Untuk mengukur kinerja pegawai,

penelitian ini menggunakan dimensi yang dikemukakan Robbins dalam (Nugroho, Engkus, & Herabudin, 2022), yaitu: (a) kualitas, hasil suatu kegiatan yang mendekati tujuan; (b) kuantitas, jumlah aktivitas yang diselesaikan; (c) ketepatan waktu, efisiensi dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal; dan (d) pengaruh interpersonal, sikap pegawai dalam menjaga kerja sama, nama baik, dan hubungan dengan rekan maupun atasan.

Dengan kerangka tersebut, penelitian ini diharapkan tidak hanya memperkaya literatur mengenai kinerja pegawai dalam konteks pengawasan internal kepolisian, tetapi juga memberikan kontribusi praktis bagi Polda Jawa Barat dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat serta memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai Optimalisasi Pengawasan Internal Oleh Itwasda Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat (Dumas) Pada Kepolisian Daerah Jawa Barat.

Pendekatan ini dilandasi paradigma postpositivisme yang menekankan pemahaman subjek dalam konteks alaminya (Sugiyono, 2023). Lokasi penelitian ditetapkan di Itwasda Polda Jawa Barat yang memiliki peran strategis dalam pelaksanaan pengawasan internal terhadap penanganan pengaduan masyarakat (dumas).

**Tabel 1. Informan Penelitian**

No	Nama Inisial	Jabatan	Keterangan
1.	HS	KAUR TORING SUBAGDUMASANWAS ITWASDA POLDA JABAR	<i>Key Informan</i>
2.	ER	PAMIN URANEV SUBAGDUMASANWAS ITWASDA POLDA JABAR	<i>Main Informan</i>
3.	HI	BAMIN URKUATWAS SUBAGDUMASANWAS ITWASDA POLDA JABAR	<i>Secondary Informan</i>
4.	RI	BAMIN URTORING SUBAGDUMASANWAS ITWASDA POLDA JABAR	<i>Secondary Informan</i>
5.	DH	BAMIN URTUDUAN SUBAGDUMASANWAS ITWASDA POLDA JABAR	<i>Secondary Informan</i>
6.	AB	MASYARAKAT YANG MELAKUKAN PENGADUAN	<i>Secondary Informan</i>
7.	AT	MASYARAKAT YANG MELAKUKAN PENGADUAN	<i>Secondary Informan</i>

Sumber: Hasil Penelitian ( Diolah Peneliti, 2025)

Menurut (Engkus & Syamsir, 2021) bahwa informan penelitian adalah individu yang memberikan data, informasi, atau pandangan dalam proses pengumpulan data, terutama dalam penelitian kualitatif. Mereka biasanya dipilih karena memiliki pengalaman langsung, pengetahuan mendalam, atau posisi tertentu yang relevan dengan topik penelitian. Informan yang terlibat dalam penelitian ini adalah KAUR TORING SUBANG DUMASANWAS ITWASDA POLDA JABAR, PAMIN URANEV SUBAGDUMASANWAS ITWASDA POLDA JABAR, BAMIN URKUATWAS SUBAGDUMASANWAS ITWASDA POLDA JABAR, BAMIN URTORING SUBAGDUMASANWAS ITWASDA POLDA JABAR, BAMIN URTUDUAN SUBAGDUMASANWAS ITWASDA POLDA JABAR, dan MASYARAKAT YANG MELAKUKAN PENGADUAN.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terbuka dengan tujuh informan kunci, observasi langsung di lapangan, serta studi dokumentasi yang mencakup laporan kegiatan, dan dokumen pendukung lainnya (Abdussamad, 2021). Analisis data mengikuti model interaktif Miles dan Huberman (Zulfirman, 2022) yang meliputi proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh disusun secara sistematis untuk menghasilkan interpretasi yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

Untuk meningkatkan validitas, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi data menurut Sugiyono (2014) dalam (Nurfajriani, Ilhami, Mahendra, Sirodj, & Afgani, 2024) Triangulasi teknik dilakukan dengan memadukan observasi, wawancara, dan dokumentasi pada sumber yang sama,

sedangkan triangulasi sumber digunakan untuk membandingkan data dari berbagai informan, seperti KAUR TORING SUBANG DUMASANWAS ITWASDA POLDA JABAR, PAMIN URANEV SUBAGDUMASANWAS ITWASDA POLDA JABAR, BAMIN URKUATWAS SUBAGDUMASANWAS ITWASDA POLDA JABAR, BAMIN URTORING SUBAGDUMASANWAS ITWASDA POLDA JABAR, BAMIN URTUDUAN SUBAGDUMASANWAS ITWASDA POLDA JABAR, dan MASYARAKAT YANG MELAKUKAN PENGADUAN.

Hasil perbandingan tersebut dikategorikan berdasarkan kesamaan maupun perbedaan pandangan sehingga diperoleh konsistensi data yang kredibel dalam studi ini.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana praktik pengawasan internal dalam penanganan pengaduan masyarakat (Dumas) dilaksanakan, bagaimana kinerja pegawai tercermin dalam proses tersebut, serta bagaimana pengawasan internal berperan dalam membentuk kinerja pegawai. Analisis dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja pegawai sebagai satu-satunya kerangka teori, yang meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan pengaruh interpersonal. Keempat indikator tersebut digunakan untuk menafsirkan temuan hasil wawancara dan memahami dinamika kinerja pegawai dalam penanganan Dumas.

#### Praktik Pengawasan dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat

Robbin menyatakan dalam (Zai, Waruwu, & Telaumbanua, 2022) bahwa pengawasan adalah proses penting dalam

kehidupan seorang manajer untuk melaksanakan berbagai tugas dan pekerjaan di sebuah lembaga.

Fungsi pengawasan internal menurut Daulay (2017 dalam (Zai et al., 2022)) adalah fungsi yang berkaitan dengan usaha untuk memastikan bahwa perusahaan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Kemampuan untuk memberikan atau mengeluarkan perintah juga sangat berkaitan dengan fungsi pengawasan, karena pengawasan itu sendiri adalah tindak lanjut dari perintah yang telah diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara, pengawasan terhadap penanganan Dumas di Kepolisian Daerah Jawa Barat dilakukan dengan menerapkan prosedur standar yang mengacu pada Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 mengenai Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat (Prabowo, 2021).

# Gambar 1. Standar Operasional Prosedur Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat (Dumas) di Itwasda Polda Jawa Barat



Sumber: Polda Jawa Barat,2025

Berdasarkan Gambar 1, terlihat bahwa Itwasda memiliki peran strategis dalam proses pengawasan penanganan Dumas, baik pada tahap verifikasi,

monitoring, maupun evaluasi tindak lanjut pengaduan. Alur tersebut menunjukkan bahwa pengawasan internal dirancang untuk mengendalikan kualitas proses, distribusi beban kerja, serta ketepatan waktu penyelesaian pengaduan.

Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat (dumas) di lingkungan Polda Jawa Barat merupakan salah satu bentuk optimalisasi fungsi pengawasan internal dalam tubuh kepolisian (Dedih, 2021). Proses ini diawali dengan masuknya aduan dari masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan menggunakan aplikasi dumas presisi yang telah disediakan, yang kemudian diterima oleh Itwasda. Pada tahap awal, Itwasda melakukan verifikasi administratif untuk memastikan kelengkapan dan keabsahan laporan. Selanjutnya, pengaduan diteruskan kepada unit terkait seperti Bidang Profesi dan Pengamanan (Bid Propam), Urusan Tuduhan (Ur Tuduan), dan Kasubbag Dumas Itwasda guna mendapatkan telaah awal serta rekomendasi tindak lanjut (Biro Aspirasi Jabar, 2021).

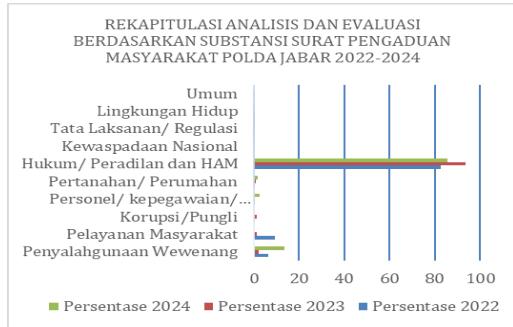
Melalui mekanisme ini, pengawasan internal kepolisian tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga substantif, karena menekankan pada akuntabilitas, transparansi, dan kepatuhan prosedural. Kehadiran SOP penanganan dumas di Polda Jawa Barat menjadi instrumen penting dalam mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang, memperkuat integritas personel, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian (Kapolri, 2025). Dengan demikian, pengelolaan dumas tidak hanya sebatas sarana penyelesaian keluhan masyarakat, tetapi juga strategi pengawasan internal yang efektif dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan kepolisian yang

bersih dan responsif (Aziz, 2023).

Pengawasan dapat dilihat melalui cara penerimaan laporan, pemeriksaan kelengkapan identitas pelapor, pemantauan tindak lanjut oleh unit fungsi terkait, serta pelaksanaan evaluasi dan analisis (anev) secara rutin setiap minggu.

**Gambar 2. Rekapitulasi Analisis dan Evaluasi Berdasarkan substansi surat pengaduan masyarakat polda Jawa Barat**

**Triwulan IV Tahun 2022-2024**



Sumber: Polda Jawa Barat, 2025

Data yang ada menunjukkan bahwa pengaduan yang berkaitan dengan hukum, peradilan, dan hak asasi manusia lebih banyak diterima dibandingkan dengan jenis pengaduan lainnya. Situasi ini mencerminkan tingginya beban kerja di beberapa unit, sekaligus menjadi tantangan dalam merawat jumlah dan ketepatan waktu penanganan pengaduan.

Dalam hal ini, pengawasan internal oleh Itwasda sangat penting untuk menganalisis dan mengevaluasi pengaduan secara berkala, sehingga pengaturan penanganan dan prioritas tindak lanjut dapat dikelola dengan baik. Dengan adanya pemantauan yang berdasarkan data, pengawasan internal yang optimal menjadi alat yang krusial untuk memastikan kinerja pegawai tetap terpantau meskipun terjadi perubahan dalam jumlah pengaduan.

**Gambar 3. Persentase Rekapitulasi Analisis dan Evaluasi Sumber Surat Pengaduan Masyarakat Pada Polda Jawa Barat T.A. 2022-2024**



Sumber: Polda Jawa Barat, 2025

Selain dilihat dari isi pengaduan, ciri-ciri pengaduan masyarakat di Polda Jawa Barat juga dapat dianalisis dari asal surat pengaduan yang diterima. Pengaduan masyarakat berasal dari berbagai sumber, baik dari dalam maupun luar institusi, seperti Kapolri, Kompolnas, Ombudsman, LSM, pengacara, hingga masyarakat secara langsung. Variasi sumber pengaduan ini menunjukkan bahwa penanganan Dumas memiliki kompleksitas yang membutuhkan koordinasi antar unit dan lembaga.

Situasi ini berpengaruh pada peningkatan beban kerja pegawai serta memerlukan ketepatan waktu dan kehati-hatian dalam merespons setiap pengaduan. Dalam hal ini, pengawasan dari Itwasda sangat penting dalam memantau dan mengevaluasi pengaduan berdasarkan asalnya, sehingga proses penanganan dapat diprioritaskan dan dikelola dengan lebih efisien.

Pengawasan juga dapat dilihat melalui cara penyaringan laporan, terutama terkait dengan pengaduan yang tidak menyertakan identitas atau tidak memenuhi ketentuan administratif. Laporan yang jenis ini tidak dapat diproses lebih lanjut dan akan menerima balasan otomatis melalui

aplikasi Dumas Presisi atau disimpan untuk tujuan pemantauan.

Praktik tersebut menunjukkan bahwa pengawasan internal memiliki peran untuk menjaga kelancaran proses kerja pegawai serta memastikan penanganan pengaduan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### **Kinerja Pegawai dalam Penanganan Dumas Berdasarkan Indikator Kinerja**

#### 1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja menurut Sutrisno (2016 dalam (Harahap & Tirtayasa, 2020)) merujuk pada keberhasilan individu dalam melaksanakan pekerjaan, hasil yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan hak dan tanggung jawab yang dimiliki, serta mengenai bagaimana individu diharapkan dapat berfungsi dan bertindak sesuai dengan tugas yang telah diberikan kepadanya. dan jumlah, mutu serta waktu yang digunakan untuk menyelesaikan tugas. Kualitas kerja adalah hal yang penting agar semua pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan baik di setiap bidang. Kualitas pekerjaan karyawan terlihat dari ketepatan dalam mengikuti prosedur dan akurasi saat memeriksa pengaduan masyarakat (Wau, 2022).

Hasil wawancara mengindikasikan bahwa pegawai telah melaksanakan penanganan Dumas sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, kualitas pekerjaan sering terhambat oleh laporan masyarakat yang tidak mencantumkan identitas, NIK, atau laporan kepolisian, sehingga menyulitkan untuk ditindaklanjuti. Situasi ini menunjukkan bahwa mutu pengelolaan keluhan tidak hanya tergantung pada kemampuan staf, tetapi juga pada kecukupan informasi yang diterima.

Penelitian oleh (Pasoso, Kalalinggi,

& Jamal, 2022) menunjukkan bahwa mutu kerja karyawan terlihat dari kepatuhan terhadap prosedur, keandalan layanan, serta sikap profesionalisme dari pegawai dalam melayani masyarakat. Dalam hal ini, pengawasan internal berfungsi untuk menjaga standar kualitas kerja dengan membatasi penanganan hanya pada laporan yang telah memenuhi kriteria administratif.

#### 2. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja adalah ukuran pencapaian hasil kerja karyawan yang sesuai dengan standar yang ditentukan dan menunjukkan tingkat kesiapan yang tinggi. Pencapaian jumlah kerja yang ideal pada akhirnya akan memacu kemajuan dan pertumbuhan lembaga, bersamaan dengan peningkatan pengetahuan serta keterampilan karyawan yang dilakukan secara terencana sesuai dengan kebutuhan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin cepat (Zai et al., 2022).

Jumlah kerja pegawai dalam menangani pengaduan masyarakat (Dumas) berhubungan dengan kemampuan pegawai dalam mengelola jumlah serta beragam jenis pengaduan yang diterima. Berdasarkan hasil wawancara, laporan dari masyarakat di Polda Jawa Barat diterima melalui berbagai saluran dan selanjutnya ditangani oleh unit yang berbeda sesuai dengan jenis laporan tersebut. Contohnya, Direktorat Reserse Kriminal Umum (Ditreskrim), Direktorat Reserse Kriminal Khusus (Ditreskrimsus), Direktorat Siber, dan Bidang Profesi dan Pengamanan (Bidpropam) dapat dilibatkan dalam menangani pelanggaran yang dilakukan oleh anggota. Keadaan ini menunjukkan bahwa dari segi struktur, pengaturan distribusi penanganan pengaduan telah dilakukan dengan baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sumarni Randriany, yang menyatakan bahwa kinerja pegawai dapat dinilai berdasarkan pencapaian hasil kerja yang dihasilkan selama melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diemban. Jumlah kinerja tergambar dari kemampuan karyawan dalam menyelesaikan berbagai tugas sesuai dengan sasaran dan beban kerja yang telah ditentukan. Pernyataan ini menegaskan hasil penelitian ini bahwa jumlah kinerja tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh dukungan sistem kerja dan mekanisme pengawasan yang mendorong pegawai untuk berkontribusi secara produktif dan konsisten.

Namun, tinggi jumlah pengaduan yang diterima mengakibatkan distribusi beban kerja pegawai menjadi tidak seimbang. Kondisi tersebut mempengaruhi kemampuan pegawai untuk menyelesaikan semua laporan dengan baik. Dalam situasi ini, Pengawasan internal memiliki peran yang signifikan dalam memantau dan mencatat jumlah pengaduan yang ditangani oleh setiap unit, sehingga jumlah pekerjaan pegawai dapat tetap terjaga meskipun menghadapi keterbatasan sumber daya.

### 3. Ketepatan Waktu

Menurut Handoko, dalam penelitian (Adianti & Trimarjono, 2024), ketepatan waktu didefinisikan sebagai durasi yang diperlukan oleh pelanggan dari saat mereka melakukan pemesanan hingga produk diterima. Sejalan dengan pandangan tersebut, (Puspitasari, Rachma, & Hatneny, 2020) menekankan bahwa ketepatan waktu dalam pengiriman barang yang telah dipesan merupakan aspek krusial dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kedua sudut pandang ini mengindikasikan bahwa ketepatan waktu berperan penting dalam

menilai mutu suatu layanan.

Dalam aspek kinerja karyawan, ketepatan waktu berkaitan dengan kesesuaian antara waktu penyelesaian tugas dengan target waktu yang telah ditentukan. Setiap tugas berusaha diselesaikan tepat waktu agar tidak mengganggu pelaksanaan tugas lainnya dan untuk memastikan kelancaran proses pelayanan.

Ketepatan waktu dalam menanggapi pengaduan masyarakat (Dumas) merupakan salah satu indikator utama dalam evaluasi kinerja pegawai. Hasil dari wawancara menunjukkan bahwa masih ada keterlambatan dalam menindaklanjuti pengaduan, yang terutama disebabkan oleh ketidakmampuan penyidik yang menangani kasus tersebut akibat tugas lain atau adanya perpindahan penyidik. Keadaan tersebut mempengaruhi durasi proses penyelesaian pengaduan dari masyarakat.

Walaupun demikian, pengawasan internal tetap dilakukan melalui mekanisme evaluasi dan analisis (anev) setiap minggu yang bertujuan untuk memantau perkembangan penanganan Dumas. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan internal memiliki peran dalam mengenali keterlambatan dan mendorong percepatan penyelesaian pengaduan. Namun, dalam pelaksanaannya, pengawasan tersebut belum sepenuhnya efektif dalam menangani kendala operasional yang dihadapi oleh pegawai.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ramdan, Nurul Maulida, Sudrartono, Bisnis, & Ganesha, 2022) yang mengevaluasi efektivitas pelayanan penerimaan pengaduan dengan mempertimbangkan aspek kecepatan dan durasi pelayanan. Aspek tersebut menunjukkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan sesuai dengan

waktu yang telah ditentukan, sehingga ketepatan waktu menjadi ukuran penting dalam mengevaluasi kinerja pelayanan publik.

#### 4. Pengaruh Interpersonal

Dampak Interpersonal, yaitu perilaku antar pegawai dalam memelihara reputasi, martabat, serta kolaborasi di antara rekan-rekan pegawai dan atasan. Kualitas

Pengaruh interpersonal pegawai tercermin dari kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat pada umumnya telah memahami mekanisme pengaduan melalui aplikasi Dumas Presisi, seiring dengan adanya sosialisasi yang dilakukan di berbagai tempat pelayanan publik. Selain itu, adanya e-survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi Polri Super App menunjukkan tingkat kepercayaan publik terhadap Polri berada pada angka sekitar 80 persen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan interpersonal karyawan dalam mengelola Dumas telah dilaksanakan dengan baik. Pengawasan internal juga memiliki peran penting dalam mendorong karyawan untuk tetap menjaga sikap profesional dan responsif, terutama karena penanganan keluhan melibatkan pemantauan. Dari organisasi luar seperti Ombudsman, Kompolnas, dan Komnas HAM. Oleh karena itu, pengaruh hubungan antar pegawai dalam penanganan Dumas terlihat dari usaha untuk menciptakan komunikasi yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Alfandi, 2021), yang menyatakan bahwa fungsi pengawasan, koordinasi, dan kemampuan aparatur sangat

penting untuk menyelesaikan tugas yang diberikan oleh organisasi publik.

Menurut perubahan kedua penelitian, sikap profesional, kerja sama, dan komunikasi yang baik adalah faktor penting dalam bagaimana karyawan melayani masyarakat. Oleh karena itu, pengaruh interpersonal pegawai dalam penanganan Dumas dapat dianggap sebagai representasi dari tingkat kinerja pegawai yang didukung oleh sistem pengawasan internal yang terus menerus.

#### Peran Pengawasan terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan, berdasarkan indikator kinerja pegawai, bahwa pengawasan internal Itwasda memengaruhi cara pegawai menangani pengaduan masyarakat dan mengendalikan kualitas kerja melalui proses verifikasi laporan, mengelola kuantitas kerja dengan membagi penanganan pengaduan antar unit, memantau ketepatan waktu melalui evaluasi berkala, dan mengawasi dan bekerja sama dengan pihak eksternal untuk meningkatkan pengaruh interpersonal pegawai.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Iman yang mengatakan bahwa pengawasan internal baik dan signifikan untuk kinerja karyawan. Namun,

Besarnya pengaruh pengawasan internal dalam penelitian tersebut masih tergolong rendah, yaitu sebesar 19,71%, sementara 80,29% kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Oleh karena itu, pengawasan internal harus terus ditingkatkan dan didukung oleh elemen lain untuk mencapai hasil yang lebih baik. Ini termasuk meningkatkan kompetensi, meningkatkan motivasi kerja, dan menyesuaikan tugas dengan latar belakang pendidikan pegawai

untuk mendukung kinerja yang optimal.

Oleh karena itu, pengawasan internal tidak dianggap sebagai satu-satunya faktor yang secara langsung mempengaruhi kinerja pegawai. Sebaliknya, pengawasan internal dianggap sebagai konteks dan mekanisme yang mendukung yang membantu mengarahkan, mengendalikan, dan meningkatkan kinerja pegawai dalam menangani pengaduan masyarakat (Dumas).

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengoptimalan pengawasan internal Itwasda Polda Jawa Barat merupakan bagian penting dari upaya pegawai untuk menangani pengaduan masyarakat (Dumas). Pengawasan internal tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendalian formal, tetapi juga sebagai mekanisme strategis yang mengarahkan dan memperbaiki cara pegawai melakukan pekerjaan mereka untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam indikator kualitas kerja, optimalisasi pengawasan internal ditunjukkan dengan penerapan prosedur standar, verifikasi laporan, dan evaluasi berkala proses penanganan pengaduan. Proses ini mendorong karyawan untuk melakukan lebih banyak, cermat, sistematis, dan profesional, sehingga kualitas penanganan pengaduan dapat terjaga meskipun terdapat keterbatasan pada kelengkapan laporan masyarakat.

Optimalisasi pengawasan internal pada indikator kuantitas kerja dicapai melalui pengaturan distribusi penanganan pengaduan antar unit kerja dan pencatatan jumlah pengaduan yang ditangani. Dengan mekanisme ini, beban kerja karyawan dapat dipantau dan dikendalikan, sehingga

kuantitas kerja dapat diukur meskipun banyak pengaduan. Untuk indikator ketepatan waktu, optimalisasi pengawasan internal memastikan pengaduan ditindaklanjuti sesuai batas waktu. Meskipun monitoring dan evaluasi secara teratur membantu karyawan menjadi lebih disiplin dalam menyelesaikan tugas, hal ini masih menjadi masalah dalam praktik karena banyaknya kasus yang kompleks dan keterbatasan sumber daya.

Selain itu, optimalisasi pengawasan internal, salah satu indikator pengaruh interpersonal, berkontribusi pada sikap dan perilaku karyawan yang profesional, kooperatif, dan responsif. Pengawasan yang berkelanjutan mendorong karyawan untuk berkomunikasi dengan baik, baik antar mereka sendiri maupun dengan orang lain, maupun dengan masyarakat, untuk menjaga hubungan kerja dan kepercayaan publik terhadap polisi.

Dengan demikian, optimalisasi pengawasan internal di Polda Jawa Barat terbukti berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai berdasarkan empat indikator utama, yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan pengaruh interpersonal. Untuk terus meningkatkan kinerja pegawai, penguatan dan penyempurnaan pengawasan internal adalah langkah strategis. Ini terjadi meskipun masih ada masalah dengan pemerataan beban kerja dan ketersediaan sumber daya.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku :**

- Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. In P. Rapanna (Ed.), *CV. syakir Media Press*. Makassar: CV. syakir Media Press.

- Adianti, S. S. &, & Trimarjono, A. (2024). Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada J & T Express Ptc Surabaya. *Wijaya Kusuma Surabaya University*.
- Alfandi. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Pada Polsek Lima Puluh Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 3(1), 48–55. <https://doi.org/10.46730/jana.v1i1.7963>
- Aziz, M. A. (2023). Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat (Dumas) Guna Meningkatkan Profesionalisme Anggota Polri. *Jurnal Litbang Polri*, 26(3), 148–154. <https://doi.org/10.46976/litbangpolri.v26i3.224>
- Biro Aspirasi Jabar. (2021). Tim Itwasda Polda Jabar Sosialisasikan Dumas Terpadu/Presisi di Wilayah Hukum Polres Majalengka. Retrieved from <https://www.aspirasijabar.net/2021/07/tim-itwasda-polda-jabar-sosialisasikan.html>
- Dedih. (2021). Pada dasarnya, agar suatu organisasi dapat berfungsi dengan baik, diperlukan sumber daya. Sumber daya manusia ini penting sekali dalam suatu organisasi, karena merupakan penggeraknya. Tanpa sumber daya manusia, fungsi organisasi tidak dapat diterapkan. Ol. Retrieved from <https://www.cyber88.co.id/berita/24184/itwasda-polda-jabar-sosialisasikan-mekanisme-aplikasi-dumas-presisi.html>
- Engkus, E., & Syamsir, A. (2021). Public organizational performance: Policy implementation in environmental management in Bandung City. *Masyarakat, Kebudayaan Dan Politik*, 34(4), 380. <https://doi.org/10.20473/mkp.v34i42.021.380-394>
- Harahap, S. F., & Tirtayasa, S. (2020). Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 154–160. <https://doi.org/10.24912/jmk.v6i1.28587>
- Kapolri. (2014). *PERATURAN KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 6 TAHUN 2014 TENTANG PENGAWASAN DAN PEMERIKSAAN KHUSUS DI LINGKUNGAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DENGAN*. 167–186.
- Kapolri. (2025). *PERATURAN KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1 TAHUN 2025 TENTANG PEMBENTUKAN PERATURAN DI LINGKUNGAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA*.
- Nugroho, R. B., Engkus, E., & Herabudin, H. (2022). Kualitas Kinerja Sumber Daya Manusia Pada Badan Keuangan Daerah Kota Depok. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 205. <https://doi.org/10.25157/dak.v9i2.7654>

- Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). *Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif*. *10*(September), 1–23.
- Pasoso, T. A., Kalalinggi, R., & Jamal, M. (2022). Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *10*(4), 166–174.
- Prabowo, L. S. (2021). Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. *Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*.
- Puspitasari, M., Rachma, N., & Hatneny, A. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Tarif Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus Pengguna Ekspedisi JNE Cabang Bima, Kota Bima). *Jurnal Riset Manajemen*, *82*–94.
- Ramdan, I., Nurul Maulida, S., Sudrartono, T., Bisnis, P. M., & Ganesha, P. P. (2022). Analysis Of The Level Of Community Satisfaction With Complaint Acceptance Services At The West Java Regional Police Itwasda Working Unit Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerimaan Pengaduan Pada Satker Itwasda Polda Jabar. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, *3*(6), 3857–3873. Retrieved from <http://journal.yrpipku.com/index.php/msej>
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, interpretif, interaktif dan konstruktif). *Metode Penelitian Kualitatif*, *5*. Retrieved from <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Wau, A. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Efektivitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Dengan Kualitas Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, *1*(1), 37–47. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.11>
- Zai, I. B., Waruwu, E., & Telaumbanua, E. (2022). PENGARUH PENGAWASAN INTERNAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN NIAS UTARA. *Jurnal EMBA*, *10*(4), 1209–1224.
- Zulfirman, R. (2022). Implementasi Metode Outdoor Learning dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Agama Islam di MAN 1 Medan. *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran: JPPP*, *3*(2), 147–153. <https://doi.org/10.30596/jppp.v3i2.1758>.