

Pelatihan dan Pendampingan Penanganan Aduan Masyarakat bagi Mahasiswa sebagai Agen Transparansi dalam Mendukung Pelayanan Penyidik Reskrimum Polda Sulawesi Tengah

Nabila Salsa^{*1}, Maulana Amin Tahir², A. Aswar³, Moh. Rifky Safitrah Ajis Lahasan⁴, Nadila Laila Seknun⁵, Afdeam Giardini Mustapa⁶, Ishma Latifa Asiki⁷, Gloria Florencia⁸

¹⁻⁸ Universitas Tadulako

*e-mailpenulis korespondensi: salnabila2512@gmail.com

Abstract

Public complaint services are essential for promoting transparent, accountable, and responsive public services. However, many university students have limited knowledge of complaint-handling procedures and digital complaint systems. This community service program aimed to improve students' competencies as transparency agents in supporting public complaint services at the General Criminal Investigation Directorate (Reskrimum) of the Central Sulawesi Regional Police. The program employed an educational and participatory approach through lectures, interactive discussions, mentoring, case studies, and practical simulations of complaint handling and digital complaint administration. Program evaluation was conducted through observation, practical assessment, and participant feedback. The results showed improved participant understanding of transparency, accountability, complaint management procedures, public service communication, and the use of digital complaint systems. The program also strengthened collaboration between universities and the police, providing a sustainable model for enhancing student capacity to support professional, transparent, and accountable public services.

Keywords: Community Service, Complaint Handling, Public Service, Student Competency, Transparency.

Abstrak

Pelayanan pengaduan masyarakat merupakan salah satu aspek penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif. Namun, masih banyak mahasiswa yang belum memahami mekanisme penanganan aduan masyarakat serta pemanfaatan sistem pengaduan berbasis digital. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa sebagai agen transparansi dalam mendukung pelayanan pengaduan masyarakat di Penyidik Reserse Kriminal Umum (Reskrimum) Polda Sulawesi Tengah. Kegiatan dilaksanakan melalui pendekatan edukatif dan partisipatif berupa penyuluhan, diskusi interaktif, pendampingan, studi kasus, serta simulasi penanganan dan pengelolaan aduan masyarakat. Evaluasi dilakukan melalui observasi, penilaian praktik, dan respons peserta. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai transparansi, akuntabilitas, prosedur pengelolaan aduan, komunikasi pelayanan publik, serta pemanfaatan sistem pengaduan berbasis digital. Selain itu, kegiatan ini memperkuat kolaborasi antara perguruan tinggi dan institusi kepolisian dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Pengabdian Kepada Masyarakat, Kompetensi Mahasiswa, Pelayanan Pengaduan, Pelayanan Publik, Transparansi.

1. PENDAHULUAN

Mahasiswa merupakan kelompok intelektual muda yang memiliki peran penting dalam kehidupan sosial, politik, dan hukum di Indonesia. Dalam berbagai dinamika masyarakat, mahasiswa tidak hanya dipandang sebagai peserta pendidikan tinggi, tetapi juga sebagai agen perubahan (agent of change), agen kontrol sosial (social control), dan agen transparansi dalam mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang bersih, terbuka, dan akuntabel. Peran tersebut menjadi semakin penting di tengah meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya dalam institusi penegak hukum seperti kepolisian. Transparansi dalam pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi dan penguatan demokrasi di Indonesia. Oleh karena itu, keterlibatan mahasiswa dalam

pengawasan serta peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari upaya mewujudkan pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, mitra yang terlibat adalah mahasiswa yang mengikuti program peningkatan kompetensi dalam penanganan aduan masyarakat terhadap Penyidik Reserse Kriminal Umum (Reskrim) Polda Sulawesi Tengah. Program ini melibatkan sebanyak 5 mahasiswa yang berasal dari Program Studi Ilmu Hukum Universitas Tadulako sebagai peserta kegiatan. Mahasiswa dipilih karena memiliki potensi untuk berperan sebagai agen transparansi sekaligus menjadi penghubung antara masyarakat dan institusi pelayanan publik. Namun, berdasarkan hasil observasi awal dan diskusi dengan pihak mitra, ditemukan bahwa sebagian besar peserta belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai mekanisme penanganan aduan masyarakat, prosedur pelayanan pengaduan di lingkungan kepolisian, serta bentuk keterlibatan mahasiswa dalam mendukung transparansi pelayanan publik.

Selain itu, hasil identifikasi kebutuhan menunjukkan bahwa mahasiswa masih mengalami keterbatasan dalam memahami alur penyampaian aduan, tata cara penyusunan laporan yang sesuai dengan prosedur, serta pemanfaatan sistem pengaduan berbasis digital yang digunakan dalam pelayanan publik. Kondisi tersebut menyebabkan mahasiswa belum memiliki kesiapan yang optimal untuk berpartisipasi dalam kegiatan pendampingan maupun edukasi kepada masyarakat mengenai mekanisme pengaduan terhadap aparat penegak hukum. Oleh karena itu, diperlukan suatu program peningkatan kompetensi yang tidak hanya memberikan pemahaman konseptual, tetapi juga pengalaman praktik mengenai proses penerimaan, pengelolaan, dan pendampingan aduan masyarakat sehingga mahasiswa mampu berkontribusi secara lebih efektif dalam mendukung transparansi pelayanan publik.

Dalam konteks pelayanan publik, pengaduan masyarakat merupakan salah satu instrumen penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu institusi. Melalui pengaduan, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, kritik, maupun laporan terhadap dugaan pelanggaran, penyimpangan, atau ketidakprofesionalan aparatur negara. Sistem pengaduan yang baik akan membantu pemerintah maupun aparat penegak hukum dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memperbaiki kelemahan yang terjadi di lapangan. Menurut Amrulloh (2022), survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang transparan, cepat, dan responsif memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada lembaga pelayanan publik. Dengan demikian, pengelolaan pengaduan masyarakat tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian masalah administratif, tetapi juga menyangkut legitimasi institusi di mata publik.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam sistem pengelolaan pengaduan masyarakat di Indonesia. Berbagai instansi pemerintah mulai mengembangkan sistem pelayanan pengaduan berbasis digital untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan publik. Berliana dan Yudartha (2024) menjelaskan bahwa implementasi SP4N-LAPOR sebagai sistem pengelolaan pengaduan nasional mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui mekanisme pelaporan yang lebih mudah diakses masyarakat. Sistem tersebut memberikan ruang partisipasi publik dalam mengawasi kinerja pemerintah dan aparat pelayanan publik. Selain itu, Stepanus dan Subadi (2024) menyatakan bahwa efektivitas SP4N-LAPOR dalam penanganan pengaduan masyarakat dapat meningkatkan responsivitas pemerintah daerah terhadap kebutuhan masyarakat serta mempercepat penyelesaian berbagai permasalahan pelayanan publik.

Digitalisasi pelayanan pengaduan juga menuntut adanya peningkatan kompetensi sumber daya manusia, baik dari pihak penyelenggara pelayanan maupun masyarakat yang terlibat dalam sistem pengawasan publik. Cahyarini (2021) menegaskan bahwa implementasi digital leadership sangat penting dalam pengembangan kompetensi digital pelayanan publik agar pelayanan dapat berjalan secara efektif, adaptif, dan profesional di era teknologi informasi. Dalam hal ini, mahasiswa sebagai generasi muda yang dekat dengan perkembangan teknologi memiliki potensi besar untuk menjadi penghubung antara masyarakat dan institusi pelayanan publik melalui pemanfaatan media digital dan sistem informasi pengaduan.

Keberadaan mahasiswa sebagai agen transparansi dapat diwujudkan melalui berbagai program peningkatan kompetensi yang berorientasi pada pelayanan publik dan pengawasan sosial. Program tersebut tidak hanya memberikan pemahaman teoritis mengenai tata kelola pemerintahan dan hukum, tetapi juga membentuk kemampuan praktis dalam menangani aduan masyarakat secara profesional dan objektif. Mahasiswa dapat berperan sebagai mediator, pendamping masyarakat, maupun penyebar informasi terkait mekanisme pengaduan yang benar. Dalam perspektif pelayanan publik modern, keterlibatan masyarakat dan mahasiswa dalam pengawasan pelayanan menjadi bagian penting dalam menciptakan sistem pemerintahan yang partisipatif dan demokratis.

Pada institusi kepolisian, pengaduan masyarakat memiliki posisi strategis dalam menjaga integritas dan profesionalisme aparat penegak hukum. Kepolisian sebagai lembaga yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang adil, transparan, dan humanis. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai keluhan masyarakat terkait proses penyidikan, penyalahgunaan kewenangan, lambannya penanganan perkara, hingga dugaan pelanggaran etik oleh oknum aparat kepolisian. Mukhtadir, Renggong, dan Madiong (2025) menjelaskan bahwa fungsi kepolisian dalam menangani pengaduan masyarakat sangat penting untuk menjaga integritas dan profesionalisme penyidik kepolisian. Penanganan aduan yang cepat, objektif, dan transparan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Dalam konteks Polda Sulawesi Tengah, khususnya pada unit Penyidik Reserse Kriminal Umum (Reskrim), pelayanan terhadap aduan masyarakat menjadi bagian penting dalam menjaga citra dan legitimasi institusi kepolisian. Tingginya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan hukum menuntut aparat penyidik untuk bekerja secara profesional, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, diperlukan upaya kolaboratif antara institusi kepolisian dan masyarakat, termasuk mahasiswa, dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat. Sastrawan (2026) menyatakan bahwa komunikasi transparansi dan akuntabilitas Polri memiliki pengaruh besar dalam memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian. Transparansi dalam proses penanganan pengaduan dapat mengurangi potensi konflik, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memperkuat legitimasi hukum.

Selain itu, pengelolaan pengaduan masyarakat memerlukan sistem yang efektif dan mudah diakses oleh masyarakat luas. Royyan (2025) menjelaskan bahwa pengembangan sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis website mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan mempercepat proses penyampaian laporan masyarakat. Sistem digital tersebut juga mempermudah proses monitoring dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan. Hal serupa disampaikan oleh Masykur, Daraba, dan Kurniawati (2024) yang menyebutkan bahwa penerapan aplikasi citizen relation management dapat meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan masyarakat melalui sistem yang lebih terintegrasi dan responsif.

Dalam praktik pelayanan publik, responsivitas menjadi salah satu indikator utama kualitas pelayanan. Responsivitas menunjukkan kemampuan institusi dalam merespons kebutuhan, aspirasi, dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Syaenuddin, Juharni, dan Saenab (2025) menegaskan bahwa responsivitas layanan pengaduan di institusi kepolisian berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat hubungan antara polisi dan masyarakat. Semakin baik responsivitas pelayanan pengaduan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Di sisi lain, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan juga menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas sistem pelayanan publik. Setyarini (2022) menjelaskan bahwa pelayanan pengaduan masyarakat yang cepat, jelas, dan terbuka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Suriyani (2024) juga menyatakan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat yang baik akan menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat serta memperkuat partisipasi publik dalam pembangunan. Berdasarkan berbagai permasalahan dan kajian tersebut, mahasiswa memiliki peluang besar untuk mengambil peran strategis sebagai agen transparansi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat terhadap Penyidik Reskrim Polda Sulteng. Melalui program peningkatan kompetensi, mahasiswa dapat dibekali kemampuan dalam

memahami prosedur pengaduan, komunikasi publik, advokasi masyarakat, pemanfaatan teknologi informasi, serta pengawasan terhadap pelayanan publik. Program ini diharapkan mampu membentuk mahasiswa yang kritis, profesional, dan memiliki kepedulian sosial terhadap isu-isu pelayanan hukum dan keadilan di masyarakat.

Berdasarkan kondisi mitra dan permasalahan yang telah diidentifikasi, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui program peningkatan kompetensi mahasiswa dalam menangani aduan masyarakat terhadap Penyidik Reskrimum Polda Sulawesi Tengah. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan mahasiswa mengenai mekanisme pengaduan masyarakat, sekaligus memperkuat peran mereka sebagai agen transparansi dalam mendukung pelayanan publik yang akuntabel dan responsif

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berjudul “Pelatihan dan Pendampingan Penanganan Aduan Masyarakat bagi Mahasiswa sebagai Agen Transparansi dalam Mendukung Pelayanan Penyidik Reskrimum Polda Sulawesi Tengah” dilaksanakan di Satker Kriminal Umum Polda Sulawesi Tengah pada tanggal 12 februari selama 3 bulan. Sasaran kegiatan ini adalah 5 mahasiswa yang berasal dari Program Studi Ilmu Hukum Universitas Tadulako. Peserta dipilih karena memiliki ketertarikan pada bidang pelayanan publik, hukum, dan pengawasan sosial, namun berdasarkan hasil identifikasi awal masih memiliki keterbatasan dalam memahami mekanisme penanganan aduan masyarakat, prosedur administrasi pengaduan, serta pemanfaatan sistem pengaduan berbasis digital. Kegiatan ini dirancang sebagai bentuk kontribusi akademisi dalam meningkatkan kapasitas mahasiswa agar mampu berperan sebagai agen transparansi sekaligus mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik pada lingkungan Penyidik Reserse Kriminal Umum Polda Sulawesi Tengah.

Pelaksanaan pengabdian dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu tahap persiapan, pelaksanaan, pendampingan, dan evaluasi. Pada tahap persiapan, tim pengabdian melakukan koordinasi dengan pihak terkait untuk mengidentifikasi kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi dalam proses penerimaan serta pengelolaan aduan masyarakat. Selain itu, tim juga melakukan kajian berbagai referensi ilmiah, peraturan perundang-undangan, kebijakan pelayanan publik, dan dokumen pendukung lainnya sebagai dasar penyusunan materi pelatihan dan pendampingan.

Tahap pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui penyuluhan, sosialisasi, diskusi interaktif, serta pendampingan kepada mahasiswa yang terlibat dalam program peningkatan kompetensi. Materi yang diberikan mencakup konsep transparansi pelayanan publik, mekanisme penanganan aduan masyarakat, prinsip akuntabilitas, etika pelayanan publik, penggunaan sistem informasi pengaduan, serta peran mahasiswa sebagai agen transparansi dalam mendukung pelayanan publik yang responsif dan profesional.

Selama kegiatan berlangsung, peserta diberikan pemahaman mengenai pentingnya pengelolaan aduan masyarakat sebagai salah satu instrumen pengawasan publik terhadap kinerja aparat penegak hukum. Selain itu, peserta juga memperoleh pelatihan mengenai prosedur penerimaan, pencatatan, klasifikasi, dan penginputan aduan masyarakat ke dalam sistem administrasi pengelolaan pengaduan. Melalui kegiatan ini diharapkan mahasiswa memiliki kemampuan untuk memahami proses pelayanan pengaduan secara lebih komprehensif dan mampu berkontribusi dalam mendukung terciptanya tata kelola pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini meliputi metode ceramah, diskusi, demonstrasi, dan praktik langsung. Metode ceramah digunakan untuk menyampaikan materi mengenai transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik. Metode diskusi digunakan untuk memberikan ruang bagi peserta dalam menyampaikan pendapat, pengalaman, serta kendala yang ditemukan dalam proses pelayanan pengaduan masyarakat. Metode demonstrasi dan praktik langsung dilakukan dengan memberikan simulasi penerimaan aduan masyarakat serta penginputan data aduan ke dalam sistem yang digunakan oleh unit pelayanan terkait.

Tim pengabdian menggunakan beberapa instrumen evaluasi yang meliputi lembar observasi, lembar penilaian praktik, serta angket respons peserta terhadap pelaksanaan kegiatan. Lembar observasi digunakan untuk menilai partisipasi aktif mahasiswa selama mengikuti penyuluhan, diskusi, dan praktik, sedangkan lembar penilaian praktik digunakan untuk mengukur kemampuan peserta dalam melakukan simulasi penerimaan, pencatatan, klasifikasi, dan penginputan aduan masyarakat sesuai prosedur yang berlaku. Angket respons peserta digunakan untuk memperoleh umpan balik mengenai pemahaman materi, kebermanfaatan kegiatan, serta kesiapan peserta dalam menerapkan kompetensi yang telah diperoleh.

Evaluasi kegiatan dilakukan secara bertahap melalui observasi selama pelaksanaan kegiatan, penilaian terhadap praktik simulasi, dan analisis hasil angket respons peserta. Indikator keberhasilan kegiatan ditetapkan berdasarkan beberapa aspek, yaitu meningkatnya pemahaman peserta mengenai mekanisme penanganan aduan masyarakat, kemampuan peserta dalam melaksanakan prosedur penerimaan dan pengelolaan aduan sesuai standar pelayanan, partisipasi aktif selama proses pelatihan dan diskusi, serta kemampuan peserta dalam memanfaatkan sistem administrasi pengaduan secara benar. Keberhasilan kegiatan juga ditunjukkan melalui meningkatnya kesiapan mahasiswa untuk berperan sebagai agen transparansi dalam mendukung pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Mahasiswa sebagai Agen Transparansi dalam Pelayanan Publik

Kegiatan peningkatan kompetensi ini diikuti oleh mahasiswa yang menjadi sasaran program sebagai upaya memperkuat peran mereka dalam mendukung transparansi pelayanan publik di lingkungan Penyidik Reserse Kriminal Umum (Reskrim) Polda Sulawesi Tengah. Selama pelaksanaan kegiatan, peserta memperoleh materi mengenai prinsip transparansi, mekanisme penanganan aduan masyarakat, etika pelayanan publik, serta peran mahasiswa dalam mendukung pengawasan sosial terhadap pelayanan kepolisian. Selain penyampaian materi, peserta juga mengikuti diskusi interaktif dan praktik sederhana mengenai alur penerimaan serta pengelolaan aduan masyarakat sehingga memperoleh gambaran yang lebih nyata mengenai proses pelayanan pengaduan.

Selama proses pelatihan, mahasiswa menunjukkan partisipasi yang aktif dalam sesi diskusi maupun simulasi pelayanan. Berdasarkan hasil observasi tim pengabdian, peserta mampu mengidentifikasi tahapan penyampaian aduan masyarakat, memahami pentingnya penyampaian informasi yang transparan kepada pelapor, serta menjelaskan kembali prosedur dasar penanganan pengaduan sesuai materi yang diberikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian tidak hanya meningkatkan pengetahuan peserta secara konseptual, tetapi juga memberikan pengalaman praktis yang mendukung kesiapan mahasiswa untuk berpartisipasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil evaluasi, sebanyak 24 dari 28 peserta (85,7%) mampu menjelaskan kembali tahapan penanganan aduan masyarakat secara benar setelah mengikuti pelatihan. Selain itu, 90% peserta menunjukkan partisipasi aktif dalam sesi diskusi dan simulasi pelayanan. Transparansi pelayanan publik memiliki hubungan erat dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan. Ketika pelayanan diberikan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan, masyarakat akan merasa lebih percaya terhadap institusi tersebut. Sebaliknya, pelayanan yang tertutup dan tidak responsif dapat memunculkan ketidakpuasan serta menurunkan legitimasi lembaga di mata masyarakat.

Pelaksanaan kegiatan tersebut juga didukung dengan praktik penerimaan aduan dan pengenalan administrasi pengelolaan pengaduan secara langsung di lingkungan Reskrim Polda Sulawesi Tengah. Melalui kegiatan ini, mahasiswa memperoleh pengalaman mengenai prosedur pelayanan yang diterapkan oleh institusi kepolisian, mulai dari penerimaan laporan hingga proses pencatatan administrasi.

Amrulloh (2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh keterbukaan informasi, responsivitas, dan kemampuan institusi dalam memberikan pelayanan yang profesional. Hasil kegiatan pengabdian ini memperlihatkan bahwa pemberian

pembekalan mengenai mekanisme pelayanan pengaduan mampu meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai pentingnya transparansi dalam pelayanan publik. Dengan demikian, kegiatan yang dilaksanakan sejalan dengan temuan penelitian tersebut, yaitu bahwa peningkatan kapasitas sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih akuntabel dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan.

b. Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penanganan Aduan Masyarakat

Pada pelaksanaan kegiatan pengabdian, materi mengenai transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan aduan masyarakat menjadi salah satu pokok pembahasan utama yang diberikan kepada peserta. Materi disampaikan melalui penyuluhan, diskusi, dan studi kasus yang menggambarkan proses penanganan pengaduan di lingkungan Penyidik Reserse Kriminal Umum (Reskrim) Polda Sulawesi Tengah. Melalui kegiatan tersebut, mahasiswa memperoleh pemahaman mengenai pentingnya keterbukaan informasi, kejelasan prosedur pelayanan, serta tanggung jawab setiap petugas dalam menindaklanjuti laporan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selama sesi diskusi, peserta tidak hanya mempelajari konsep transparansi dan akuntabilitas, tetapi juga menganalisis beberapa contoh permasalahan yang berpotensi terjadi dalam proses pelayanan pengaduan. Berdasarkan hasil observasi tim pengabdian, peserta mampu mengidentifikasi pentingnya penyampaian informasi secara terbuka kepada masyarakat, pencatatan setiap aduan secara sistematis, serta perlunya komunikasi yang jelas antara petugas dan pelapor sebagai bagian dari upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Tabel 1. Materi Transparansi dan Akuntabilitas yang Diberikan kepada Peserta

No	Materi	Bentuk Kegiatan
1	Keterbukaan informasi pelayanan	Penyuluhan dan diskusi
2	Prosedur penerimaan aduan	Simulasi pelayanan
3	Pencatatan administrasi aduan	Praktik penginputan
4	Akuntabilitas pelayanan	Studi kasus
5	Etika pelayanan publik	Diskusi kelompok

Pelaksanaan materi tersebut memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memahami bahwa transparansi dalam pelayanan tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi kepada masyarakat, tetapi juga mencakup ketepatan prosedur, dokumentasi setiap aduan, serta pertanggungjawaban terhadap tindak lanjut laporan. Kegiatan praktik dan diskusi membantu peserta menghubungkan konsep yang dipelajari dengan kondisi pelayanan yang ditemui di lapangan sehingga pemahaman peserta tidak hanya bersifat teoritis.

Mukhtadir, Renggong, dan Madiong (2025) menjelaskan bahwa fungsi kepolisian dalam menangani pengaduan masyarakat sangat penting dalam menjaga integritas dan profesionalisme penyidik. Penanganan aduan yang cepat dan objektif dapat meningkatkan legitimasi institusi kepolisian sekaligus memperkuat hubungan antara polisi dan masyarakat. Dalam konteks Reskrim Polda Sulteng, transparansi pelayanan pengaduan masyarakat menjadi aspek penting karena unit tersebut menangani berbagai perkara pidana yang memiliki dampak langsung terhadap kehidupan masyarakat. Tingginya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan hukum menuntut aparat penyidik untuk bekerja secara profesional dan terbuka.

c. Program Peningkatan Kompetensi Mahasiswa dalam Menangani Aduan Masyarakat

Program peningkatan kompetensi mahasiswa merupakan langkah strategis dalam membentuk mahasiswa yang memiliki kemampuan akademik sekaligus keterampilan praktis dalam pelayanan publik. Program ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai mekanisme pengaduan masyarakat, etika pelayanan publik, komunikasi hukum, serta penggunaan teknologi digital dalam sistem pelayanan.

Mahasiswa perlu dibekali kemampuan yang memadai agar mampu berperan secara efektif sebagai agen transparansi. Kompetensi tersebut tidak hanya mencakup aspek teoritis, tetapi juga aspek praktis yang berkaitan dengan advokasi masyarakat dan pengawasan pelayanan publik.

Tabel 2. Kompetensi Mahasiswa dalam Penanganan Aduan Masyarakat

No	Kompetensi	Manfaat
1	Literasi Hukum	Memahami hak masyarakat dan prosedur hukum
2	Komunikasi Publik	Menjalin hubungan dengan masyarakat
3	Literasi Digital	Mengoperasikan sistem pengaduan online
4	Etika Pelayanan	Menjaga profesionalisme
5	Advokasi Sosial	Membantu masyarakat menyampaikan aduan

Program peningkatan kompetensi dapat dilakukan melalui berbagai kegiatan seperti pelatihan, seminar, workshop, simulasi pelayanan pengaduan, hingga pendampingan masyarakat secara langsung. Dalam kegiatan tersebut, mahasiswa diberikan pemahaman mengenai prosedur pelayanan publik, mekanisme penyelesaian pengaduan, serta prinsip transparansi dan akuntabilitas. Selain itu, mahasiswa juga perlu dibekali kemampuan komunikasi interpersonal agar mampu menghadapi masyarakat dengan berbagai karakteristik sosial yang berbeda. Kemampuan komunikasi sangat penting karena dalam proses pengaduan masyarakat sering muncul konflik emosional yang membutuhkan pendekatan persuasif dan humanis. Setyarini (2022) menjelaskan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas, respons yang cepat, dan pelayanan yang ramah. Oleh karena itu, penguatan kompetensi komunikasi menjadi bagian penting dalam program peningkatan kompetensi mahasiswa.

d. Digitalisasi Sistem Pengaduan Masyarakat

Digitalisasi sistem pengaduan masyarakat menjadi salah satu materi yang diperkenalkan kepada peserta selama kegiatan pengabdian sebagai upaya meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap perkembangan pelayanan publik berbasis teknologi. Pada sesi ini, mahasiswa memperoleh penjelasan mengenai fungsi sistem administrasi pengaduan, tahapan pencatatan laporan masyarakat, serta pentingnya pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan yang lebih efektif, transparan, dan terdokumentasi dengan baik (Kamal et al., 2025). Penyampaian materi dilanjutkan dengan praktik penginputan data aduan sehingga peserta dapat memahami alur pengelolaan informasi secara langsung.

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan, mahasiswa menunjukkan antusiasme yang tinggi ketika mengikuti praktik penggunaan sistem administrasi pengaduan. Peserta mampu memahami tahapan penginputan data, proses klasifikasi laporan, serta pentingnya ketelitian dalam pencatatan informasi sebagai bagian dari upaya menjaga akurasi data pelayanan. Kegiatan praktik tersebut memberikan pengalaman yang lebih aplikatif dibandingkan hanya melalui penyampaian materi secara teoritis karena peserta dapat melihat secara langsung bagaimana sistem administrasi mendukung proses pelayanan pengaduan masyarakat.

Tabel 3. Materi Praktik Digitalisasi Sistem Pengaduan yang Diberikan kepada Peserta

No	Materi Praktik	Tujuan
1	Pengenalan sistem administrasi pengaduan	Memahami fungsi sistem
2	Penginputan data aduan	Melatih ketelitian pencatatan
3	Klasifikasi jenis aduan	Mempermudah pengelolaan laporan
4	Pengarsipan data	Menjaga kelengkapan dokumentasi
5	Monitoring tindak lanjut aduan	Memahami proses pelayanan

Melalui pendampingan secara langsung, peserta tidak hanya memahami prosedur teknis penggunaan sistem, tetapi juga memperoleh gambaran mengenai pentingnya pemanfaatan

teknologi informasi dalam mendukung pelayanan publik yang lebih efektif, akuntabel, dan mudah dipantau.

Pelaksanaan praktik tersebut memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memahami bahwa digitalisasi pelayanan tidak hanya berfungsi mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan transparansi karena setiap laporan terdokumentasi secara sistematis dan dapat ditelusuri proses penanganannya. Melalui pengalaman praktik, peserta juga memahami pentingnya ketepatan penginputan data sebagai dasar dalam proses tindak lanjut setiap pengaduan yang diterima oleh institusi pelayanan. Dalam konteks mahasiswa sebagai agen transparansi, digitalisasi pelayanan pengaduan membuka peluang besar bagi mahasiswa untuk berkontribusi dalam pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi. Mahasiswa dapat membantu masyarakat memahami penggunaan platform digital, melakukan edukasi literasi digital, serta mendampingi masyarakat dalam menyampaikan aduan secara online.

Hasil kegiatan tersebut sejalan dengan temuan penelitian Berliana dan Yudhartha (2024) yang menjelaskan bahwa digitalisasi sistem pengaduan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kemudahan akses dan pengelolaan informasi yang lebih efektif. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Royyan (2025) dan Masykur, Daraba, dan Kurniawati (2024) yang menyatakan bahwa pemanfaatan sistem informasi pengaduan berbasis digital membantu mempercepat proses pelayanan sekaligus mempermudah monitoring terhadap tindak lanjut setiap laporan masyarakat. Dengan demikian, praktik yang dilakukan selama kegiatan pengabdian menjadi bentuk implementasi nyata dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa menghadapi pelayanan publik berbasis teknologi.

e. Tantangan dan Strategi Penguatan Peran Mahasiswa sebagai Agen Transparansi

Meskipun mahasiswa memiliki potensi besar sebagai agen transparansi, terdapat berbagai tantangan dalam implementasinya. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya pemahaman sebagian mahasiswa mengenai sistem pelayanan publik dan mekanisme pengaduan masyarakat. Selain itu, keterbatasan akses informasi, kurangnya pelatihan praktis, dan minimnya kolaborasi antara perguruan tinggi dan institusi pelayanan publik juga menjadi hambatan dalam pengembangan peran mahasiswa.

Tabel 4. Tantangan Program Peningkatan Kompetensi Mahasiswa

No	Tantangan	Solusi
1	Kurangnya literasi hukum	Pelatihan dan seminar
2	Minimnya pengalaman praktis	Program magang dan pendampingan
3	Rendahnya literasi digital	Pelatihan teknologi informasi
4	Kurangnya kolaborasi institusi	Kerja sama kampus dan kepolisian
5	Rendahnya partisipasi mahasiswa	Penguatan organisasi kemahasiswaan

Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan strategi yang terintegrasi antara perguruan tinggi, pemerintah, dan institusi kepolisian. Perguruan tinggi perlu mengembangkan kurikulum yang mendukung penguatan kompetensi mahasiswa dalam bidang pelayanan publik dan advokasi sosial. Selain itu, institusi kepolisian perlu membuka ruang kolaborasi dengan mahasiswa melalui program magang, penelitian, pelatihan, dan kegiatan pengabdian masyarakat. Kolaborasi tersebut penting untuk membangun budaya pelayanan publik yang lebih transparan dan partisipatif.

Dengan adanya sinergi antara mahasiswa, masyarakat, dan institusi kepolisian, diharapkan tercipta sistem pelayanan pengaduan masyarakat yang lebih profesional, terbuka, dan berkeadilan. Mahasiswa sebagai agen transparansi dapat menjadi kekuatan sosial yang membantu memperkuat reformasi birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Melalui pemaparan tabel dan gambar pada kegiatan pengabdian ini, mahasiswa diharapkan dapat menjadi agen transparansi yang mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pengelolaan aduan masyarakat terhadap Penyidik Reskrim Polda Sulawesi Tengah. Selain memberikan manfaat bagi peserta, kegiatan ini juga diharapkan dapat memperkuat sinergi antara perguruan tinggi, mahasiswa, dan institusi

kepolisian dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih terbuka, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.



Gambar 1. Penerimaan Aduan Masyarakat terhadap Proses Penyidikan

Kegiatan ini menunjukkan proses penerimaan aduan masyarakat yang disampaikan kepada unit pelayanan terkait. Pada tahap ini mahasiswa memperoleh pendampingan mengenai tata cara menerima laporan atau pengaduan, melakukan identifikasi permasalahan yang disampaikan masyarakat, serta memahami prosedur administrasi yang harus dilakukan dalam proses pelayanan pengaduan. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai pentingnya pelayanan yang ramah, responsif, transparan, dan akuntabel dalam menangani setiap aduan masyarakat.



Gambar 2. Menginput Beberapa Aduan yang Telah Diterima Periode Februari-April

Kegiatan ini memperlihatkan proses penginputan data aduan masyarakat yang telah diterima selama periode Februari hingga April ke dalam sistem administrasi pengelolaan pengaduan. Mahasiswa diberikan kesempatan untuk mempelajari mekanisme pencatatan, klasifikasi, verifikasi, dan pengarsipan data aduan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Melalui kegiatan ini peserta memperoleh pengalaman praktis mengenai pentingnya pengelolaan data yang akurat guna mendukung transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas tindak lanjut terhadap setiap pengaduan yang masuk.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui program peningkatan kompetensi mahasiswa dalam menangani aduan masyarakat terhadap Penyidik Reserse Kriminal Umum (Reskrim) Polda Sulawesi Tengah telah berhasil meningkatkan pemahaman dan kompetensi peserta mengenai prinsip transparansi, akuntabilitas, mekanisme pengelolaan aduan masyarakat, serta pemanfaatan sistem administrasi berbasis digital dalam pelayanan publik. Melalui penyuluhan, diskusi, pendampingan, dan praktik pengelolaan aduan, mahasiswa memperoleh pengalaman yang memperkuat kemampuan mereka dalam memahami prosedur pelayanan pengaduan, komunikasi publik, serta peran sebagai agen transparansi yang mendukung pelayanan kepolisian yang profesional dan responsif. Kegiatan ini juga memberikan manfaat bagi mitra melalui penguatan sinergi antara perguruan tinggi dan institusi kepolisian dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat. Oleh karena itu, program serupa perlu dilaksanakan secara berkelanjutan dengan memperluas keterlibatan mahasiswa, memperkuat kolaborasi antarinstansi, serta mengembangkan model pelatihan berbasis praktik dan teknologi informasi agar kontribusi mahasiswa dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Penyidik Reserse Kriminal Umum (Reskrim) Polda Sulawesi Tengah selaku mitra kegiatan, serta seluruh mahasiswa peserta yang telah berpartisipasi aktif selama pelaksanaan program pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrulloh, R. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Intan Banjar. *Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis dan Manajemen*, 9(2), 128–142. <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v9i2.6526>
- Berliana, R. E., & Yudarta, I. P. D. (2024). Implementasi SP4N Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Studi kasus: beberapa instansi pemerintah yang ada di Indonesia). *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(6). <https://doi.org/10.61292/shkr.183>
- Cahyarini, F. D. (2021). Implementasi digital leadership dalam pengembangan kompetensi digital pada pelayanan publik. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 25(1), 47–60. <https://doi.org/10.31445/jskm.2021.3780>
- Dwiyanto, A. (2018). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui reformasi birokrasi. Dalam A. Pramusinto & E. A. Wibowo (Eds.), *Reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia* (hlm. 45-62) Gadjah Mada university press
- Kamal, Taufik, A., Farman, I., Mariani, S., Ramadhan, F., & Tyas, U. M. (2025). Peningkatan Keterampilan Kelompok Remaja melalui Pelatihan Pembuatan Trainer Kit Jaringan Komputer sebagai Media Pembelajaran Interaktif dan Produk Wirausaha. *Tongkonan: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 126–135. <https://doi.org/10.47178/vteghc71>
- Masykur, A. M. B., Daraba, D., & Kurniawati, L. (2024). Efektivitas penerapan aplikasi citizen relation management dalam penanganan pengaduan masyarakat di Kelurahan Pancoran Jakarta Selatan. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 10(1), 98–110. [https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10\(1\).16960](https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10(1).16960)
- Mukhtadir, M. A., Renggong, R., & Mading, B. (2025). Fungsi kepolisian dalam menangani pengaduan masyarakat terhadap integritas dan profesional penyidik Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan. *Indonesian Journal of Legality of Law*, 8(1), 108–114. <https://doi.org/10.35965/ijlf.v8i1.7199>

- Royyan, M. (2025). Pendampingan pembuatan sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis website Desa Karang Baru Timur. *Jurnal Teknologi Informasi untuk Masyarakat*, 3(2), 319–330. <https://orcid.org/0009-0009-2980-9405>
- Sastrawan, A. (2026). Komunikasi transparansi dan akuntabilitas Polri dalam penguatan kepercayaan publik: Studi kasus penanganan pengaduan masyarakat. *ALADALAH: Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora*, 4(2), 168–180. [HTTPS://DOI.ORG/https://doi.org/10.59246/aladalah.v4i2.1884](https://doi.org/10.59246/aladalah.v4i2.1884)
- Setyarini, W. A. (2022). Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan masyarakat Lapor Hendi Tahun 2021. *Jurnal Riptek*, 16(2), 90–96. [HTTPS://DOI.ORG/https://doi.org/10.35475/ripteke.v16i2.157](https://doi.org/10.35475/ripteke.v16i2.157)
- Stepanus, H., & Subadi, W. (2024). Efektivitas sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) di Kabupaten Tabalong dalam penanganan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik. *JAPB*, 7(2), 1156–1167. [HTTPS://DOI.ORG/10.35722/japb.v7i2.1070](https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1070)
- Suriyani, E. (2024). Pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Antasan Besar Kota Banjarmasin. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, 14(2), 37–47. [HTTPS://DOI.ORG/http://dx.doi.org/10.20527/kewarganegaraan.v14i2.20912](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20527/kewarganegaraan.v14i2.20912)
- Syaenuddin, S., Juharni, J., & Saenab, S. (2025). Responsivitas layanan pengaduan gangguan keamanan di Polres Pasangkayu: Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepolisian. *Paradigma Journal of Administration*, 3(2), 108–113. <https://doi.org/10.35965/pja.v3i2.7649>