

**SKRIPSI**  
**RESPONSIVITAS PELAYANAN PENGADUAN TINDAK PIDANA**  
**KRIMINAL DI KEPOLISIAN SEKTOR LIBURENG**  
**KABUPATEN BONE**



Oleh:

**RAHMAT ILAHI**

Nomor Induk Mahasiswa: 105611110717

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

**SKRIPSI**  
**RESPONSIVITAS PELAYANAN PENGADUAN TINDAK PIDANA**  
**KRIMINAL DI KEPOLISIAN SEKTOR LIBURENG**  
**KABUPATEN BONE**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Study Dan Memperoleh Gelar  
Sarjana Administrasi Publik (S.Ap)



Disusun Oleh Dan Diajukan Oleh :

**RAHMAT ILAHI**

Nomor Induk Mahasiswa: 105611110717

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

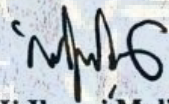
**2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Proposal Penelitian : Responsivitas Pelayanan Pengaduan Tindak Pidana  
Kriminal di Kepolisian Sektor libureng Kabupaten  
Bone  
Nama Mahasiswa : Rahmat Ilahi  
Nomor Induk Mahasiwa : 10561 1110717  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

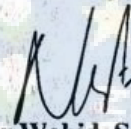
Menyetujui:

Pembimbing I



Dr. Hj Ihyani Malik, S.Sos, M.Si  
NBM. 730 727

Pembimbing II



Dr. Nur Wahid, S.Sos.,M.Si  
NBM. 991 742

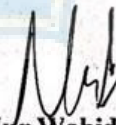
Mengetahui:

Dekan



Dr. Hj Ihyani Malik, S.Sos.,M.Si  
NBM. 730 727

Ketua Program Studi



Dr. Nur Wahid, S.Sos.,M.Si  
NBM. 991 742

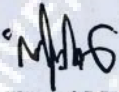
**HALAMAN PENERIMAAN TIM**

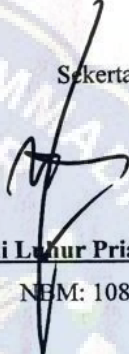
Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0288/FSP/A.4-II/VIII/46/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Kamis, 15 Agustus 2024.

Mengetahui:

Ketua

Sekretaris


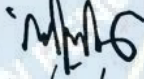
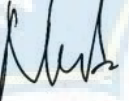
  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

  
Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM: 730727

NBM: 1084366

Tim Penguji:

1. Dr. Jaelan Usman, M.Si (  )
2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si (  )
3. Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si (  )



## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Rahmat Ilahi

Nomor Induk Mahasiswa 10561 11107 17

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar Skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 26 juni 2024

Yang Menyatakan,



Rahmat Ilahi

## ABSTRACT

**Rahmat Ilahi, Dr ihyani malik S.Sos., M.Si, Dr Nur Wahid, S.Sos., M.Si  
Responsiveness of criminal complaint complaints services in the Bone Regency  
holidayeng sector police.**

Public services are the responsibility of the government and are carried out by government agencies, both central, regional and police, public services have now become a very strategic issue because improvements to public services in Indonesia tend to take place, while their influence is very broad, ranging from economic, social, culture, and politics. Responsiveness is related to the speed of responsiveness carried out by service officers, in this case the Holiday Sector Police. Therefore, the aim of this research is how the researcher is able to analyze the level of responsiveness of the public complaint service at the Holidayeng Police Station and the researcher's research method uses qualitative descriptive research. Data collection techniques use interviews and documentation. Based on findings obtained directly in the field during research, in general the level of responsiveness of community complaint services at the Holidayeng Police Station is measured by indicators proposed by Zeithaml which consist of indicators of the community's ability to respond and provide services showing that on time, adequate service performance.

***Keywords:*** *public service, public complaints, responsiveness*

## ABSTRAK

**Rahmat Ilahi, Dr ihyani malik S.Sos.,M.Si, Dr Nur Wahid, S.Sos.,M.Si  
Responsivitas pelayanan pengaduan tindak pidana kriminal di kepolisian  
sektor libureng kabupaten bone.**

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan di laksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat, daerah dan lingkungan kepolisian, pelayanan publik kini menjadi isu yang sangat strategis karna perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan di tempat, sedangkan pengaruhnya sangat luas mulai dari ekonomi, sosial, budaya, dan politik. Responsivitas berkaitan dengan kecepatan ketanggapan yang di lakukan oleh peugas pelayanan dalam hal ini kepolisian sektor libureng. Maka dari itu tujuan penelitian ini adalah bagaimana peneliti mampu menganalisis tingkat responsivitas layanan pengaduan masyarakat di Polsek libureng dan Metode penelitian peneliti gunakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan temuan yang diperoleh secara lansung di lapangan pada saat melalukan penelitian, secara umum tingkat ketanggapan layanan pengaduan masyarakat di Polsek libureng diukur dengan indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml yang terdiri dari indikator kemampuan masyarakat dalam menanggapi dan memberikan pelayanan menunjukkan itu Pada waktunya, kinerja pelayanan yang memadai.

***Kata Kunci:*** Pengaduan Masyarakat, Pelayanan Publik, responsivitas.

## KATA PENGANTAR

**Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.**

Alhamdulillah Rabbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT, tuhan semesta alam yang telah memberikan limpahan berkah-Nya, sehingga penulis masih diberikan kesehatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul dari skripsi penulis yaitu *“Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Kepolisian Sektor Libureng Kabupaten Bone”* yang merupakan salah satu persyaratan untuk dapat lulus dari program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Social Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Shalawat serta salam tak lupa penulis hanturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang mengubah peradaban mejadi lebih beradab meskipun masih banyak orang-orang yang biadab.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Ihyani Malik M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos.,M.Si selaku pembimbing II, yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis serta memberikan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Dr. Ihyani Malik M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.



3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Kedua orang tua, dan adik yang senantiasa memberikan doa dan dukungan serta semangat yang luar biasa baik secara moril maupun materil.
5. Nurismi yang memberikan semangat serta dukungan dan memberikan informasi penting yang berkaitan dengan skripsi.
6. Badan Pimpinan Harian Pimpinan Komisariat Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar priode 2020/2021 yang telah memberikan semangat dan membantu dalam penulisan skripsi.
7. Badan Pimpinan Harian Pimpinan Cabang Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Kota Makassar, yang selama ini telah memberikan semangat serta informasi penting yang berkaitan dengan skripsi.
8. Teman teman di dewan pengurus komisariat KEPMI BONE TARO ADA GAU yang senentiasa memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku terkasih yang tidak berhenti memberikan semangat dan membantu penulis sampai pada tahap penyelesaian penyusunan skripsi.

Demi menyempurnakan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PROPOSAL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Mamfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Penelitian Terdahulu .....	6
B. Konsep dan Teori Pelayana Publik.....	9
C. Konsep dan Teori Responsivitas.....	21
D. Konsep Dan Teori Pengaduan Masyarakat.....	24
E. Kerangka Pikir.....	26
F. Fokus Penelitian.....	28
G. Deskripsi Fokus Penelitian .....	28
BAB III METODE PENELITIAN .....	29
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	29
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	29
C. Informan .....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Teknik Analisis Data .....	29
F. Teknik Pengabsahan Data .....	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	32
A. Deskripsi penelitian.....	32
B. Hasil Penelitian.....	44
C. Pembahasan .....	57
BAB V PENUTUP .....	69
A. Kesimpulan .....	69
B. Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	74
Lampiran.....	74



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Manusia pada dasarnya makhluk sosial yang tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Oleh karena itu manusia dituntut untuk mampu berinteraksi dan hidup berdampingan dengan sesama dan juga harus mampu melakukan berbagai penyesuaian, baik penyesuaian yang bersifat individu maupun penyesuaian yang bersifat normatif. Hal ini dilakukan agar dapat tercipta hubungan yang sehat dalam masyarakat mencakup penyesuaian terhadap peraturan baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial akan mengakibatkan permasalahan dalam masyarakat, seperti terjadinya berbagai macam pelanggaran, tindak kejahatan, perselisihan dan lain-lain.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Tujuan pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan.

Pelayanan publik saat ini telah menjadi isu yang sangat strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan ditempat, sedangkan pengaruhnya sangat luas mulai dari kehidupan ekonomi, sosial, budaya, politik,

Dan segala aspek kehidupan lainnya. Buruknya pelayanan publik menjadi variabel yang penting dalam mendorong timbulnya ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Olehnya itu perbaikan pelayanan publik perlu dilakukan agar tanggapan negatif dari masyarakat terhadap pemerintah dapat diperbaiki serta tidak dipandang buruk oleh masyarakat, seperti yang tertuang dalam (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal (4) Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, n.d.) “kecepatan kemudahan, dan keterjangkauan, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keprofesionalan, keterbukaan, dan akuntabel”.

Responsivitas berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh petugas pelayanan pengaduan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa yang membutuhkan pelayanan pengaduan. Responsivitas yang rendah ditunjukkan karena adanya ketidakselarasan antara pelayanan yang ada dan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan kegagalan suatu organisasi dalam mewujudkan tujuan dan misi organisasi. Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan.

Suatu negara membutuhkan lembaga yang bertugas untuk menyelenggarakan keamanan serta ketertiban umum. Di Indonesia lembaga yang bertugas menjalankan fungsi tersebut yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Dengan terbitnya (Undang - Undang No.2 Tahun 2002 Tentang Fungsi Kepolisian). Fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia pemerintahan negara



dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan.

Lembaga kepolisian merupakan pintu gerbang dari sistem peradilan pidana di Indonesia. Sebagai pintu gerbang dari sistem peradilan pidana, lembaga kepolisian memiliki interaksi yang tinggi dengan masyarakat. Beragamnya tugas polisi di era modern ini memposisikan polisi sebagai agen penegak hukum yang memiliki interaksi yang tinggi dengan masyarakat, khususnya interaksi polisi dengan berbagai jenis kejahatan di masyarakat.

Di Polsek Libureng Kabupaten Bone terdapat masalah mengenai responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat diantaranya yaitu setelah masyarakat melakukan pengaduan baik itu tindakan kriminal maupun pengaduan atas perbuatan yang tidak menyenangkan, biasanya pihak kepolisian melayani pengaduan tersebut dengan cepat namun dalam tahap proses penyelidikan, penyelidikan kurang sigap. Hal ini yang menyebabkan begitu banyak keluhan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pengaduan tindak pidana yang diajukan tidak segera ditindaklanjuti.

Hal inilah yang melatar belakangi peneliti mengambil judul **“Responsivitas Pelayanan Pengaduan Tindak Pidana Kriminal Di Kepolisian Sektor Libureng Kabupaten Bone”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Sebagai berikut:

1. Bagaimana Kemampuan mesrespon di kantor Polsek Libureng Kabupaten Bone terhadap pengaduan masyarakat?
2. Bagaimana Pelayanan yang cepat terhadap pengaduan masyarakat di Polsek Libureng Kabupaten Bone?
3. Bagaimana sistem pelayanan tepat waktu yang ada di Polsek Libureng Kabupaten Bone?
4. Bagaimana pelayanan yang tepat terhadap pengaduan masyarakat di Polsek Libureng Kabupaten Bone?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu mendeskripsikan responsivitas pelayanan pengaduan Masyarakat di Kantor Kepolisian Polsek Libureng Kabupaten Bone.

## **D. Mamfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi civitas akademik mengenai tingkat pelayanan pengaduan masyarakat di kantor Polsek Libureng Kabupaten Bone serta sebagai wahana pengembangan

ilmu pengetahuan.

b. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini mampu memberikan masukan bagi berbagai pihak terutama kepada penyelenggara pengaduan di Kantor Polres Kabupaten Bone. Sehingga dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk meningkatkan mutu pelayanan pengaduan sesuai dengan harapan masyarakat



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya berkaitan dengan tema yang diteliti, kemudian menjadi acuan atau referensi pendukung serta menjadi pembanding dengan penelitian penulis. Beberapa penelitian terdahulu yang membahas terkait dengan tema tentang responsivitas pelayanan publik sesuai dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Retno Wulan Sekarari (2018), "Responsivitas Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Batu Terhadap Tingginya Tingkat Pengangguran Di Kota Wisata Batu". Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Responsivitas Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Wisata Batu bisa dikatakan sudah sangat baik dalam menangani masalah tingginya tingkat pengangguran. Tingginya tingkat pengangguran di Kota Wisata Batu disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu: pendidikan yang rendah, kurangnya ketrampilan, kurang efektifnya informasi pasar kerja bagi para pencari kerja, kurangnya tingkat EQ masyarakat, kurangnya sosialisasi tentang ketenagakerjaan, pola pikir masyarakat dalam mendapatkan pekerjaan, rasa malas dan ketergantungan diri pada orang lain. Disisi lain, tingginya tingkat pengangguran juga berdampak bagi masyarakat. Dampak-dampak tersebut

2. ialah beban psikologis, menimbulkan ketidakstabilan antara sosial dan politik, munculnya biaya sosial, pengangguran menghilangkan keterampilan individu, serta pengangguran menghilangkan mata pencaharian dan pendapatan individu. Untuk mengurangi tingkat pengangguran, maka harus ada dari Pemerintah dan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Wisata Batu. Respon dan upaya-apaya Pemerintah Kota Batu dalam menangani masalah tingginya tingkat pengangguran di Kota Wisata Batu yaitu: dengan direncanakan dan diadakannya “Kegiatan Pembinaan dan Pelatihan Ketrampilan Kerja bagi Tenaga Kerja dan Masyarakat” oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Wisata Batu, dijalinnya hubungan kerja sama antara Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Batu dengan Disperindag, Kegiatan Pembinaan Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja Antar Daerah (AKAD) dan Antar Kerja Lokal (AKL), Motivasi dan Manajemen Usaha Mandiri Sektor Informal, dan job market fair atau pameran bursa kerja yang digelar oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Batu.
3. Noerham (2017), dengan judul ”Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) Di SAMSAT Makassar”. Dari hasil penelitian yang didapatkan terhadap pembuatan nomor polisi di SAMSAT Kota Makkassar, pelayanan yang diberikan dinilai telah sesuai dengan indikator-indikator penilaian responsivitas pelayanan publik. Namun berdasarkan survei yang telah dilakukan tidak



semua indikator responsivitas terpenuhi dan dapat dikatakan tinggi. Adapun perbedaan penelitian ini adalah terkait pada lokasi dan subjek penelitian yang akan dilaksanakan di Kantor Kepolisian Sektor Polsek Libureng serta teori yang digunakan sama namun pada penelitian ini tidak semua poin dari teori Zeithml yang diambil, tetapi hanya beberapa point sesuai dengan kondisi yang terjadi dilapangan.

4. Nikmatuz Zuhra Ainy & Rino Ardhian Nugroho (2021), “Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Surakarta Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Penerangan Jalan Umum. Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Surakarta dalam pelayanan penerangan jalan umum ditunjukkan dengan adanya upaya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Surakarta untuk memberikan yang terbaik dalam pelayanan penerangan jalan umum kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.
5. Fega Herdini dan Agus Widiyar (2020) “Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten”. Berdasarkan hasil penelitian petugas sudah bersikap ramah dan sopan hal tersebut ditunjukkan dengan sikap petugas yang selalu menyambut pelanggan dengan sangat ramah pada saat memberikan pelayanan. Petugas tidak pernah lupa menanyakan keperluan dan memberikan keterangan-keterangan terkait tata acara pengaduan. Selain itu agar tidak adanya kesalah pahaman, komunikasi petugas menjadi hal yang

sangat penting dalam melayani. Petugas PDAM Kabupaten Nganjuk melakukan komunikasi dengan cara selalu menginformasikan secara jelas kepada pelanggan terkait prosedur penanganan dan kondisi dilapangan. Untuk hal keadilan petugas PDAM Kabupaten Nganjuk dalam memberikan pelayanan ditunjukkan dengan tidak membeda-bedakan pelanggan mana yang harus di layani terlebih dahulu, semua keluhan yang masuk didata oleh petugas serta penanganannya dilakukan berdasarkan urutan pengaduan pelanggan yang melapor dari nomor pengaduan pertama. Maka dalam merepon setiap pelanggan, petugas PDAM Kabupaten Nganjuk sudah baik namun belum optimal, PDAM Kabupaten Nganjuk harus melakukan pembenahan karena masih dirasa dari beberapa pelanggan kurang baik, yakni kurangnya respon petugas dalam merespon keluhan pelanggan melalui via telepon. Masih adanya keluhan yang masuk melalui via telepon yang belum direspon oleh petugas, petugas harus dapat merespon segala bentuk pengaduan baik pelanggan terutama pengaduan yang masuk melalui via telepon.

## **B. Konsep dan Teori Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan proses memenuhi kebutuhan manusia sesuai dengan haknya. Pelayanan merupakan kegiatan untuk melayani aktivitas seseorang, pada suatu kelompok organisasi untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan merupakan bentuk melayani suatu jasa yang diperlukan masyarakat dalam berbagai bidang. Kegiatan pelayanan kepada

masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara, dimana pelayanan publik ini merupakan kunci utama keberhasilan dalam berbagai usaha.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam (Pasolong, 2013) merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh para pemerintah terhadap masyarakat yang setiap kegiatannya dapat menguntungkan suatu kumpulan dan menawarkan suatu kepuasan kepada masyarakat meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Boediono dalam (Hutasoit, 2011) mengatakan pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah atau lembaga, yang tidak termasuk dalam badan usaha swasta, yang tidak cenderung melihat pada keuntungan. Bergesernya paradigma pelayanan yang lebih berorientasi kepada pelanggan atau masyarakat hendaknya dijadikan nilai yang melekat dalam jiwa aparatur pemerintah dan tercermin melalui sikap dan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut (Batinggi & Ahmad, 2014) "Pelayanan merupakan kunci dari keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran dan langganan. Demikian pula di bidang pemerintahan, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan sistem manajemen

untuk penyelenggaraan pelayanan umum”.

Menurut (Maryam, 2016) Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Sementara itu, menurut (Hardiansyah, 2018) menjelaskan pelayanan publik merupakan “Bentuk kegiatan pelayanan, berupa barang dan jasa yang menjadi tanggung jawab di berbagai instansi seperti, pemerintah pusat, daerah, lingkungan Badan Usaha Milik Negara serta Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 2. Konsep Pelayanan Publik

Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku yang artinya umum, orang banyak, atau ramai. Pelayanan publik dapat diartikan, pemberian layanan atau keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009) Bab 1 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa:

*”Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka kebutuhan pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara serta penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.*

Berdasarkan uraian pengertian diatas, Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. pelayanan publik dapat dipahami sebagai bentuk pelayanan, baik berupa barang maupun jasa yang menjadi kewajiban untuk dilaksanakan oleh instansi pemerintah.

Dari berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa, pelayanan publik umumnya dapat diatur dalam sebuah pedoman umum yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, dari hasil penelitian, dan dari rujukan pendapat para ahli untuk menciptakan sebuah standar pelayanan yang berkualitas.

Masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang memiliki standar kualitas yang baik dari para penyedia pelayanan, namun kadang tidak sesuai dengan apa yang menjadi harapan masyarakat. Masih banyak bentuk pelayanan yang berbelit-belit, lambat, mengeluarkan banyak biaya, dan menguras banyak waktu dan tenaga. Pelayanan publik merupakan ujung tombak interaksi antara pemerintah dan masyarakat, kinerja pemerintah juga dapat dinilai dari sejauh mana kualitas pelayanan publik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah terhadap masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Karena kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis, karena hal tersebut sangat menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan



apa tujuan pendiriannya.

### 3. Prinsip Prinsip Pelayanan Publik

Para pakar administrasi publik menjelaskan bahwa ada banyak prinsip yang perlu dipenuhi agar pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih baik. Namun demikian, sebelum kita mendiskusikan bagaimana prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, sebagai seorang ASN Saudara perlu memahami berbagai hal yang menjadi fundamen pelayanan publik. Selain hal-hal yang mendasar yang perlu dijadikan pegangan dalam memberikan pelayanan publik, Saudara sebagai seorang ASN perlu mengetahui bahwa pelayanan publik yang baik juga didasarkan pada prinsip-prinsip yang digunakan untuk merespon berbagai kelemahan yang melekat pada tubuh birokrasi. Berbagai literatur administrasi publik menyebut bahwa prinsip pelayanan publik yang baik untuk mewujudkan pelayanan prima adalah:

#### 1) Partisipatif

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya.

#### 2) Transparan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan akses bagi warga negara untuk mengetahui segala hal yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan tersebut, seperti:

persyaratan, prosedur, biaya, dan sejenisnya. Masyarakat juga harus diberi akses yang sebesar-besarnya untuk mempertanyakan dan menyampaikan pengaduan apabila mereka merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

3) Responsif

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah wajib mendengar dan memenuhi tuntutan kebutuhan warga negaranya. Tidak hanya terkait dengan bentuk dan jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan akan tetapi juga terkait dengan mekanisme penyelenggaraan layanan, jam pelayanan, prosedur, dan biaya penyelenggaraan pelayanan. Sebagai klien masyarakat, birokrasi wajib mendengarkan aspirasi dan keinginan masyarakat.

4) Tidak diskriminatif

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak boleh dibedakan antara satu warga negara dengan warga negara yang lain atas dasar perbedaan identitas warga negara, seperti: status sosial, pandangan politik, etnisitas, agama, profesi, jenis kelamin atau orientasi seksual, difabel, dan sejenisnya.

5) Mudah dan Murah

Penyelenggaraan pelayanan publik dimana masyarakat harus memenuhi berbagai persyaratan dan membayar fee untuk memperoleh layanan yang mereka butuhkan harus diterapkan prinsip mudah, persyaratan yang dibutuhkan tersebut masuk akal

dan mudah untuk dipenuhi. Murah dalam arti biaya yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut terjangkau oleh seluruh warga negara. Hal ini perlu ditekankan karena pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak dimaksudkan untuk mencari keuntungan melainkan untuk memenuhi mandat konstitusi.

6) Efektif dan efisien

Penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapainya (untuk melaksanakan mandat konstitusi dan mencapai tujuantujuan strategis negara dalam jangka panjang) dan cara mewujudkan tujuan tersebut dilakukan dengan prosedur yang sederhana, tenaga kerja yang sedikit, dan biaya yang murah

7) Aksesibel

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dapat dijangkau oleh warga negara yang membutuhkan dalam arti fisik (dekat, terjangkau dengan kendaraan publik, mudah dilihat, gampang ditemukan, dll.) dan dapat dijangkau dalam arti non-fisik yang terkait dengan biaya dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut. Modul Pelayanan Publik.

8) Akuntabel.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan

menggunakan fasilitas dan sumber daya manusia yang dibiayai oleh warga negara melalui pajak yang mereka bayar. Oleh karena itu semua bentuk penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung-jawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Pertanggungjawaban di sini tidak hanya secara formal kepada atasan (pejabat atau unit organisasi yang lebih tinggi secara vertikal) akan tetapi yang lebih penting harus dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat luas melalui media publik baik cetak maupun elektronik. Mekanisme pertanggungjawaban yang demikian sering disebut sebagai social accountability.

9) Berkeadilan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah memiliki berbagai tujuan. Salah satu tujuan yang penting adalah melindungi warga negara dari praktik buruk yang dilakukan oleh warga negara yang lain. Oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dijadikan sebagai alat melindungi kelompok rentan dan mampu menghadirkan rasa keadilan bagi kelompok lemah ketika berhadapan dengan kelompok yang kuat.

#### **4. Asas-asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dilaksanakan dalam rangkaian kegiatan yang bersifat terbuka, lincer, sederhana, tepat, lengkap, serta terjangkau. Menurut (Saggaf & Saggaf, 2018), Asas-asas pelayanan publik antara lain:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan harus jelas serta diketahui oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus sesuai dengan kebutuhan serta kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar serta berpegang teguh pada prinsip efektif dan efisien.
- c. Mutu proses penyelenggara dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang kemudian dapat dipertanggung jawabkan.

#### **5. Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Menurut (Ramadhana et al., 2020), mengatakan bahwa unsur penting dalam pelayanan publik ada empat, sebagai berikut :

- a. Penyedia layanan, adalah para penyelenggara layanan yang bertugas untuk memberikan layanan kepada masyarakat, baik pelayanan dalam bentuk penyediaan barang ataupun jasa.
- b. Penerima layanan, adalah pihak yang membutuhkan adanya layanan dari para penyelenggara layanan.
- c. Jenis layanan, merupakan bentuk kegiatan layanan yang dapat diberikan oleh penyelenggara layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan. Kepuasan pelanggan, artinya bagaimana memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan standar operasional prosedur yang mengacu pada bentuk kualitas pelayanan yang baik. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang didapatkan



para pelanggan, sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang mereka dapatkan.

## **6. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai masyarakat. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Menurut Hardiansyah (2018) Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimesi Pelayanan sebagai berikut:

### **1) Dimensi Tangible (Bukti Fisik)**

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan

fasilitas fisik, peralatan, dan personil. Pada penelitian ini, dimensi Tangible ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan sudah menerapkan dimensi Tangible beserta indikatornya.

2) Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3) Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)

Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara

singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat. Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi Assurance (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian Selvi Rianti, Kualitas Pelayanan Publik 418 yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah tamahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

4) Dimensi Emphaty (Empati)

Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan sudah menerapkan dimensi Emphaty beserta indikatornya.

## **C. Konsep dan Teori Responsivitas**

### **1. Pengertian Responsivitas**

Responsivitas atau biasa disebut dengan daya tanggap adalah kemampuan para birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Rendahnya kemampuan para aparat birokrasi dalam merespon pelayanan dapat menumbuhkan ketidakpercayaan terhadap birokrasi tersebut.

Menurut Dwiyanto (2006:148) responsivitas sebagai kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Menurut Hormon (1995) responsivitas (responsiveness) adalah kemampuan pemerintah (organisasi) untuk mengenali kebutuhan, menyusun agenda dan prioritas, mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Menurut (Hardiansyah, 2018) menyatakan responsivitas bertujuan mengukur kemampuan para penyedia layanan terhadap kebutuhan, keinginan, harapan, aspirasi maupun tuntutan penerima layanan.. Responsivitas dari pemberi layanan dapat menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Baik atau buruknya respon terhadap pelanggan dapat mencerminkan bagaimana kualitas kinerja pemberi layanan itu sendiri.

Responsivitas yaitu kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan aspirasi serta kebutuhan masyarakat. Responsivitas mengacu pada keselarasan antara program kegiatan pelayanan dengan kebutuhan serta aspirasi masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan adanya ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Secara otomatis kinerja organisasi tersebut dapat dikatakan buruk. Hal ini jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi, ada 4 indikator responsivitas menurut Hardiansyah (2015)

Sebagai berikut:

a. kemampuan merespon

kemampuan merespon adalah salah satu hal yang paling penting dalam responsivitas pelayanan, kesigapan bertindak dan ketulusan dalam memberikan pelayanan harus di dahulukan.

b. kecepatan melayani

kecepatan merupakan target waktu pelayanan yang dapat di selesaikan dengan Tindakan berdasarkan dengan SOP yang berlaku.

c. ketepatan melayani

ketepatan melayani ialah tidak terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan artinya berkaitan dengan sesuai prosedur dan juga ketepatan biaya.

#### d. Ketepatan Waktu melayani

ketepatan waktu yang di maksud ialah memebrikan pelayanan dengan dengan waktu yang tepat tidak menunda nunda pelayanan sehingga mampu membrikan kepastian dalam memberikan pelayanan.

## 2. Responsivitas Pelayanan Publik

Responsivitas secara singkat menunjuk kepada keselarasan program dan kegiatan pelayanan serta kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dalam pelayanan publik. Menurut (Silalahi & Syafri, 2015) menunjuk kepada responsivitas dari pejabat publik kepada masyarakat dalam berbagai tindakan serta kegiatan dalam pelayanan publik.

Responsivitas yaitu tanggung jawab dari sisi penerima pelayanan atau masyarakat. Sejauh mana masyarakat dapat melihat penyelenggara pelayanan bersikap tanggap terhadap permasalahan, kebutuhan, dan keinginan masyarakat.

Responsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karena ini menjadi bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan pelayanan yang menjadi tuntutan seluruh masyarakat dalam suatu negara. Tentunya responsivitas adalah cara yang efisien dalam mengatur urusan baik di tingkat daerah maupun tingkat pusat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **D. Konsep Dan Teori Pengaduan Masyarakat**

### **1. Pengertian Pengaduan**

Pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah menyampaikan pengaduannya. Dalam sebuah pengaduan ruang lingkupnya adalah kepastian telah terjadinya sebuah tindak pidana yang termasuk dalam delik aduan, yaitu dimana tindakan seseorang pengadu yang mengadukan permasalahan pidana delik aduan harus segera ditindak lanjuti dengan tindakan hukum, yaitu serangkaian tindakan penyidikan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dalam proses penerimaan pengaduan dari masyarakat, seorang pejabat yang berwenang dalam hal ini khususnya Polri harus mampu menentukan apakah sebuah peristiwa yang dilaporkan oleh seorang pengadu merupakan sebuah tindak pidana delik aduan atau bukan.

merupakan pemberitahuan yang disertai permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat yang berwenang untuk menindak menurut hukum seorang yang telah melakukan tindak pidana aduan yang merugikannya.”(“Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1981 Tentang Kitab Undang Undang Hukum Acara Pidana,” 1981).

Menurut Agus Fanar Syukri, Ph.D. (2009:29) Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Manajemen



pengaduan adalah suatu proses kegiatan untuk menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternatif solusi kepada pengadu, mendokumentasi dan mensosialisasikan hasil pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.

Salah satu sektor yang perlu mendapat prioritas adalah pengaduan masyarakat yang ada di sektor publik. Untuk itu, pemerintah harus memberikan prioritas utama dibidang pelayanan atas pengaduan yang berasal dari masyarakat. Pelayanan yang baik, efisien dan efektif akan memberikan harapan terpenuhinya rasa keadilan terhadap masyarakat dan terjaminnya pengelolaan keuangan negara yang transparan dan terarah.

## **2. Cara Melakukan Pengaduan**

Pada saat anda berada di kantor polisi, silahkan langsung menuju ke bagian SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) yang merupakan unsur pelaksana tugas pokok di bidang pelayanan kepolisian. Tugas SKPT memeberikan pelayanan terhadap laporan atau pengaduan masyarakat. Hal ini sebagaimana ketentuan (Perkap No. 23 Tahun 2010 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resor Dan Kepolisian Sektor) yang berbunyi.

*”SPKT bertugas untuk memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan atau pengaduan masyarakat, memberikan bantuan, pertolongan, dan memberikan pelayanan informasi yang baik.”*

Laporan dari pelapor yang dilakukan secara lisan ataupun tertulis, setelah itu pelapor berhak mendapatkan surat tanda penerimaan laporan dari

penyelidik. Sebagaimana dijelaskan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1981 Tentang Kitab Undang Undang Hukum Acara Pidana) pasal 108 ayat (1) dan ayat (6) KUHP:

- (1) "Setiap orang yang mengalami, melihat, menyaksikan, atau menjadi korban peristiwa tindak pidana berhak untuk mengajukan laporan kepada penyelidik secara lisan maupun tulisan".
- (6) "Setelah menerima laporan dan pengaduan, penyelidik atau penyidik harus memberikan surat tanda penerimaan laporan atau pengaduan kepada yang bersangkutan".

Sedangkan untuk pengaduan media telepon, didalam (Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Layanan Polisi 110, 2018) Pasal 1 ayat (3) dan ayat (7):

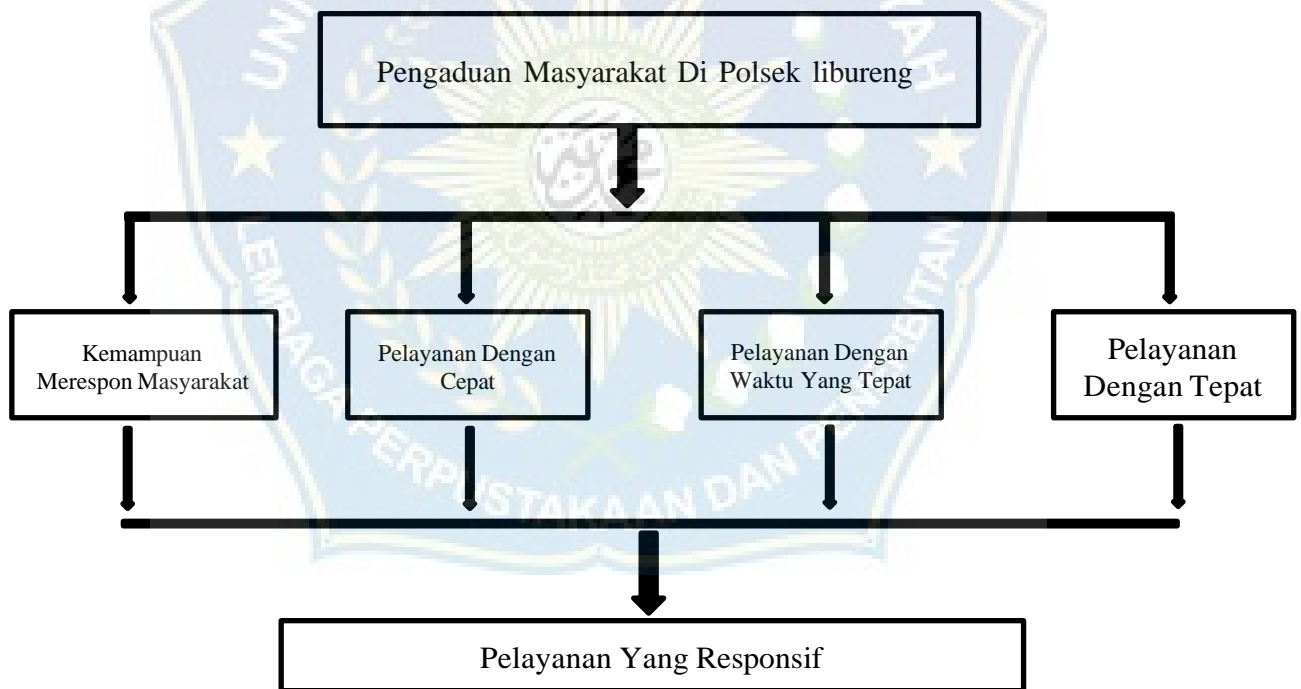
- (3) "Layanan Polisi 110 adalah salah satu bentuk pelayanan Polri kepada masyarakat melalui sarana telepon dengan nomor telepon 110 untuk melaporkan atau mengadukan tentang permasalahan yang terjadi berkaitan dengan gangguan keamanan ketertiban masyarakat atau tindak pidana atau pelanggaran".
- (7) "Aplikasi Layanan Polisi 110 adalah sistem yang digunakan untuk menerima dan memproses Laporan/Pengaduan tentang permasalahan masyarakat melalui fasilitas nomor telepon 110".

#### **E. Kerangka Pikir**

Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kepolisian Polsek Libureng

Kabupaten Bone dapat dilihat salah satunya dari segi responsivitas pelayanan publik dalam pengaduan masyarakat. Karena melihat banyaknya masyarakat yang kemudian melakukan pengaduan terhadap kasus-kasus yang terjadi, maka penting adanya respon yang baik dari pihak aparat Polres Bone.

Tujuan dari indikator-indikator tersebut yaitu untuk menghasilkan pelayanan yang semakin responsif di Kantor Kepolisian Polsek Libureng Kabupaten Bone yang sesuai kebutuhan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis memfokuskan beberapa indikator responsivitas menurut Zeithml dalam(Hardiansyah, 2018) kedalam bagan kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

## **F. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Kepolisian Polsek Libureng Kabupaten Bone dengan menggunakan indikator responsivitas menurut Zeithml dalam (Hardiansyah, 2018) seperti kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani masyarakat, kecermatan melayani masyarakat, melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, ketepatan melayani masyarakat, serta kemampuan menanggapi keluhan masyarakat.

## **G. Deskripsi Fokus Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian, maka akan dikemukakan deskripsi fokus penelitian, yaitu:

1. Merespon setiap masyarakat. Sikap serta komunikasi yang baik dari para penyedia layanan, seperti keramahan, kesopanan, keadilan yang dilakukan oleh aparat di Kantor Polsek Libureng Kabupaten Bone kepada masyarakat, serta kejelasan bicara aparat Polsek Bone kepada masyarakat.
2. Pelayanan dengan cepat seperti, Kesigapan aparat dalam menjawab keluhan dan pertanyaan dari masyarakat serta ketulusan aparat Polsek Libureng Kabupaten Bone dalam memberikan pelayanan yang maksimal.
3. Melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah

ditentukan agar dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

4. Pelayanan yang tepat, memberikan pelayanan yang bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat sesuai dengan SOP yang berlaku di kantor Polsek Libureng Kabupaten Bone. Seperti ketepatan waktu tunggu yang diberikan kepada masyarakat, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Kantor



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini direncanakan berlangsung setelah seminar proposal dilaksanakan. Lokasi dalam penelitian ini berada di Kantor Polsek Libureng Kabupaten Bone yang beralamat di Kelurahan Tanahbatue Kecamatan Libureng, Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh kebenaran pengetahuan yang bersifat ilmiah melalui prosedur yang telah ditetapkan. Penelitian kualitatif ini digunakan agar mampu menggambarkan, menjelaskan, serta memahami berbagai latar belakang masalah secara mendalam dan dapat dipertanggung jawabkan.

##### **2. Tipe penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian tipe deskriptif, yaitu untuk memberikan gambaran atau mendeskripsikan secara jelas mengenai masalah yang diteliti, mengidentifikasi, mencatat, serta menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data.

Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, akurat terhadap fakta-fakta serta peristiwa dan kejadian. Penelitian ini

memfokuskan sejauh mana responsivitas pelayanan dari pihak kepolisian Resor Kabupaten Bone dalam menangani pengaduan masyarakat.

### C. Informan

Informan merupakan orang yang berada pada lingkup penelitian, yaitu orang yang dapat memberikan informasi dan situasi, serta kondisi dari latar belakang penelitian. Penelitian mengenai pelayanan pengaduan tindak pidana kriminal oleh masyarakat di kantor Kepolisian Polsek Libureng Kabupaten Bone, memerlukan informan yang memiliki pemahaman yang berkaitan dengan masalah penelitian, agar memperoleh data dan informasi yang akurat. Oleh karena itu, informan yang dimaksud adalah:

Table 3.1. Tabel Informan

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Kapolsek	1 orang
2.	Kepala SPKT	1 orang
3.	Masyarakat yang telah melakukan pengaduan	5 orang

### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

#### a. Teknik Wawancara

Teknik ini yakni usaha pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada narasumber atau informan yang dipilih,



atau dengan mengadakan tanya jawab, seperti dialog ataupun diskusi dengan informan yang dianggap mempunyai pengetahuan yang banyak tentang masalah penelitian yang dilakukan.

b. Teknik Observasi

Observasi adalah pengamatan secara langsung di lokasi penelitian agar memperoleh keterangan data yang akurat tentang hal-hal yang diteliti terkait dengan pelayanan pengaduan tindak pidana kriminal di Kantor Kepolisian Polsek Libureng Kabupaten Bone.

c. Teknik Studi Dokumen

Cara pengumpulan data seperti dokumen-dokumen yang dianggap relevan berupa literatur, laporan, karya tulis ilmiah ataupun jurnal.

**E. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan kegiatan yang penting dalam penelitian. Analisis data merupakan proses mencari serta menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan data dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain (Sugiono, 2014).

Untuk mengetahui dan menganalisis responsivitas pelayanan Kepolisian Resor Kabupaten Bone maka teknik analisis data yang digunakan

dalam penelitian ini yaitu teknik analisis deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh, baik data primer maupun data sekunder, kemudian disusun dan diklasifikasikan serta dianalisis dan ditulis secara deskriptif dengan maksud untuk mendapatkan gambaran yang dapat dipahami secara jelas serta terperinci dan terarah. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Proses analisis data penelitian ini dilakukan secara terus menerus. Didalam melakukan analisis data peneliti mengacu kepada beberapa tahapan antara lain (Sugiono, 2014).

a. Reduksi Data

Berarti merangkum, proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan selama meneliti. Tujuan diadakan transkrip data atau transformasi data yaitu untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dan tidak sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian lapangan.

b. Penyajian Data

Merupakan kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif, grafik jaringan, table serta bagan yang bertujuan untuk mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel maupun uraian penjelasan.

c. Penarikan Kesimpulan Atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan sehingga

data-data dapat diuji validitasnya.

#### **F. Teknik Pengabsahan Data**

Salah satu cara yang penting dan mudah dalam uji pengabsahan hasil penelitian adalah dengan melakukan triangulasi. Pada prinsipnya triangulasi adalah model pengecekan data untuk menentukan apakah sebuah data benar-benar tepat menggambarkan sebuah fenomena dalam penelitian. Menurut (Bachri, 2010) ada 3 macam triangulasi yaitu:

##### **a. Trianggulasi Sumber**

Berarti membandingkan dengan cara mengecek ulang derajat kepercayaan satu informasi yang diperoleh dengan melalui sumber yang berbeda. Seperti, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada, membandingkan apa yang dikatakan oleh umum dan apa yang dikatakan secara pribadi dan apa yang dihasilkan oleh pengamatan dan wawancara.

##### **b. Triangulasi Waktu**

Untuk mendapatkan data yang terpercaya perlu melalui banyak observasi peneliti tidak hanya satu kali pengamatan saja. Karena triangulasi waktu digunakan untuk validitas data yang terkait dengan perubahan proses serta perilaku manusia, karena pada hakikatnya manusia gampang mengalami perubahan dari waktu ke waktu.

##### **c. Triangulasi Teknik**

Triangulasi teknik yaitu bagaimana usaha mencek keabsahan dan kredibilitas data temuan penelitian. Contohnya, data diperoleh dengan

wawancara, kemudian di cek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila teruji kredibilitas data tersebut berbeda-beda maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kabupaten Bone merupakan salah satu kabupaten yang terletak di pesisir Timur Provinsi Sulawesi Selatan dan berjarak sekitar 174 km dari kota Makassar. Luas wilayahnya sekitar 4.559 km<sup>2</sup> atau 9,78 persen dari luas Provinsi Sulawesi Selatan. Kabupaten Bone mempunyai garis pantai sepanjang 138 km. Secara geografis Kabupaten Bone berbatasan dengan wilayah Utara Kabupaten Wajo dan Soppeng, Timur Teluk Bone, Selatan Kabupaten Sinjai dan Gowa, Barat Kabupaten Maros, Pangkep, Barru.

Secara astronomis Kabupaten Bone terletak pada posisi 4°13' – 5°6' Lintang Selatan dan antara 119°42'-120°30' Bujur Timur. Letaknya yang dekat dengan garis khatulistiwa menjadikan Kabupaten Bone beriklim tropis. Sepanjang tahun 2014, kelembaban udara berkisar antara 77–86 persen dengan suhu udara 24,4°C-27,6°C. Wilayah Kabupaten Bone terbagi menjadi dua tipe hujan: tipe hujan Monsoon dan tipe hujan lokal. Tipe hujan Monsoon memiliki curah hujan tertinggi saat bertiup angin monsun Asia yaitu bulan Januari dan Februari. Tipe ini mencakup wilayah Kabupaten Bone bagian barat. Tipe kedua memiliki kriteria pola hujan terbalik dengan pola monsoon, yaitu curah hujan tertinggi terjadi pada bulan Mei-Juni. Tipe ini mencakup sebagian besar wilayah Kabupaten Bone.

Selain kedua wilayah tersebut, terdapat juga wilayah peralihan, yaitu Kecamatan Bontocani dan Kecamatan Libureng yang sebagian mengikuti wilayah Barat dan sebagian lagi mengikuti wilayah timur. Jumlah curah hujan bulanan di Wilayah Bone bervariasi dengan rata-rata tahunan sebesar 201,25 mm. Curah hujan tertinggi terjadi di bulan Juni yaitu 638 mm dengan banyaknya hari hujan sebanyak 23 hari. Bagian Timur Kabupaten Bone bertopografi pesisir menjadikan Bone mempunyai garis pantai sepanjang 138 km dari arah selatan ke utara. Bagian barat dan selatan terdapat pegunungan dan perbukitan yang celah-celahnya terdapat aliran sungai.

Berikut adalah Daftar kecamatan dan kelurahan Di kabupaten bone Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Kabupaten Bone terdiri dari 27 kecamatan, 44 kelurahan dan 328 desa. Pada tahun 2017, kabupaten ini memiliki luas wilayah 4.559,00 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk sebesar 866.245 jiwa dengan sebaran penduduk 190 jiwa/km<sup>2</sup>.

Daftar kecamatan	Jumlah kelurahan/desa
Kec. Ajangale	2/12
Kec. Amali	1/14
Kec. Awangpone	1/17
Kec. Barebbo	1/17
Kec. Bengo	-/9
Kec. Bontocani	1/10
Kec. Cenrana	1/15
Kec. Cina	1/11
Kec. Dua Boccoe	1/21
Kec. Kahu	1/19

Kec. Kajuara	1/17
Kec. Lamuru	1/11
Kec. Lappariaja	-/9
Kec. Libureng	2/18
Kec. Mare	1/17
Kec. Palakka	-/15
Kec. Ponre	-/10
Kec. Patimpeng	-/9
Kec. Salomekko	1/7
Kec. Sibulue	1/19
Kec. Tanete Riattang	8/-
Kec. Tanete Riattang Barat	8/-
Kec. Tanete Riattang Timur	8/-
Kec. Telleu Limpoe	-/11
Kec. Tellu Siattinge	2/15
Kec. Tonra	-/11
Kec. Ulaweng	1/14

(Tabel IV.1)

Dari banyaknya kecamatan yang ada di akaupaten bone terdapat dua wilayah yang mamiliki wilayah peralihan, yaitu: Kecamatan Bontocani dan kecamatan Libureng yang sebagian mengikuti wilayah barat dan sebagian lagi wilayah timur. Rata-rata curah hujan tahunan di wilayah Bone bervariasi, yaitu: rata-rata < 1.750 mm; 1750 – 2000 mm; 2000 – 2500 mm dan 2500 – 3000 mm.

Pada wilayah Kabupaten Bone terdapat juga pengunungan dan perbukitan yang dari celah-celahnya terdapat aliran sungai. Disekitarnya terdapat lembah yang cukup dalam. Kondisinya sebagian ada yang berair pada musim hujan yang berjumlah sekitar 90 buah. Namun pada musim kemarau sebagian mengalami kekeringan, kecuali sungai yang cukup besar, seperti sungai Walenae.



Kecamatan Libureng yang kemudian menjadi fokus tempat penelitian yang kemudian memiliki luas wilayah -244,25 km. yang memiliki 2 kelurahan dan 18 desa.

Berikut adalah peta wilayah kecamatan libureng yang di jadikan lokasi fokus penelitian.



Gambar IV.1

## 2. Visi Misi Polsek Libureng

### a) Visi polsek libureng

“Terwujudnya insan Polri yang profesional, bermoral, bersih dan terpercaya dalam penegakan hukum serta sebagai Pelindung Pengayom Pelayan masyarakat yang mampu memberikan rasa aman, tentram dan dipercaya.”

### b) Misi polsek libureng

- 1) Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, tanggap / responsif dan tidak diskriminatif agar masyarakat bebas dari segala bentuk gangguan fisik dan psikis.
- 2) Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dengan tetap memperhatikan norma-norma dan nilai-nilai yang berlaku dalam bingkai integritas wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- 3) Mengembangkan Perpolisian Masyarakat (Community Policing ) yang berbasis pada masyarakat patuh hukum (Law Abiding Citizen).
- 4) Menegakkan hukum secara profesional, objektif, proposional, transparan dan akuntabel untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan.
- 5) Mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya Polri guna mendukung operasional tugas.
- 6) Meningkatkan kesadaran hukum dan kesadaran berbangsa dari masyarakat yang ber bhineka tunggal ika.

### **3. Tujuan polsek Libureng**

- a. Pemberian pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan/pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pelayanan surat izin/keterangan, serta pelayanan pengaduan atas tindakan anggota Polri sesuai dengan perundang-undangan.
- b. Penyelenggaraan fungsi intelijen di bidang keamanan meliputi pengumpulan bahan keterangan/informasi untuk keperluan deteksi dini

(early detection) dan peringatan dini (early warning), dalam rangka pencegahan terjadinya gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat.

- c. Penyelenggaraan Turjawali, pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat dan penanganan.
- d. Penyelenggaraan Turjawali dan penanganan kecelakaan lalu lintas guna mewujudkan Kamseltibcarlantas.
- e. Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- f. Pemberian bantuan hukum bagi personel Polsek beserta keluarganya serta penyuluhan.
- g. Pemberdayaan peran serta masyarakat melalui Polmas dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, guna terwujudnya kepercayaan.
- h. Pengumpulan dan pengolahan data, serta menyajikan informasi dan dokumentasi kegiatan di lingkungan Polsek.

#### **4. Sasaran Prioritas Polsek Libureng**

- a. Pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat yang humanis dan bermartabat.
- b. Pelayanan publik polsek liburng yang prima untuk mempercepat perbaikan kultur organisasi.
- c. Peningkatan profesionalisme personil Polsek libureng dalam penegakan hukum secara berkeadilan dan terpercaya.

- d. Peningkatan kapasitas, eksabilitas, kompetensi, profesionalisme, dan kesejahteraan SDM Polsek libureng.
- e. Pemetaan penyusunan rencana kebutuhan sistem pengawasan yang efektif dan terpercaya untuk mendorong penguatan reformasi birokrasi di Polsek libureng.

## **5. Uraian Tugas dan Fungsi Polsek Libureng**

### **a) Kapolsek Libureng**

- a. Kapolsek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 81 huruf a merupakan pimpinan Polsek yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kapolres.
- b. Memimpin, membina, mengawasi, mengatur dan mengendalikan satuan organisasi dilingkungan Polsek dan unsur pelaksana kewilayahan dalam jajarannya termasuk kegiatan pengamanan markas dan memberikan saran pertimbangan kepada Kapolres yang terkait dengan pelaksanaan tugasnya.

### **b) Wakapolsek Libureng**

- a. Wakapolsek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 81 huruf b merupakan unsur pimpinan Polsek yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kapolsek
- b. Membantu Kapolsek dalam melaksanakan tugasnya dengan mengawasi, mengatur, mengendalikan, dan mengkoordinir pelaksanaan tugas seluruh satuan organisasi Polsek; Dalam batas kewenangannya memimpin Polsek dalam hal Kapolsek berhalangan;

dan memberikan saran pertimbangan kepada Kapolsek dalam hal pengambilan keputusan berkaitan dengan tugas pokok Polsek.

**c) Unit Provos**

- a. Unit Provos sebagaimana dimaksud dalam Pasal 82 merupakan unsur pengawas yang berada di bawah Kapolsek.
- b. Unit Provos bertugas melaksanakan pembinaan disiplin, pemeliharaan ketertiban, termasuk pengamanan internal, dalam rangka penegakan disiplin dan kode etik profesi Polri dan pelayanan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan perilaku dan tindakan personel Polri.
- c. unit Provos dipimpin oleh Kanit Provos yang bertanggung jawab kepada Kapolsek dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolsek.

**d) Unit pelayanan dan pembantu pimpinan**

**a. Sium**

- 1) Sium bertugas menyelenggarakan perencanaan, pelayanan administrasi umum, ketatausahaan dan urusan dalam, pelayanan markas, perawatan tahanan serta pengelolaan barang bukti di lingkungan Polsek.
- 2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), Sium menyelenggarakan fungsiPerencanaan kegiatan, pelayanan administrasi umum serta ketatausahaan dan urusan dalam antara lain kesekretariatan dan kearsipan di lingkungan Polsek. Pelayanan

administrasi personel dan sarpras, Pelayanan markas antara lain pelayanan fasilitas kantor, rapat, protokoler untuk upacara, dan urusan dalam di lingkungan di lingkungan Polsek; dan Perawatan tahanan dan pengelolaan barang bukti,

**b. Sikum**

- 1) Sikum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 83 huruf b merupakan unsur pelayanan dan pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolsek.
- 2) Sikum bertugas memberikan pelayanan bantuan hukum, pendapat dan saran hukum, penyuluhan hukum serta pembinaan hukum di lingkungan Polsek.
- 3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), Sikum menyelenggarakan fungsi Pemberian pelayanan bantuan hukum kepada kesatuan dan personel Polsek beserta keluarganya; Pemberian pendapat dan saran hukum dan Penyuluhan hukum kepada personel Polsek dan masyarakat serta pembinaan hukum di lingkungan Polsek.

**c. Sihumas**

- 1) Sihumas bertugas mengumpulkan, mengolah data dan menyajikan informasi serta dokumentasi yang berkaitan dengan tugas Polsek
- 2) pengumpulan dan pengolahan data serta peliputan dan dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas Polsek dan

Pengelolaan dan penyajian informasi sebagai bahan publikasi kegiatan Polsek.

**e) Unit pelaksana tugas pokok**

**a. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu**

- 1) SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi
- 2) Pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain dalam bentuk Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), dan Surat Izin Keramaian.
- 3) Pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 4) Penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian kepada Kapolsek.



**b. Unit Intelkam**

- 1) Unit intelkam sebagaimana dimaksud Pasal 84 huruf b merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolsek.
- 2) Unit intelkam bertugas menyelenggarakan fungsi intelijen di bidang keamanan meliputi pengumpulan bahan keterangan/informasi untuk keperluan deteksi dini (early detection) dan peringatan dini (early warning), dalam rangka pencegahan terjadinya gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat, sertapelayanan perizinan.

**c. Unit Reskrim**

- 1) Unit reskrim bertugas melaksanakan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana, termasuk fungsi identifikasi.
- 2) Pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana
- 3) Pelayanan dan perlindungan khusus kepada remaja, anak, dan wanita baik sebagai pelaku maupun korban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- 4) Mengidentifikasi untuk kepentingan penyelidikan

**d. Unit Bimnas**

- 1) Unit binmas bertugas melaksanakan pembinaan masyarakat meliputi kegiatan pemberdayaan Polmas, ketertiban masyarakat dan kegiatan koordinasi dengan

bentuk-bentuk pengamanan swakarsa, serta kegiatan kerja sama dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat.

- 2) Pelaksanaan koordinasi dengan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa dalam rangka peningkatan kesadaran dan ketaatan masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan
- 3) Pembinaan dan penyuluhan di bidang ketertiban masyarakat terhadap komponen masyarakat antara lain remaja, pemuda, wanita, dan anak.
- 4) Pemberdayaan peran serta masyarakat dalam kegiatan Polmas yang meliputi pengembangan kemitraan dan kerja sama antara Polsek dengan masyarakat dan pemerintah tingkat kecamatan/kelurahan serta organisasi non pemerintah.

**e. Unit Sabhara**

- 1) Unit sabhara bertugas melaksanakan Turjawali dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, objek vital, TPTKP, penanganan Tipiring, dan pengendalian massa dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat serta pengamanan markas

- 2) Penyiapan personel dan peralatan untuk kepentingan tugas patroli, pengamanan unjuk rasa, dan pengendalian massa.
- 3) Pemeliharaan ketertiban umum berupa penegakan hukum Tipiring dan pengamanan TPTKP Penjagaan dan pengamanan markas.

#### **f. Unit lalu Lintas**

- 1) Unit lintas bertugas melaksanakan Turjawali bidang lalu lintas, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum di bidang lalu lintas.
- 2) Pembinaan partisipasi masyarakat di bidang lalu lintas melalui kerja sama lintas sektoral dan Dikmaslantas.
- 3) Pelaksanaan Turjawali lalu lintas dalam rangka Kamseltibcarlantas.
- 4) Pelaksanaan penindakan pelanggaran serta penanganan kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum.

### **B. Hasil Penelitian**

Dalam mencapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan yang diberikan, maka diperlukan adanya responsivitas ataupun daya tanggap pelayanan publik Polsek Libureng. Responsivitas tersebut berkaitan dengan kemampuan untuk mengetahui serta memahami apa yang kemudian menjadi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan Polres kemudian sesuai dengan apa yang

diinginkan oleh masyarakat.

Responsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan sesuatu yang menjadi tuntutan semua rakyat disuatu Negara.

Untuk melihat responsivitas pelayanan publik pada Polsek Libureng maka penulis menggunakan empat indikator responsivitas menurut Zeithml,dkk (dalam Hardyansyah,2018), yaitu :

**a. Indikator Kemampuan Merespon Masyarakat**

Setiap masyarakat memiliki karakter yang berbeda-beda, oleh karena itu sebagai petugas pelayanan harus mengetahui bagaimana berkomunikasi dan bersikap dengan baik, serta sopan terhadap masyarakat. Sikap yang baik tersebut seperti keramahan, kesopanan, dan keadilan para petugas Polsek Libureng kepada masyarakat. Sikap yang baik merupakan langkah awal untuk menunjukkan bahwa petugas Polsek Libureng merespon masyarakat, sehingga masyarakat dapat merasa diterima dengan baik oleh petugas Polsek.

Sikap yang baik, ramah, dan sopan dari para petugas Polsek Libureng akan membuat masyarakat merasa nyaman dan akan merasa diterima dengan baik oleh para petugas Polsek Libureng. Sikap yang baik, keramahan, dan kesopanan dari petugas Polsek Libureng saat ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan. Berkaitan dengan hal ini berikut hasil petikan wawancara bersama kepala SPKT Polsek

Libureng, Bapak Briptu Hamka, yang mengatakan bahwa:

“kami selaku anggota kepolisian khususnya di bagian SPKT Polsek Liburng, selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sebelum melakukan pelayanan kami tidak pernah lupa memberikan 3S yaitu (Senyum, Sapa, dan Salam) kepada masyarakat. Artinya masyarakat disini merupakan prioritas utama kami, karena ini bagian pelayanan, makanya sangat diutamakan pelayanan yang prima kepada masyarakat”

(Hasil wawancara pada tanggal 11 Juli 2024)

Masyarakat juga berpendapat dengan hal tersebut, bahwa petugas SPKT Polsek Libureng ini bersikap ramah dan sopan saat memberikan pelayanan. Berikut ini petikan wawancara dengan salah satu Masyarakat Libureng berinisial BB yang pernah melakukan pelaporan ataupun pengaduan di Polsek Libureng, mengatakan bahwa:

“iyya tawwa baguski pelayanannya (pelayanan yang bagus) dan para petugas menjelaskan dengan pelan dan mudah dimengerti, kalau saya kurang paham, mereka jelaskan dengan sabar, karena saya sudah tua jadi agak lama kalau dijelaskan, dan mereka sabar menjelaskan”.

(Hasil wawancara pada tanggal 11 Juli 2024)

Namun selain sikap yang baik terhadap masyarakat, komunikasi yang baik juga diperlukan dalam merespon masyarakat. Mengenai komunikasi yang ada di Polsek Libureng masyarakat berinisial ST, berpendapat bahwa:

“Sikap para petugas di Polsek Libureng ini sudah baik dan ramah, komunikasi yang dilakukan juga sudah baik, dengan selalu menyapa, kemudian mereka juga menggunakan komunikasi yang dapat dengan mudah kami mengerti dan diterima”

(Hasil wawancara pada tanggal 12 Juli 2024)

Sesuai dengan hasil wawancara, para petugas SPKT Polsek libureng ini telah memberikan pelayanan yang baik dengan bersikap ramah serta sopan kepada masyarakat. Komunikasi antar masyarakat dan para petugas pelayanan juga telah terjalin dengan baik. Hal-hal yang sering dilakukan oleh para petugas seperti menyapa, mengobrol, dan menanyakan masalah apa yang menjadi kendala atau yang sedang dihadapi seperti keluhan masyarakat.

Hasil observasi yang telah dilakukan peneliti juga menunjukkan bahwa petugas Polsek Libureng menunjukkan sikap yang baik dan juga komunikasi yang baik kepada masyarakat.

Jadi dapat disimpulkan berkaitan dengan sikap dan komunikasi yang baik yang telah diterapkan oleh para petugas di Polsek Libureng kepada masyarakat dengan melalui hasil wawancara yang dilakukan, masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh para petugas Polsek libureng .

#### **b. Indikator Pelayanan dengan Cepat**

Indikator kecepatan melayani merupakan bagaimana kesigapan para petugas Polsek Libureng dalam melayani masyarakat. Para petugas yang melakukan pelayanan dengan cepat dapat dilihat dari kesigapannya. Kesigapan ini dapat ditunjukkan dengan adanya petugas yang kemudian cekatan dan segera melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan. Serta merespon dengan cepat apabila ada masyarakat yang membutuhkan.

Sesuai dengan indikator kecepatan melayani, berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh kepala SPKT Polsek libureng, Bapak mengatakan bahwa:

“kami selaku petugas selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan, kadang masyarakat ada yang melapor kepada kami atau menghubungi kami melalui call center kami di 110 tetapi laporannya fiktif, tapi kami tetap bergerak ketempat kejadian walaupun akhirnya kami tau laporan tersebut adalah laporan palsu, tetapi kami selalu sigap menanggapi masyarakat yang membutuhkan bantuan kepada kami. Karna kami sadar bahwa kami sadar tugas kami adalah mengayomi masyarakat.

(Hasil wawancara pada tanggal 12 Juli 2024)

Petugas kepolisian polsek libureng telah melakukan atau memberikan pelayanan dengan tepat dan kemudian Salah seorang mahasiswa UNM berinisial ANR berpendapat bahwa:

pelayanan di Polsek Libureng sudah cukup baik, bisa dikatakan cepat, karena para petugas saat saya melaporkan kehilangan kendaraan motor roda dua saya dan teman-teman di lokasi posko KKN kami, aparat cukup sigap dan cepat merespon ketika kami saat meminta pertolongan.

(Hasil wawancara pada tanggal 12 Juli 2024)

Dari hasil wawancara dengan mahasiswa Unm dapat di simpulkan bahwa betul pelayanan yang di lakukan oleh aparat polsek libureng memang telah cukup baik. Kemudian salah seorang Masyarakat berinisial ST juga berpendapat serupa, mengatakan bahwa:

“Saya rasa para petugas disini sudah memberikan pelayanan dengan cepat, karena ketika saya datang melapor, petugas yang melayani saya cepat memberikan respon kepada saya dan menjelaskan apa-apa saja yang

harus saya lakukan.

(Hasil wawancara pada tanggal 19 Juli 2024)

Dari hasil wawancara kami yang ketiga berkaitan dengan pelayanan dengan cepat masyarakat berinisial Masyarakat berinisial St dapat saya simpulkan bahwa para aparat polsek libureng sudah melakukan tugasnya sebagai penyedia layanan dan melakukannya dengan Amanah dan cepat namum di sisilia masyrakat berinisial KC berpendapat serupa, mengatakan bahwa:

“saya rasa untuk pelayanannya sudah cukup baik, kalau masalah cepatnya juga sudah baik, karena saat saya melakukan pelaporan petugas di kepolisian cukup cepat merespon laporan saya”.

Masyarakat berinisial RS juga berpendapat serupa, mengatakan bahwa:

“kalau menurut saya, untuk pelayanan di kantor kepolisian saat saya membuat laporan pertama kali itu cukup cepat diproses oleh aparat di Polsek Libureng, karna polisi disana langsung singgap saat saya datang di kantor polisi, mereka banyak memberikan masukan dan arahan”.

(Hasil wawancara pada tanggal 12 Juli 2024)

Kecepatan melayani dengan baik, telah diberikan oleh pihak petugas kepada masyarakat atau pelapor, sehingga masyarakat merasa para petugas di Polsek Libureng sigap dan tulus dalam melayani masyarakat jika mengalami membutuhkan bantuan dari pihak kepolisian.

Jadi dapat disimpulkan pelayanan dengan cepat telah diberikan oleh para petugas di Polsek Libureng dibuktikan dengan tidak adanya keluhan masyarakat mengenai keterlambatan pelayanan.



### **c. Indikator Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat**

Pelayanan dengan waktu yang tepat yang dimaksud disini adalah pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, atau tidak mengulur-ulur waktu dalam melayani masyarakat atau kedisiplinan para petugas atau aparat kepolisian Polsek Libureng dalam melayani masyarakat. Dimana dalam indikator ini terkait dengan ketepatan waktu tunggu dan ketepatan waktu proses penanganan kasus.

Ketepatan waktu petugas kepolisian sangat penting, sebab jika terlambat masyarakat akan merasa kecewa terhadap pelayanan di Polsek Libureng. Ketepatan waktu juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. ketepatan waktu sangat menentukan penilaian masyarakat mengenai baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Ketentuan waktu pelayanan pengaduan di Polsek Libureng seperti ketentuan jam pelayanan yaitu 1x24 jam. Adapun batas waktu pemeriksaan dan penyelesaian perkara menurut Perkab No.12 Tahun 2009 yaitu:

- a) Laporan polisi yang dibuat di SPKT wajib segera diserahkan dan harus sudah diterima oleh para petugas atau pejabat di Reserse yang berwenang untuk kemudian mendistribusikan laporan paling lambat satu hari setelah laporan polisi dibuat.
- b) Laporan polisi sebagaimana yang dimaksud, selanjutnya harus sudah disalurkan kepada penyidik yang ditujukan untuk

melaksanakan penyidikan perkara paling lambat 3 hari sejak laporan polisi telah dibuat.

Perkab No. 12 Tahun 2009, selanjutnya mengatur mengenai batas waktu penyelenggaraan penyidikan, batas waktu penyelesaian perkara dihitung sejak diterimanya surat perintah penyidikan, batas waktu penyelesaian perkara dihitung sejak diterimanya surat perintah penyidikan meliputi:

- a) 120 hari untuk penyidikan perkara sangat sulit.
- b) 90 hari untuk penyidikan perkara sulit.
- c) 60 hari untuk penyidikan perkara sedang.
- d) 30 hari untuk penyidikan perkara mudah.

Berkaitan dengan indikator ketepatan waktu melayani di Polsek Libureng, petugas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga kecil kemungkinan kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berikut wawancara yang dilakukan dengan kanit Reskrim Polsek libureng berinisial R:

“Yahh selama ini kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, kami juga sudah melakukan tindakan penyelidikan sesuai dengan prosedur tindakan penyidikan yaitu Perkab 3 No.14 Tahun 2012 yang menyangkut tentang manajemen penyidikan dan Perkab 3 tahun 2014 yang menyangkut tentang SOP penyidikan”.jadi kami bertindak sesuai dengan aturan yang ada di kepolisian.Tapi untuk hambatan dalam pekerjaan memang tidak bisa dipungkiri tapi itu bukan menjadi alasan untuk kami tidak memenuhi hak masyarakat. kami

berusaha yang terbaik untuk masyarakat yang membutuhkan bantuan kami 24 jam  
(Hasil wawancara pada tanggal 19 Juli 2024)

Dari hasil wawancara yang kami lakukan dengan kanit reskrim polsek libureng bahwa, aparat polsek libureng telah melakukan apa yang kemudian menjadi prosedur yang ada di kepolisian. Jadi dapat saya simpulkan bahwa. Aparan keplisian polsek libureng telah melakukan tugasnya dengan tepat sesuai dengan prosedur yang berlaku, salah Petugas lain mengatakan bahwa:

“Kami sebagai pengayom atau pelindung masyarakat sudah tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Namun terkadang sebgai masyarakat belum paham mengenai SOP yang berlaku pada saat mengajukan laporan. Mereka kadang ingin laporanya langsung diproses, padahal laporan tersebut itu ada SOPnya tergantung dari jenis perkara atau persoalan dari pelapor”.

(Hasil wawancara pada tanggal 19 Juli 2024)

Terkait dengan ketepatan pelayanan, berikut hasil wawancara dengan masyarakat mengatakan bahwa:

“kalau berbicara mengenai pelayanan yang diberikan sebenarnya sudah sesuai alur yang ada atau prosedur yang telah ditetapkan. Hanya saja dalam hal apakah sudah sesuai dengan keinginan saya sebagai masyarakat atau pengguna pelayanan, kadang ada saja yang tidak sesuai dengan keinginan saya, seperti dalam memberikan informasi kadang masih ada aparat yang tidak memberikan kejelasan mengenai perkembangan kasus yang saya laporkan atau yang saya adukan, tapi untuk secara umum aparat di Polsek Libureng sudah bekerja dengan baik sebenarnya, terutama saat saya melakukan pengaduan, hanya saja penjelasan mengenai SOP ini yang kadang terlambat masyarakat atau pelapor tau jadi kadang masyarakat merasa laporannya lama diproses”.

(Hasil wawancara pada tanggal 19 Juli 2024)

Dari wawancara dengan masyarakat kemudian dapat saya

simpulkan bahwa, betul aparat kepolisian sektor libureng telah melakukan tugas sesuai dengan prosedur yang ada, namun kadang masih ada keinginan Masyarakat yang belum terpenuhi dan juga Masyarakat berinisial ANR berpendapat bahwa:

“di Polsek Libureng kalau berbicara mengenai pelayanan dengan waktu yang tepat ini sebenarnya sudah memenuhi atau sudah sesuai saat saya melakukan pelaporan atau pengaduan, tapi ini yang menjadi kendala atau masukan kepada kepolisian, karna tidak semua masyarakat paham mengenai SOP atau lama waktu tunggu prosesnya jadi inilah yang kadang membuat kami membuat opini mengenai keterlambatan pelayanan, karena waktu tunggu kasus itu kan berbeda-beda. nah saat kami protes baru disampaikan SOPnya, barulah kami paham”.

(Hasil wawancara pada tanggal 19 Juli 2024)

Disini dari wawancara dengan masyarakat saya rasa tidak jauh berbedah apa yang kemudian di katakana oleh sebelumnya bahwa memang pelayanan di polsek sudah di lakukan sebagai mana dengan prosedur yang ada dan SOP yang berlaku. Masyarakat berinisial K menambahkan juga dan mengatakan:

“menurut saya kalau masalah pelayanan dengan waktu yang tepat sebenarnya sudah tepat yahh sesuai arahan dari pihak kepolisian, namun kadang waktu yang dijanjikan sedikit lebih lambat dari yang dijanjikan, jadi saya berharap kedepan untuk lebih ditingkatkan lagi”.

(Hasil wawancara pada tanggal 21 Juli 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber, dapat disimpulkan bahwa indikator melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat di Polsek Libureng sudah baik. Secara umum aparat Polsek Libureng telah melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dengan memperhatikan beberapa poin seperti ketepatan waktu tunggu

pelayanan dan ketepatan waktu proses penanganan kasus. Tetapi dalam hal ini masih ada yang perlu ditingkatkan lagi seperti ketepatan waktu tunggu masyarakat, aparat Polsek Libureng memberikan kepastian waktu pada saat memberikan pelayanan. Ini sangat penting karena mencerminkan bentuk kedisiplinan waktu. Hal ini sangat baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan tentu memberi kesan yang baik bagi masyarakat.

**d. Indikator pelayanan dengan tepat**

Pelayanan dengan tepat yaitu jangan sampai ada kesalahan yang dilakukan oleh aparat Polsek Libureng dalam melayani masyarakat, baik dalam pembicaraan maupun dalam pekerjaan, sehingga tidak ada masyarakat yang kemudian merasa dirugikan. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan permintaan dan harapan masyarakat. pelayanan dengan tepat juga berkaitan dengan kesesuaian prosedur dan ketepatan biaya yang dikenakan kepada masyarakat.

Berikut hasil petikan wawancara bersama kepala

SPKT Polsek Libureng yang mengatakan bahwa:

“kalau berbicara tentang pelayanan dengan tepat, saya rasa kami sudah memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat, jika berbicara masalah kesesuaian prosedur kami di SPKT ini sudah jelas prosedur yang ditetapkan, ada papan prosedur yang terpajang di depan ruang tunggu, itu sangat mudah dibaca oleh masyarakat, dan masing-masing ada waktu tunggu, sesuai dengan jenis pelaporannya. Contoh saja untuk

laporan kehilangan barang atau surat-surat penting seperti sertifikat tanah waktu tunggu 15 menit, SIM 10 menit, BPKB 15 menit, ijazah 10 menit, buku tabungan 10 menit. Semua sudah ada aturannya masing-masing, nah kalau berbicara mengenai administrasinya sendiri, pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat di SPKT Polsek Libureng ini tidak dipungut biaya atau gratis”.

(Hasil wawancara pada tanggal 8 Juli 2024)

Terkait dengan indikator pelayanan dengan tepat, berikut hasil wawancara bersama masyarakat berinisial JK yang berpendapat bahwa :

“waktu saya datang membuat laporan itu pihak kepolisian disana sudah baik pelayanannya karna untuk waktu tunggu sudah diberi tahu terlebih dahulu, jadi kami nyaman dalam menunggu karna ada kejelasan, dan untuk biaya saya tidak mengeluarkan biaya”.

(Hasil wawancara pada tanggal 15 juli 2024)

Dari wawancara dengan masyarakat yang telah membuat laporan pengaduan Kesimpulan saya dapat adalah memang kepolisian sektor libureng sudah baik dalam pemberian pelayanannya. Kemudian wawancara selanjutnya bersama masyarakat berinisial BB, mengatakan bahwa:

“di Polsek libureng untuk biaya tidak dipungut biaya apapun di sana saat saya melakukan pengurusan surat kehilangan, dan sudah ada waktu tunggu maksimalnya sendiri, jadi saya tidak capek pulang balik ke kantor untuk mengecek lagi, karena sudah disampaikan oleh pihak kepolisian”.

(Hasil wawancara pada tanggal 15 juli 2024)

Juga berpendapat sama dengan masyarakat sebelumnya bahwa kepolisian sektor libureng tidak di pungut biaya apapun dalam melakukan pengurusan di kantor, dan juga kami sudah ada waktu

tunggunya jadi masyarakat tidak perlu bolak balik ke kantor

Selanjutnya wawancara bersama RS , juga mengatakan hal serupa:

“yah kalau masalah waktu tunggu saya rasa di Polsek Libureng sudah bagus pelayanannya, tidak terlalu lama menunggu dan jelas waktunya, dan masalah biaya saya tidak dikenakan biaya administrasi saat pengurusan”.

(Hasil wawancara pada tanggal 21 Juli 2024)

Di sini juga salah seorang masyarakat mengatakan hal yang hampir sama dengan sebelum sebelumnya bahwa pelayanan di polsek libureng sudah bagus. Maka yang dapat saya simpulkan adalah pelayanan ketepatan waktu yang berikan oleh aparat polsek libureng sudah sesuai dengan sop yang Selanjutnya wawancara bersama masyarakat berinisial ANR, mengatakan bahwa:

“Untuk masalah pelayanannya sudah tepat atau tidak saya pribadi merasakan sudah sesuai baik karena sudah sesuai dengan aturan saya kira dan syarat yang berlaku termasuk jangka waktu yang diberikan kepada saya dan teman-teman saat itu sudah sesuai”.

(Hasil wawancara pada tanggal 19 Juli 2024)

Dari hasil wawancara terkait dengan indikator pelayanan dengan tepat untuk kesesuaian prosedur dan ketepatan biaya, penelitian ini mengungkapkan sudah sesuai dengan indikator pelayanan dengan tepat di Polsek Libureng kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber, dapat disimpulkan aparat Polsek Libureng telah melakukan indikator pelayanan dengan tepat sesuai dengan prosedur dan ketepatan biaya.



### C. Pembahasan

Responsivitas pelayanan sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat disuatu Negara. Dalam hal ini responsivitas adalah cara yang efisien untuk mengatur urusan baik ditingkat pusat ataupun ditingkat daerah dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk melihat responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Polsek Libureng, maka penulis menggunakan empat indikator responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, dalam (Hardyansyah, 2018), yaitu:

#### a. Kemampuan Merespon Masyarakat

Setiap masyarakat memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu sebagai peugas pelayanan harus mampu mengetahui bagaimana agar bersikap dan berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap masyarakat.

Kemampuan merespon dari setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, seperti sikap dan komunikasi yang baik dari aparat Polsek Libureng, seperti memberi 3S (Senyum,Sapa,Salam) kepada masyarakat yang melakukan pengaduan di Polsek Libureng.

Dari hasil penelitian yang didapatkan peneliti dapat disimpulkan bahwa dalam responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Polsek libureng tidak terjadi permasalahan dan mendapat respon yang baik dari masyarakat terkait dengan poin



kemampuan merespon masyarakat. kemampuan merespon masyarakat yang baik akan meningkatkan kualitas suatu pelayanan dalam sebuah organisasi.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Faisah (2015), Herdiani (2015), Noerham (2017), Prasetya (2013) yang mengatakan bahwa semua perangkat dalam suatu organisasi harus memiliki kemampuan responsivitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan suatu pelayanan yang berkualitas.

#### **b. Pelayanan Dengan Cepat**

Pelayanan dengan cepat yang dimaksudkan yaitu kesigapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan dan permintaan dari masyarakat serta bagaimana para pelayanan mampu menyelesaikan administrasi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Kesigapan aparat Polsek libureng dalam menjawab pertanyaan masyarakat artinya disini bahwa bagaimana kita dapat melihat tingkat kesigapan aparat polsek libureng saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengaduan. Kemudian ketulusan aparat polsek libureng dalam menjawab pertanyaan masyarakat, bahwa kita melihat bagaimana tingkat ketulusan aparat polsek libureng saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengaduan.

Dari hasil penelitian menunjukkan pihak polsek libureng

telah menunjukkan kesigapan serta ketulusan dengan baik dalam menjawab pertanyaan dari masyarakat dan mendapat respon yang positif dari masyarakat terkait dengan pelayanan dengan cepat, karena hal ini merupakan salah satu dimensi responsivitas pelayanan guna untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas.

### **c. Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat**

Ketepatan waktu pelayanan harus sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan serta harus dipatuhi dan dijalankan. Aparat melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, artinya pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

Ketepatan waktu tunggu yang diberikan kepada masyarakat, artinya disini menganalisis sejauh mana tingkat ketepatan waktu tunggu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana ketepatan waktu tunggu berarti memberikan kepastian waktu sebelum melakukan pelayanan kepada masyarakat, agar masyarakat tidak terlalu lama dalam menunggu.

Ketepatan waktu proses penanganan kasus yang diberikan kepada masyarakat, artinya kita menganalisis sejauh mana tingkat ketepatan waktu penanganan kasus aduan masyarakat untuk diproses dan ditangani.

Pelayanan dengan waktu yang tepat yang dimaksud disini

adalah pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan atau tidak mengulur-ulur waktu dalam melayani masyarakat dan kedisiplinan para petugas atau aparat kepolisian dalam melayani masyarakat. ketepatan waktu petugas kepolisian sangatlah penting, karena jika terlambat masyarakat akan merasa kecewa terhadap pelayanan di polsek libureng.

Ketepatan waktu juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, karena ini menjadi salah satu penilaian masyarakat mengenai baik tidaknya pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Adapun batas waktu pemeriksaan dan penyelesaian perkara menurut Perkab No. 12 Tahun 2009, yaitu:

- a) Laporan polisi yang dibuat di SPKT wajib segera diserahkan dan harus sudah diterima oleh para petugas atau pejabat di Reserse yang berwenang untuk kemudian mendistribusikan laporan paling lambat satu hari setelah laporan polisi dibuat.
- b) Laporan polisi sebagaimana yang dimaksud, selanjutnya harus sudah disalurkan kepada penyidik yang ditunjukan untuk melaksanakan penyidikan perkara paling lambat 3 hari sejak laporan polisi telah dibuat.

Perkab No. 12 Tahun 2009, selanjutnya mengatur mengenai batas waktu penyelenggaraan penyidikan, batas waktu penyelesaian perkara dihitung sejak diterimanya surat perintah penyidikan, batas

waktu penyelesaian perkara dihitung sejak diterimanya surat perintah penyidikan meliputi:

- a) 120 hari untuk penyidikan perkara sangat sulit.
- b) 90 hari untuk penyidikan perkara sulit.
- c) 60 hari untuk penyidikan perkara sedang.
- d) 30 hari untuk penyidikan perkara mudah.

Hasil penelitian ini menunjukkan ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan telah sesuai dengan keinginan masyarakat atau pengadu, hanya saja petugas atau aparat lebih memperhatikan dan menjelaskan SOP tentang batas waktu penyelesaian perkara kepada masyarakat, agar masyarakat lebih paham dan mudah mengerti tentang jenis kasus yang mereka adukan dan punya batas waktu masing-masing, karena ini merupakan salah satu dimensi responsivitas pelayanan guna untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas.

Jumlah Kasus Laporan/Aduan Masyarakat Pada tahun 2022– juli 2024.

No.	Jenis Kasus	Jumlah Laporan	Selesai
1.	Penganiayaan	6	6
2.	Aniaya Sebebkan Korban MD	-	-
3.	Pembunuhan	-	-
4.	Percobaan Pembunuhan	2	1
5.	Pengeroyokan	-	-
6.	Pengancaman	-	-
7.	Pencemaran Nama Baik	-	-
8.	Pemerasan	-	-
9.	Pengrusakan	-	-

10.	Penipuan Dan Penggelapan	-	-
11.	Penipuan Online	6	5
12.	Curi Biasa	-	-
13.	Curanmor R-2	-	-
14.	Curanmor R-4	1	1
15.	Pornografi / ITE	3	2
16.	Penculikan	1	1
17.	Perbuatan Cabul	-	-
18.	Penghinaan	6	5
19.	KDRT	2	2
20.	Pelecehan Seksual	3	3
21.	Persetubuhan Anak	-	-
22.	Perbuatan Asusila	1	1
23.	Penganiayaan Anak	-	-
24.	Cemar Nama Baik (Medsos)	-	-
25.	Perampasan	3	2
26.	Penyerobotan Tanah	-	-
27.	Pemeriksaan	2	1
28.	Pemalsuan	3	3
29.	Curas	-	-
30.	Nikah Tanpa Izin	-	-
31.	Masuk Rumah Tanpa Izin	1	1
32.	Penelantaran Istri/Anak	-	-
33.	Dugaan Pencemaran Ling	1	1
34.	Sajam	1	2
35.	Curat	2	2
36.	Gantung Diri/Pembunuhan	1	-
37.	Perzinahan	-	-
38.	Judi	2	2
39.	Karna Lalainya Korban MD	1	1
40.	Perbuatan Tidak Menyenangkan	1	1
41.	Curwan	-	-
42.	Memberikan Keterangan Palsu	1	1
43.	Percobaan Pencurian	2	2
44.	Fitnah	1	1
45.	Penipuan Hipnotis	-	-
46.	Pemalsuan	-	-
47.	Penemuan Bayi	-	-
48.	Berita Bohong Di Medsos	2	2
49.	Korupsi	-	-

50.	Pembakaran	1	1
51.	Uang Palsu	1	1
52.	KDRT korban MD	1	1
53.	Pemalsuan data akun FB	1	1
54.	Penghinaan diakun FB Medsos	1	1
Jumlah		58	55

Table IV.2 : Jumlah Kasus Laporan Aduan Masyarakat Tahaun 2022

Sumber:Reskrim Polsek Libureng

No.	Jenis Kasus	Jumlah Laporan	Selesai
1.	Perbuatan Cabul	-	-
2.	Perjudian	4	4
3.	Pengancaman	-	-
4.	Pembunuhan	-	-
5.	Penganiayaan	-	-
6.	Pemgeroyokan	-	-
7.	Aniaya Berat	-	-
8.	Aniaya Anak Dibawah Umur	-	-
9.	Penyebaran Konten Pornografi	-	-
10.	Pengambilan Paksa Jenazah C-19	-	-
11.	Curi Biasa	5	3
12.	Percobaan Pencurian	2	1
13.	Curas	-	-
14.	Curanmor R-4	-	-
15.	Curanmor R-2	1	1
16.	Curnak	-	-
17.	Curat	1	1
18.	Sajam	-	-
19.	Penghinaan	6	5
20.	Pengrusakan	2	2
21.	Penyerobotan Tanah	3	3
22.	Penipuan	-	-
23.	Pemalsuan	1	1
24.	Pencemaran Nama Baik	-	-
25.	Pence,Aram Nama Baik	-	-

	(Medsos)		
26.	Pengancaman Melalui Medsos	3	2
27.	KDRT	-	-
28.	Nikah Tanpa Izin	2	1
29.	Kebakaran Pasar Induk Kasira	3	3
30.	Pemeriksaan Terhadap Anak	-	-
31.	Percobaan Pemeriksaan	-	-
32.	Setubuh Anak	1	1
33.	Perbuatan Zinah	-	-
34.	Bawah Lari Anak Dibawah	1	1
35.	Umur Mengganggu Ketertiban Umum	-	-
36.	Pengangkutan BBM Bersubsidi	-	-
37.	Penipuan Online (Medsos)	3	2
38.	Penadahan	1	-
39.	Gembok rumah tanpa izin pemilik	-	-
40.	Penyalahgunaan pupuk bersubsidi	2	2
41.	Fitnah	-	-
42.	Korupsi	-	-
Jumlah		41	33

Table :V.3 Jumlah Kasus Laporan Aduan Masyarakat Tahun 2023

Sumber:Reskrim Polsek Libureng

Berdasarkan jumlah kasus aduan masyarakat pada Satuan Reskrim Polsek Libureng setiap tahunnya semakin berkurang, dimana tahun 2022 aduan yang masuk sebanyak 58 kasus aduan yang masuk, adapun jumlah kasus yang terselesaikan pada tahun 2022 sebanyak 389.

Sementara pada tahun 2023 aduan yang masuk sebanyak 41 dan jumlah kasus yang terselesaikan sebanyak 325 kasus.

Jika melihat persentase pada tahun 2022 yaitu 87,81% dan pada tahun 2023 80,04%. Aduan yang memperoleh pelayanan pada bagian Reskrim tidak seluruhnya ditindak lanjuti atau diselesaikan.

#### **d. Pelayanan Dengan Tepat**

Pelayanan dengan tepat yang dimaksudkan yaitu jangan sampai ada kesalahan yang dilakukan oleh aparat petugas Polsek Libureng dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dari segi pembicaraan dalam pekerjaan sehingga tidak ada masyarakat yang merasa dirugikan. Artinya pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan permintaan serta harapan masyarakat.

Pelayanan dengan tepat juga berkaitan dengan kesesuaian prosedur serta ketepatan biaya yang diberlakukan. Indikator ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana tingkat ketepatan dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh aparat Polsek Libureng.

Kesesuaian prosedur yang dilakukan oleh aparat Polsek Libureng dalam melayani masyarakat, artinya disini bagaimana aparat Polsek Libureng dalam memberikan pelayanan, apakah telah sesuai dengan prosedur atau sebaliknya. Kemudian ketepatan biaya yang dikenakan kepada masyarakat oleh aparat Polsek Libureng dalam memberikan pelayanan, apakah telah sesuai dengan biaya yang dikenakan kepada masyarakat atau sebaliknya.



Berikut prosedur pengaduan pada saat berada di kantor polisi, silahkan langsung menuju ke bagian SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) yang merupakan unsur pelaksana tugas pokok dibidang pelayanan kepolisian, dan silahkan mengisi segala bentuk data dari pelapor sesuai arahan dari petugas SPKT. Pihak 66ersama Polsek Libureng telah menunjukkan ketepatan pemberian pelayanan sesuai prosedur dan ketepatan biaya yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama pihak kepolisian dan masyarakat yang pernah melakukan pengaduan yang mengatakan telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan secara terperinci dan telah dikemukakan diatas pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Kepolisian polsek libureng berdasarkan indikator kemampuan merespon masyarakat, pelayanan dengan cepat, pelayanan dengan waktu yang tepat, dan pelayanan dengan tepat mendapat respon yang baik dari masyarakat.

##### **a. Kemampuan Merespon Masyarakat**

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan polsek libureng kepada masyarakat. sikap dan komunikasi yang diberikan oleh aparat atau petugas polsek libureng dapat dikatakan baik. Aparat polsek libureng memberikan komunikasi yang baik kepada masyarakat dan bersikap ramah sehingga masyarakat merasa nyaman.

##### **b. Pelayanan Dengan Cepat**

Indikator ini mencakup kesiapan dan ketulusan dari aparat polsek libureng dalam melayani masyarakat. aparat melakukan pelayanan dengan cepat dapat dilihat dari kesiapannya. Kesiapan tersebut ditunjukkan dengan adanya petugas yang sigap segera melayani

masyarakat dan cekatan saat ada masyarakat yang membutuhkan bantuan, serta menanggapi dengan cepat apabila ada masyarakat yang bertanya. Pelayanan dengan cepat telah diberikan dengan baik oleh petugas atau aparat Polsek Libureng dibuktikan dengan tidak adanya masyarakat yang mengeluh mengenai keterlambatan pelayanan.

c. Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat

Indikator ketepatan waktu melayani yang dimaksud disini adalah pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan dan kedisiplinan petugas. Indikator ini meliputi ketepatan waktu tunggu pemberian pelayanan dan waktu proses penanganan kasus oleh aparat polsek libureng berada dalam kategori baik sesuai dengan hasil wawancara bersama masyarakat yang pernah melakukan pengaduan di polsek libureng.

d. Pelayanan dengan tepat

Indikator ini meliputi instrument kesesuaian prosedur dan ketepatan biaya yang dikenakan kepada masyarakat oleh aparat polsek libureng berada dalam kategori baik.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah:

a. Kepolisian

Aparat atau petugas di polsek libureng diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan sikap yang tulus, ramah dan juga menggunakan

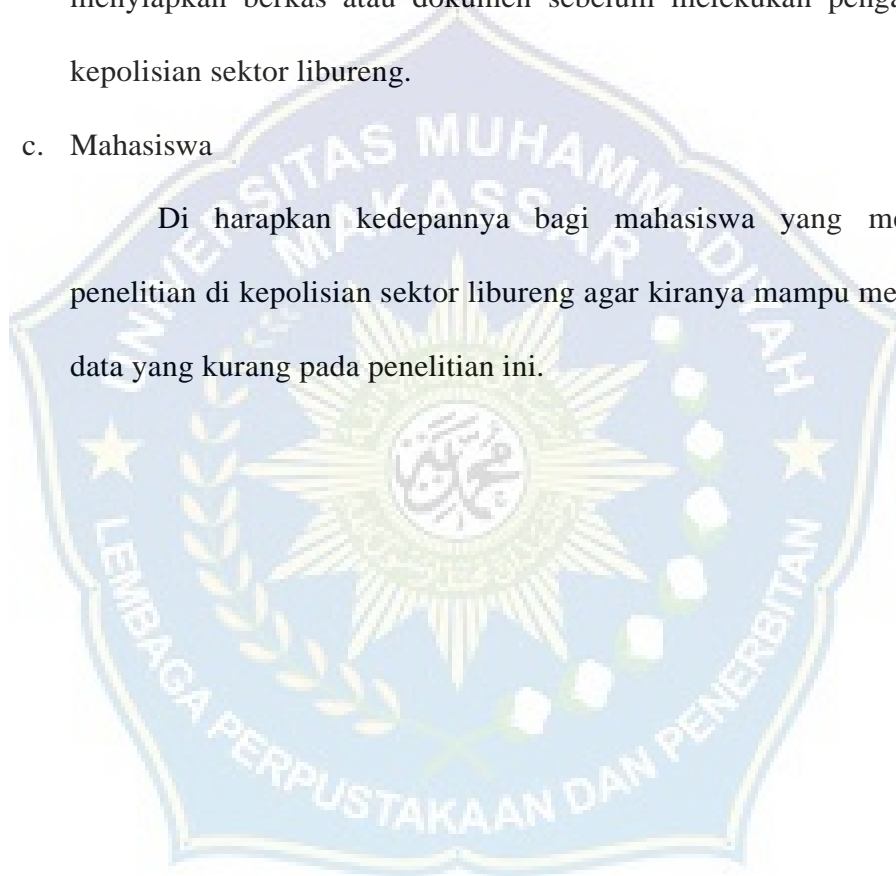
komunikasi yang baik dalam hal pemberian informasi terkait prosedur apa saja yang harus dilalui oleh masyarakat. Sikap dan komunikasi yang baik dapat memberikan kesan tersendiri bagi masyarakat.

b. Masyarakat

Sekiranya setiap Masyarakat di harapkan terlebih dahulu menyiapkan berkas atau dokumen sebelum melakukan pengaduan di kepolisian sektor libureng.

c. Mahasiswa

Di harapkan kedepannya bagi mahasiswa yang melakukan penelitian di kepolisian sektor libureng agar kiranya mampu melengkapi data yang kurang pada penelitian ini.





## DAFTAR PUSTAKA

- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Teknologi Pendidikan, 10*, 46–62.
- Batinggi, A., & Ahmad, B. (2014). Pengertian pelayanna Umum dan Sistem Manajemen. *Modul 1*, 1–32. <http://repository.ut.ac.id/4256/1/IPEM4429-M1.pdf>
- Daryanto, & Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Faisah, N., Usman, J., & Ma'ruf, A. (2015). *Responsivitas Pemerintah Terhadap Anak (Anjal Dan Gepeng ) Di Kantor Dinas Sosial Kota Makassar Nur. 1*(April).
- Fanar Syukri, A. (2009). *Standar Pelayanan Publik Pemda*.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya. In *Gava Media*. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23790/4/Chapter I.pdf>
- Herdiani, H. (2015). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Sayang Rakyat Kota Makassar). In *Skripsi*. <https://core.ac.uk/download/pdf/77620716.pdf>
- Hutasoit. (2011). *Pelayanan Publik Teori dan APLikasi*.
- Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Umum*. (n.d.).
- Maryam, S. N. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik, 1*(2), 1–18. <https://doi.org/10.31845/Jwk.V21i2.133>
- Noerham, F. (2017). *Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (Tnkb) Di Samsat Makassar*.
- Pasolong, H. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Layanan Polisi 110*. (2018).
- Perkap No. 23 Tahun 2010 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resor Dan Kepolisian Sektor*. (n.d.).

- Prasetya, D. R., Domai, T., & Mindarti, L. I. (2013). *Dalam Rangka Pelayanan Publik ( Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang )*. 2(1), 1151–1158.
- Ramadhana, M., Mawati, A., Siagian, N., Agustina, M., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, P., Supriadi, M., Sari, M., & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik. In *Pelayanan Publik*.
- Saggaf, S., & Saggaf, W. S. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik Di Negara Berkembang*.
- Silalahi, U., & Syafri, W. (2015). Desentralisasi Dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Sugiono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif ,Kualitatif dan R & D*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009*. (N.D.).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal (4) Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. (n.d.).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1981 Tentang Kitab Undang Undang Hukum Acara Pidana. (1981). *Kpk*.  
[https://www.kpk.go.id/images/pdf/Undang-undang/uu\\_8\\_1981.pdf](https://www.kpk.go.id/images/pdf/Undang-undang/uu_8_1981.pdf)
- Undang - Undang No.2 Tahun 2002 Tentang Fungsi Kepolisian*. (n.d.). Elsevier Ltd.

L

A

M

P

I

R

A

N





Pengantar permohonan penelitian



**Universitas Muhammadiyah Makassar**  
Progress, Persejahteraan, Kesejahteraan

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
 Faculty of Social and Political Sciences  
Mengajar Ilmu Politik & Ilmu Hukum - Menekankan Nilai-Nilai Islamiah (2011)  
Telp: (0411) 986 172 Fax: (0411) 986 100  
E-mail: fasil@unismuh.ac.id  
A. Wahid Widi - Amro - J. Jangrawati@unismuh.ac.id

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Nomor : 0509/FSP/A.1-VIII/V/1445 H/2024 M  
 Lamp. : 1 (satu) Eksemplar  
 Hal : Pengantar Penelitian

Kepada Yth.  
 Bapak Rektor, Cc: Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh  
 Di -  
 Makassar  
 Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Selubungan dengan surat permohonan mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diampikan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Rahmat Ilahi  
 N o . S t a . n o . b . o . k : 10561 11107 17  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
 Lokasi Penelitian : (di tempat) Kepolisian Sektor Libureng Kabupaten Bone  
 Judul Skripsi : "Responsivitas Pelayanan Pengaduan Tindak Pidana Kriminal di Kepolisian Sektor Libureng Kabupaten Bone"

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.  
 Jazakumullahi, Khaerun Katziraa.  
 Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 22 Mei 2024  
 Ketua Jurusan IAN  
  
 Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si  
 NIDN 991 742



Kemajuan Untuk Bangsa dan Umat Manusia  
 Progress for the Nation and Humanity

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi  
 Public Administration - Government Studies - Communication Studies

## Permononan penelitian


**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.08413963308 Makassar 90121 e-mail: lp3m@unismuh.ac.id

---

Nomor : 4340/05/C.4-VIII/V/1445/2024 22 May 2024 M  
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 14 Dzulqa'dah 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian  
 Kepada Yth,  
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel  
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
 di -  
 Makassar

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0509/FSP/A.1-VIII/V/1445-1/2024 M, tanggal 22 Mei 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : RAHMAT ILAHI  
 No. Stambuk : 105611110717  
 Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
 Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Responsivitas Pelayanan Pengaduan Tindak Pidana Kriminal di Kepolisian Sektor Libureng Kabupaten Bone"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 28 Mei 2024 s/d 28 Juli 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan jazakumullahu khaeran

  
 Ketua LP3M,

  
 Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.  
 NBM 1127761

05-24

Ixin penelitian dari dpmtsp prov. Sulsel



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231

---

Nomor	: <b>13084/S.01/PTSP/2024</b>	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Bone
Perihal	: <b><u>Izin penelitian</u></b>	

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 4340/05/C.4-VIII/V/1445/2024 tanggal 22 Mei 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: <b>RAHMAT ILAHI</b>
Nomor Pokok	: 105611110717
Program Studi	: Ilmu Administrasi negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Slt Alauddin No 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" RESPONSIVITAS PELAYANAN PENGADUAN TINDAK PIDANA KRIMINAL DI KEPOLISIAN SEKTOR LIBURENG KABUPATEN BONE "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **28 Mei s/d 28 Juli 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 22 Mei 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**




**ASRUL SANI, S.H., M.SI.**  
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,
2. *Pertinggal.*

## Izin penelitian dari dpmptsp kabupaten bone


**PEMERINTAH KABUPATEN BONE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jalan Petta Ponggawa No. 4, Watampone, Bone, Sulawesi Selatan,  
 Telepon (0481) 25056, Faximile (0481) 25056,  
 Laman <https://dpmptsp.bone.go.id/>, pos-el dpmptspbone@gmail.com

---

**IZIN PENELITIAN**  
 Nomor: 070/12.565/VI/DPMPTSP/2024

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.

Dengan ini memberikan Izin Penelitian Kepada :

N a m a	: RAHMAT ILAHI
NIP/Nim/Nomor Pokok	: 105611110717
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Alamat	: Desa Iwomendoro Kes. Pasata Kab. Konawe Selatan
Pekerjaan	: Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar


Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka Penulisan Skripsi dengan Judul :  
**"RESPONSIVITAS PELAYANAN PENGADUAN TINDAK PIDANA KRIMINAL DI KEPOLISIAN SEKTOR LIBURENG KABUPATEN BONE"**

Lamanya Penelitian : 30 Mei 2024 s/d 28 Juli 2024

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Kepala Kepolisian Sektor Libureng Kabupaten Bone
2. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 ( satu ) eksemplar Foto Copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Watampone, 30 Mei 2024  
 KEPALA DINAS,  
  
 Drs. ANDI AMRAN, M. Si  
 Pembina Utama Muda, (wic)  
 NIP. 19681122 198902 1 001

Rp.0.-

Tembusan Kepada Yth.:

1. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bone di Watampone.
2. Arsip.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik  
 Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN)

Persetujuan penelitian di polsek Libureng Kabupaten Bone

POLRI DAERAH SULAWESI SELATAN  
RESOR BONE  
SEKTOR LIBURENG  
*Jalan Poros Makassar – Watampone Km.67 TanaBatu*



**SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PENELITIAN**  
Nomor: SKPP / LD / V / 2024 / SEK LIBURENG

----- Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Kepolisian Sektor Libureng Polres Bone  
Menerangkan bahwa:

N a m a RAHMAT ILAHI  
N.I.M. 105611110717  
Program Study ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
Pakultas ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

— Dengan ini menyetujui untuk melakukan penelitian tentang "RESPONSIVITAS  
PELAYANAN PENGADUAN TINDAK PIDANA KRIMINAL DI KEPOLISIAN SEKTOR  
LIBURENG POLRES BONE"

— Demikian Surat keterangan ini dibuat dan di berikan untuk di pergunakan sebagaimana  
semestinya

Tangabatu, 28 Mei 2024  
KEPOLISIAN SEKTOR LIBURENG

  
Kepala  
ALUDDIN, S.Ses  
NIP. 197001011983011001 NRSI SATU NRP 79010455







(kantor kepolisian polsek Libureng)



(wawancara dengan Kepala SPKT Polsek Libureng)



(pengambilan data pengaduan masyarakat)



(Pasca wawancara dengan kanit reskerim polsek Libureng)





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Rahmat ilahi

Nim : 105611110717

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	8 %	10 %
2	Bab 2	19 %	25 %
3	Bab 3	8 %	10 %
4	Bab 4	4 %	10 %
5	Bab 5	3 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 13 Agustus 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,





## Bab I Rahmat ilahi 105611110717

## ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

docplayer.info

Internet Source

2%

2

Submitted to State Islamic University of  
Alauddin Makassar

Student Paper

2%

3

Submitted to Universitas Jenderal Soedirman

Student Paper

2%

4

Submitted to IAIN Bengkulu

Student Paper

2%

Exclude quotes Off

Exclude matches &lt; 2%

Exclude bibliography Off





## Bab II Rahmat ilahi 105611110717

## ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Musamus Merauke Student Paper	8%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	3%
3	Submitted to Universitas Lancang Kuning Student Paper	2%
4	123dok.com Internet Source	2%
5	Submitted to Lambung Mangkurat University Student Paper	1%
6	Roman Hadi Saputro, Safriansyah. "Tantangan Sistem Informasi Berbasis Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0", Sawala : Jurnal Administrasi Negara, 2021 Publication	1%
7	Submitted to IAIN Bukit Tinggi Student Paper	1%
8	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%

## Bab III Rahmat ilahi 105611110717

### ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1

[digilibadmin.unismuh.ac.id](http://digilibadmin.unismuh.ac.id)

Internet Source

3%

2

Submitted to Universitas Lancang Kuning

Student Paper

2%

3

[etd.iain-padangsidempuan.ac.id](http://etd.iain-padangsidempuan.ac.id)

Internet Source

1%

4

[123dok.com](http://123dok.com)

Internet Source

1%

Exclude quotes  Off

Exclude matches  Off

Exclude bibliography  Off





## Bab IV Rahmat ilahi 105611110717

### ORIGINALITY REPORT

**4%**

SIMILARITY INDEX

**4%**

INTERNET SOURCES

**2%**

PUBLICATIONS

**3%**

STUDENT PAPERS

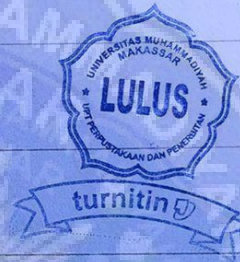
### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>4</b>	<a href="http://id.wikipedia.org">id.wikipedia.org</a> Internet Source	<b>&lt;1%</b>

Exclude quotes  Off

Exclude matches  Off

Exclude bibliography  Off



# Bab V Rahmat ilahi 105611110717

## ORIGINALITY REPORT

**3%**

SIMILARITY INDEX

**3%**

INTERNET SOURCES

**3%**

PUBLICATIONS

**3%**

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

**1**

[repository.iainkudus.ac.id](http://repository.iainkudus.ac.id)

Internet Source



**3%**

Exclude quotes  On

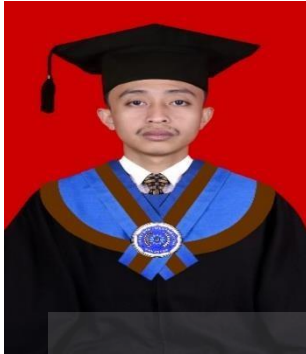
Exclude matches  Off

Exclude bibliography  On





## RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap Rahmat Ilahi. Lahir di Tanah Batue pada tanggal 18 Mei 1999. Alamat Kelurahan Tanah Batue Kecamatan Libureng Kabupaten Bone. Anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan H. Ahmad Dan Hj Rahmiati.

Penulis mengawali jenjang pendidikan sekolah dasar pada tahun 2006 di SDN Iwoi Mendoro dan selesai pada tahun 2011, penelusur melanjutkan pendidikan sekolah menengah pertama di SMP N 35 Konawe Selatan. Dan selesai pada tahun 2014. Dan selanjutnya penulis melanjutkan sekolah menengah atas di SMA N 16 Konawe Selatan dan selesai pada tahun 2017. Kemudian melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi Di Universitas Muhammadiyah Makassar. (UNISMUH MAKASSAR) Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan program studi Ilmu Administrasi Negara, Penulis dalam perkuliahan juga aktif dalam beberapa organisasi internal maupun eksternal kampus, di antaranya penulis pernah menjadi Sekretaris Umum Pikom Imm Fisip pada tahun 2020-2021. Dan melanjutkan jenjang kepemimpinan di PC IMM Kota Makassar dan di amanahi sebagai Ketua Bidang Organisasi Priode 2023-2024. Penulis sangat bersyukur, karena telah di berikan kesempatan untuk menimbah ilmu pengetahuan yang nantinya dapat di amalkan dan bisa memberikan mamfaat bagi diri sendiri maupun kepada masyarakat luas.