

**RESPONSIVITAS PELAYANAN DALAM PENANGANAN  
PENGADUAN TINDAK KRIMINAL  
DI POLRES JOMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**OLEH**

**NURUL ANGGRAINI  
NPM. 20041010078**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA  
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**RESPONSIVITAS PELAYANAN DALAM PENANGANAN  
PENGADUAN TINDAK KRIMINAL  
DI POLRES JOMBANG**

**Disusun Oleh:**

**Nurul Angraeni**  
**NPM.20041010078**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah**

**Menyetujui,  
Pembimbing**

  
**Dr. Agus Widhiarta, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 197108082021211005**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



  
**Dr. Gatur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**RESPONSIVITAS PELAYANAN DALAM PENANGANAN PENGADUAN  
TINDAK KRIMINAL DI KEPOLISIAN RESOR JOMBANG**

Disusun Oleh:

**Nurul Angraeni**  
**NPM.20041010078**

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada *Journal of Humanities  
and Social Studies Universitas Pakuan (Terakreditasi Sinta 3) Volume 9 No. 1*  
Maret Tahun 2025

Menyetujui,

**DOSEN PEMBIMBING**

**TIM PENGUJI**

1. Ketua

  
**Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 197108082021211005**

  
**Dra. Susi Hardjati, M.AP**  
**NIP. 196902101993032001**

2. Sekretaris

  
**Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 197108082021211005**

3. Anggota

  
**Bayu Priambodo, S.IP., M.I.P**  
**NPT. 21119931216319**

Mengetahui,  
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

**LEMBAR REVISI**

**RESPONSIVITAS PELAYANAN DALAM PENANGANAN  
PENGADUAN TINDAK KRIMINAL  
DI POLRES JOMBANG**

**Disusun Oleh:**

**Nurul Angraini**  
**NPM.20041010079**

**Telah direvisi dan disahkan pada 4 Juli 2024**

**Menyetujui,**

**Dosen Penguji 1**

**Dosen Penguji 2**

**Dosen Penguji 3**

**Dra. Susi Hardjati, M.AP**  
**NIP. 196902101993032001**

**Dr. Agus Widhiarta, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 197108082021211005**

**Bayu Priambodo, S.IP., M.IP**  
**NPT. 21119931216319**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Anggraini

NPM : 20041010078

Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik / FISIP

Judul Skripsi :

### **RESPONSIVITAS PELAYANAN DALAM PENANGANAN PENGADUAN TINDAK KRIMINAL DI POLRES JOMBANG**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli pribadi saya yang di buktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 10 Juni 2024

Yang Membuat Pernyataan



Nurul Anggraini  
NPM.20041010078

## ABSTRAK

### RESPONSIVITAS PELAYANAN DALAM PENANGANAN PENGADUAN TINDAK KRIMINAL DI POLRES JOMBANG

**NURUL ANGGRAINI**  
**NPM. 20041010078**

Pemberian pelayanan publik yang berkualitas menjadi kewajiban birokrat publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik yang ideal dan berkualitas yaitu responsif terhadap berbagai kebutuhan publik. Konsep baru tentang pelayanan publik baru didasarkan pada prinsip-prinsip demokrasi dalam pemberian pelayanan publik, yang mengutamakan kesetaraan hak warga Negara. Dalam konteks kualitas pelayanan publik, daya tanggap atau responsivitas sangat penting karena menunjukkan kemampuan organisasi publik yang bersangkutan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan cepat dan efisien. Dalam konteks pelayanan pengaduan tindak kriminal, responsivitas dari pihak kepolisian merupakan hal yang krusial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui responsivitas pelayanan dalam penanganan pengaduan tindakan kriminal di Kepolisian Resor Jombang. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan dalam pelayanan pengaduan tindak kriminal di Kepolisian Resor Jombang sudah baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang membuatnya kurang optimal dengan penjelasan sebagai berikut: 1) kemampuan merespon masyarakat, keramahan sikap dan komunikasi petugas sudah baik dengan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dan berkomunikasi secara humanis. 2) melakukan pelayanan dengan cepat, kesigapan dan ketulusan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik, namun masih ada kendala yang menyebabkan kelancaran menjadi terhambat. 3) melakukan pelayanan dengan tepat, petugas telah melakukan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan SOP dan tanpa ada biaya pelayanan. 4) melakukan pelayanan dengan cermat, komitmen pemberian pelayanan yang teliti perlu ditingkatkan, tetapi hasil yang diperoleh sudah sesuai dengan harapan. 5) melakukan pelayanan dengan tepat waktu, penerapan jam pelayanan, jadwal waktu tunggu, dan waktu proses penanganan kasus telah sesuai. 6) kemampuan menanggapi keluhan masyarakat, kotak saran fisik telah disediakan, namun masyarakat lebih memilih menyampaikan keluhan secara langsung dan tanggapan petugas terhadap keluhan masih kurang baik.

**Kata kunci: Responsivitas; Pelayanan; Pengaduan; Tindak Kriminal**

## **ABSTRACT**

### **THE RESPONSIVENESS OF SERVICE IN HANDLING CRIMINAL COMPLAINT AT THE JOMBANG DISTRICT POLICE**

**NURUL ANGGRAINI**  
**NPM. 20041010078**

*The provision of quality public services is the obligation of public bureaucrats to meet the needs of society. Therefore, the ideal and quality public service is responsive to various public needs. The new concept of public service is based on democratic principles in the provision of service that prioritize the equality of citizens' right. In the context of public service quality, responsiveness is crucial as it demonstrates the ability of the public organization to meet the needs of the community. Responsiveness ensures that the needs of the community are met quickly and efficiently. In the context of handling criminal complaints, the responsiveness of the police is crucial. This research aims to determine the responsiveness of services in handling criminal complaint reports at the Jombang Police Resort. The research method used is qualitative descriptive with interview, observation, and documentation techniques. The results of the study indicate that the responsiveness of services in handling criminal complaint reports at the Jombang Police Resort is good, but there are several obstacles that make it less than optimal, as explained below: 1) the ability to respond to the public, the friendliness of attitude, and communication of officers are good by applying the smile, greet, and salam, and communicating in a humanistic manner. 2) providing services quickly, the readiness and sincerity of officers in providing services are good, but there are still obstacles that hinder smoothness. 3) providing services accurately, officers have provided services to the public in accordance with SOP and without any service charges. 4) providing services carefully, the commitment to meticulous service provision needs to be improved, but the results obtained are in line with expectations. 5) providing services on time, the application of service hours, waiting time schedules, and case handling process times have been appropriate. 6) ability to respond to public complaints, physical suggestion boxes have been provided, but the public prefers to express complaints directly and the response of officers to complaints is still inadequate.*

**Keywords:** *Responsiveness; Services; Complaints; Criminal Acts*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Responsivitas Pelayanan dalam Penanganan Pengaduan Tindak Kriminal di Polres Jombang”**. Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Terima kasih penulis sampaikan kepada dosen pembimbing yaitu Bapak Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si yang telah membimbing penulis selama proses skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu, diantaranya :

- a. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
- b. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran Jawa Timur;
- c. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.A.P selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran Jawa Timur;
- d. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan secara teoritis dan praktis selama studi perkuliahan;



- e. Cinta pertama penulis, Bapak M. Nuriman dan pintu surga penulis, Ibu Umi Khulsum, nenek dan alm. kakek tercinta (pengganti sosok orang tua di masa kecil penulis), serta keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doa tiada henti kepada penulis;
- f. Kepada seluruh teman-teman penulis yang selalu mendukung, membantu, dan memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan perlu adanya penyempurnaan. Penulis berharap, skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 12 Juni 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.4.2 Manfaat Praktis .....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	16

2.2	Landasan Teori .....	22
2.2.1	New Public Service (NPS).....	22
2.2.2	Pelayanan Publik .....	23
2.2.3	Responsivitas .....	27
2.2.4	Pengaduan.....	30
2.3	Kerangka Berpikir .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>34</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	34
3.2	Lokasi Penelitian .....	35
3.3.	Fokus Penelitian .....	35
3.4.	Jenis dan Sumber Data .....	38
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6	Teknik Analisis Data.....	41
3.7.	Keabsahan Data.....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>45</b>
4.1	Gambaran Objek Penelitian .....	45
4.1.1	Profil Polres Jombang.....	45
4.1.2	Logo Polri .....	47
4.1.3	Visi, Misi, dan Tujuan Polres Jombang.....	49
4.1.4	Struktur Organisasi Polres Jombang.....	50
4.1.5	Struktur Organisasi SPKT dan Sat Reskrim Polres Jombang .....	52
4.1.6	Tugas dan Fungsi SPKT dan Sat Reskrim Polres Jombang .....	54
4.1.7	Komposisi Pegawai Polres Jombang.....	56

4.2 Hasil Penelitian .....	58
4.2.1 Kemampuan Merespon Masyarakat .....	59
4.2.2 Melakukan Pelayanan dengan Cepat .....	66
4.2.3 Melakukan Pelayanan dengan Tepat .....	73
4.2.4 Melakukan Pelayanan dengan Cermat.....	79
4.2.5 Melakukan Pelayanan dengan Tepat Waktu.....	84
4.2.6 Kemampuan Menanggapi Keluhan Masyarakat.....	91
4.3 Pembahasan .....	96
4.3.1 Kemampuan merespon masyarakat .....	97
4.3.2 Melakukan pelayanan dengan cepat .....	98
4.3.3 Melakukan pelayanan dengan tepat.....	102
4.3.4 Melakukan pelayanan dengan cermat.....	104
4.3.5 Melakukan pelayanan dengan tepat waktu .....	106
4.3.6 Kemampuan menanggapi keluhan masyarakat .....	108
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>111</b>
5.1 Kesimpulan.....	111
5.2 Saran .....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>116</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>118</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Jumlah Laporan Berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2022 .....	3
Tabel 1. 2 Jumlah Penduduk, Kepadatan Penduduk, dan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) di Kabupaten Jombang Tahun 2020-2022 .....	6
Tabel 1. 3 Jumlah Kejahatan yang Dilaporkan pada Tahun 2019-2022 .....	8
Tabel 1. 4 Data Kriminalitas Kabupaten Jombang Tahun 2022 .....	9
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang .....	19
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jabatan.....	57
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Unsur Unit Organisasi.....	58
Tabel 4. 3 Data Penyelesaian Kriminalitas Tahun 2022 Banding 2023 .....	67

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	33
Gambar 3. 1 <i>Components of Data Analysis: Interactive Model</i> .....	42
Gambar 4. 1 Polres Jombang .....	46
Gambar 4. 2 Lambang Polri .....	47
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Polres Jombang .....	50
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi SPKT Polres Jombang .....	52
Gambar 4. 5 Struktur Organisasi Satreskrim Polres Jombang.....	53
Gambar 4. 6 Pelayanan 3S dalam SOP Penerimaan Kunjungan Masyarakat.....	61
Gambar 4. 7 SOP Penerimaan Kunjungan Masyarakat di SPKT .....	74
Gambar 4. 8 SOP Lidik Sidik Tindak Pidana .....	75
Gambar 4. 9 Persyaratan dan Standar Waktu Pelayanan .....	85
Gambar 4. 10 Kotak Saran .....	92

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pedoman Observasi .....	118
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	118
Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi .....	120
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	121
Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian .....	122
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian .....	123
Lampiran 7 <i>Letter of Acceptance</i> Publikasi Artikel Ilmiah .....	124
Lampiran 8 Sertifikat Artikel Jurnal .....	125
Lampiran 9 Surat Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	126