

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik di Indonesia mempengaruhi banyak bidang kehidupan, termasuk ekonomi, politik, dan sosial budaya. Akibatnya, pelayanan publik masih menjadi masalah politik strategis. Pelayanan publik diharuskan untuk memberikan pelayanan publik berkualitas untuk memenuhi kepercayaan publik. Karena hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik ialah tugas utama dan tanggung jawab aparatur negara yang menjadi semakin penting bagi masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur negara sesuai dengan prinsip pelayanan yang cepat, tepat, sederhana, tertib, mudah, transparan, dan tanpa membeda-bedakan. (Mahsyar, 2011)

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Oleh karena itu, negara bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada seluruh warganya untuk memastikan bahwa hak dan kebutuhan dasar mereka terpenuhi dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang diberikan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan publik adalah produk birokrasi yang dilaksanakan oleh sektor birokrasi publik dan umumnya diterima oleh masyarakat dan warga negara,

seperti yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2006). Dalam situasi seperti ini, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai kumpulan tindakan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan warga negara yang menggunakan layanan publik. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pendekatan administrasi publik lama (*old public administration*) ke pendekatan administrasi publik baru (*new public administration*), dan kemudian kembali ke model pelayanan publik baru (*new public service*). (Dwiyanto, 2006)

Konsep baru tentang pelayanan publik baru didasarkan pada prinsip-prinsip demokrasi dalam pemberian pelayanan publik, yang mengutamakan hak warga negara yang sama dan kesetaraan. Menurut model ini, dialog tentang berbagai nilai sosial dapat menghasilkan suatu kepentingan publik. Pelayanan publik harus dibuat oleh birokrasi yang dapat bertanggung jawab penuh kepada masyarakat. Pemerintah bertanggung jawab untuk mempertimbangkan dan memahami berbagai kepentingan individu dan kelompok masyarakat. Dalam paradigma pelayanan publik baru, kepekaan terhadap berbagai kepentingan publik dan nilai-nilai adalah dasar teori pelayanan publik baru (Dwiyanto, 2006)

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. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik yang relevan. (Rasdiana & Ramadani, 2021). Menurut Lenvinne, seperti yang dikutip oleh Hardiyansyah (2018), daya tanggap adalah konsep yang berkaitan

dengan kemampuan kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, keinginan, aspirasi, dan harapan penerima layanan. Pemerintah bertanggung jawab sebagai penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Tanggapan pelanggan menunjukkan kualitas kinerja dan standar kualitas penyedia layanan. Daya tanggap adalah komponen pelayanan yang mengacu pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang diatur dalam regulasi tertentu. (Sofianti et al., 2021)

Pelayanan publik, baik lembaga kementerian dan nonkementerian yang dibentuk oleh presiden sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Meskipun pemerintah berusaha untuk mengedepankan pelayanan publik, tetapi masih banyak kesenjangan. Hal ini ditunjukkan oleh banyaknya laporan aduan yang diterima Komisi Ombudsman Nasional mengenai pelayanan publik yang buruk. Tabel berikut menunjukkan banyaknya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, menurut data yang diperoleh dari Komisi Ombudsman Nasional.

Tabel 1. 1 Jumlah Laporan Berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2022

No.	Instansi Terlapor	Jumlah Laporan
1.	Pemerintah Daerah	4008
2.	Badan Pertanahan Nasional	878
3.	Kepolisian	683
4.	BUMN/BUMD	628
5.	Instansi Pemerintah/Kementerian	517
6.	Lembaga Pendidikan Negeri	342
7.	Perbankan	247
8.	Lembaga Peradilan	240

Sumber: Diolah penulis dari Laporan Tahunan 2022 (Ombudsman Republik Indonesia, 2022)

Dari data tersebut terlihat bahwa lembaga yang paling banyak mendapat perhatian adalah pemerintah daerah dengan jumlah laporan sebanyak 4.008

laporan, Pemda di peringkat kedua dengan jumlah laporan sebanyak 878 laporan, dan kepolisian di peringkat ketiga. 683 keluhan. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut, tingkat pengaduan masyarakat terhadap pelayanan Kepolisian masih cukup tinggi, yaitu berada pada peringkat ketiga. Oleh karena itu, diharapkan perbaikan segera dari aparat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masa kini.

Fungsi lembaga kepolisian sudah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dalam undang-undang tersebut menjelaskan bahwa:

“Fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.”

Maka dari itu, pihak kepolisian diharapkan untuk selalu melakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan publik yang sudah ada. Peningkatan kualitas layanan publik dapat melalui inovasi-inovasi pelayanan publik supaya masyarakat dapat merasakan kepuasan dalam menerima layanan tersebut.

Menurut Anwar Hadi dalam Sofianti et al. (2021), aduan merupakan ketidakpuasan pelanggan terhadap sistem pelayanan, baik secara lisan maupun tertulis, termasuk pengaduan kejahatan, dan lain-lain. Karena semakin besarnya tuntutan masyarakat terhadap penerapan prinsip-prinsip *good governance*, maka pemerintah memprioritaskan penyediaan pelayanan sebagai suatu kebutuhan. Salah satu aspek prioritasnya adalah meningkatkan kualitas layanan penyelesaian pengaduan di sektor publik. Inisiatif ini tercermin dari fokus utama pemerintah dalam meningkatkan respons terhadap pengaduan masyarakat.

Sebagai lembaga yang bertanggung jawab di bidang keamanan dan ketertiban masyarakat, Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) tidak hanya menjalankan kewajiban hukum, tetapi juga berperan sebagai pengayom, pengabdian, dan pengayom masyarakat terhadap berbagai tantangan internal. Tantangan-tantangan ini mencakup terbatasnya staf, rendahnya kesejahteraan, kurangnya peralatan dan material, serta kendala anggaran dan infrastruktur. Tidak dapat dipungkiri bahwa tantangan eksternal juga mempengaruhi dinamika pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia. (Hasibuan et al., 2021)

Layanan Pengaduan Kepolisian mempunyai prosedur tertentu untuk menentukan apakah suatu perbuatan yang dilaporkan merupakan suatu tindak pidana atau bukan. Sebab, pihak yang berwenang harus melakukan investigasi sebelum mengambil kesimpulan akhir. Masyarakat dapat mengajukan pengaduan secara langsung dengan mendatangi kantor polisi terdekat sesuai dengan Pasal 4(1) Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2007 (Tentang Yurisdiksi Kepolisian Negara Republik Indonesia):

“a) daerah hukum kepolisian markas besar untuk wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; b) daerah hukum kepolisian daerah untuk wilayah provinsi; c) daerah hukum kepolisian resor untuk wilayah kabupaten/kota; d) daerah hukum kepolisian sektor untuk wilayah kecamatan.”

Selain itu, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan secara langsung tanpa harus datang ke kantor polisi, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Kapolri Republik Indonesia Nomor 3 tentang Perpolisian Masyarakat Tahun 2015, yaitu masyarakat dapat menyampaikan pengaduan laporan melalui Call

Center Polri 110, NTMC (Pusat Manajemen Lalu Lintas Nasional) dan TMC (Pusat Manajemen Lalu Lintas).

Kepolisian Resor Jombang memiliki inovasi terbaru untuk memudahkan masyarakat untuk memperoleh dan melaporkan informasi. Kabupaten Jombang menjadi pelopor inovasi KANDANI (Komunikasi Anda Untuk Polri) yang dapat diakses dengan mudah melalui aplikasi *WhatsApp* yang diluncurkan pada tanggal 5 Februari 2022. Inovasi tersebut menyediakan layanan informasi dan layanan kepolisian, salah satunya yaitu pengaduan tindak kejahatan/kriminal. Inovasi tersebut memudahkan masyarakat dalam melaporkan tindak kejahatan. Hal tersebut merupakan salah satu yang mendasari pemilihan lokus di Kabupaten Jombang.

Kabupaten Jombang adalah sebuah kabupaten yang memiliki letak yang strategis yakni berada di bagian tengah Provinsi Jawa Timur yang memiliki wilayah dengan luas 1.159,50 km² yang terdiri dari 21 kecamatan dan 306 desa/kelurahan. Tak dapat dipungkiri adanya permasalahan yang akan dihadapi setiap warga setempat baik dari segi sosial, lingkungan serta perekonomian dikarenakan jumlah penduduk yang padat. Hal tersebut didukung dengan tabel di bawah ini :

Tabel 1. 2 Jumlah Penduduk, Kepadatan Penduduk, dan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) di Kabupaten Jombang Tahun 2020-2022

No.	Tahun	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Kepadatan Penduduk (per km ²)	Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT)
1	2020	1.318.062	1.182 jiwa	7,48
2	2021	1.325.914	1.189 jiwa	7,09
3	2022	1.335.972	1.204 jiwa	5,47

Sumber: Diolah penulis dari Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur pada Provinsi Jawa Timur dalam Angka 2022-2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah penduduk meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2020 sejumlah 1.318.062 jiwa dengan kepadatan penduduk berjumlah 1.182 jiwa per km² dan terdapat kenaikan jumlah penduduk di Kabupaten Jombang pada tahun 2021 yaitu dengan jumlah 1.325.914 jiwa dengan kepadatan penduduk berjumlah 1.189 jiwa per km² yang memadati wilayah Kabupaten Jombang. Kemudian pada tahun 2022 jumlah penduduk meningkat menjadi 1.335.972 jiwa dengan kepadatan penduduk berjumlah 1.182 jiwa per km².

Menurut data yang diperoleh penulis dari Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, Kabupaten Jombang masuk peringkat ke-3 dengan kabupaten yang memiliki kepadatan penduduk tertinggi di Jawa Timur pada tahun 2020-2022. Namun, semakin meningkatnya jumlah penduduk maka tidak menutup kemungkinan akan permasalahan sosial seperti tingginya angka pengangguran, kemiskinan, dan meningkatnya angka kriminalitas, dan problematika lainnya. Selaras dengan yang dikatakan oleh Christiani, dkk dalam Fajri & Rizki (2019) bahwa kepadatan penduduk yang tinggi dapat memunculkan berbagai permasalahan yang terkait dengan populasi penduduk, seperti tingkat kemiskinan yang meningkat, kelangkaan lapangan pekerjaan, serta peningkatan angka kriminalitas.

Tabel di atas juga memaparkan bahwasannya tingkat pengangguran terbuka masih terbilang tinggi. Jumlah pengangguran yang tinggi di daerah yang padat penduduk seringkali dikaitkan dengan tingkat kriminalitas yang tinggi. Pertumbuhan populasi yang cepat menyebabkan ketersediaan lapangan kerja

menjadi terbatas. Permintaan yang rendah terhadap tenaga kerja menyebabkan sebagian penduduk tidak mendapatkan pekerjaan, yang kemudian dapat memicu peningkatan tindakan kriminal. (Sabiq, 2019)

Kriminalitas merujuk pada perilaku atau serangkaian perilaku yang bertentangan dengan hukum atau regulasi yang berlaku, dan dapat mengakibatkan pelanggaran. Dalam kasus ini, tindakan pelanggaran tersebut harus dikenai hukuman sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seperti yang dikatakan di atas bahwasannya jumlah pengangguran yang tinggi diiringi dengan kepadatan penduduk yang juga meningkat, maka hal tersebut identik dengan angka kriminalitas yang tinggi pula. Hal ini dapat diperkuat dengan adanya data sebagai berikut :

Tabel 1. 3 Jumlah Kejahatan yang Dilaporkan pada Tahun 2019-2022

No.	Kabupaten/Kota	2019	2020	2021	2022
1.	Surabaya	3.377	1.647	1.648	8.759
2.	Sidoarjo	3.172	1.760	1.013	3.344
3.	Jember	1.776	1.061	1.574	2.773
4.	Banyuwangi	564	893	1.312	2.545
5.	Jombang	1.433	1.056	401	2.243
6.	Blitar	481	304	271	2.238

Sumber : Diolah Penulis dari Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, (2023)
<https://jatim.bps.go.id/statictable/2023/07/25/3021/kriminalitas---jumlah-kejahatan-yang-dilaporkan-menurut-kepolisian-resort-di-provinsi-jawa-timur-2019-2022.html>

Data di atas menunjukkan bahwa Kabupaten Jombang masuk dalam peringkat 5 besar dengan jumlah kejahatan terbanyak yang dilaporkan pada tahun 2022 diantara 39 kabupaten/kota di Jawa Timur yaitu sebanyak 2.243 laporan. Kemudian, berdasarkan data dari Radar Jombang Jawa Pos yakni pada tahun 2022 terdapat peningkatan aduan tindak kriminal dan tunggakan jumlah penyelesaian perkara yang masih terbilang tinggi, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1. 4 Data Kriminalitas Kabupaten Jombang Tahun 2022

No.	Kasus	Tahun 2022		
		Laporan	Selesai	Tunggakan
1.	Perjudian	27	27	0
2.	Curas (Pencurian dg. Kekerasan)	15	17	3
3.	Curat (Pencurian dg. Pemberatan)	104	72	32
4.	Curanmor (Pencurian Kendaraan Bermotor)	94	29	65
5.	Pencurian Biasa	44	64	0
6.	Coba Curi	-	-	0
7.	Penggelapan	53	40	16
8.	Penggelapan Dalam Jabatan	13	10	0
9.	Penipuan	111	72	39
10.	Pengeroyokan	70	56	14
11.	Penganiayaan	32	26	6
12.	Aniring (Aniaya Ringan)	47	43	4
13.	KDRT	35	29	6
14.	Pencabulan	4	9	0
15.	Kekerasan Seksual	1	-	1
16.	Perlindungan Anak	62	61	1
17.	Fidusia	1	1	0
18.	Pengrusakan	19	9	10
19.	Pengebangan Liar	4	4	0
20.	Penelantaran	-	-	0
21.	Uang Palsu	-	1	0
22.	Perlindungan Konsumen	1	1	0
23.	Penyalahgunaan BBM Subsidi	1	1	0
24.	Senjata Tajam/Senjata Api	10	8	2
25.	Korupsi	1	1	0
26.	Perzinahan	3	2	1
27.	Pemerasan	8	4	4
28.	Persetubuhan	-	-	0
29.	UU ITE	3	31	-28
30.	Penghinaan	3	1	2
31.	Pornografi	1	-	1
32.	Pupuk Subsidi	-	-	0
Jumlah		767	614	153
Presentase		80,05%		

Sumber: Data Kriminalitas Kepolisian Resor Jombang Tahun 2022 yang diolah penulis dari <https://radarjombang.jawapos.com/hukum/661027419/angka-kriminalitas-di-jombang-naik-curat-dan-penipuan-mendominasi>

Kabupaten Jombang tercatat pada tahun 2022 memiliki jumlah laporan perkara sebanyak 767 kasus dengan 614 perkara dinyatakan selesai, sementara itu ada tunggakan 153 perkara yang belum terselesaikan, serta terdapat 2 kasus tindak kriminal yang sama sekali belum terselesaikan, yaitu kasus kekerasan seksual dan pornografi. Dalam tabel di atas, capaian presentase keberhasilan penanganan tindak kriminal di Polres Jombang sebesar 80,05% di sepanjang tahun 2022. Dilansir dari berita Radar Jombang Jawa Pos, perbandingan dengan tahun 2021 berjumlah 497 perkara dengan presentase 77% sehingga pada tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar 3,05%. Hal tersebut berarti tindak kriminal pada tahun 2022 di Kabupaten Jombang lebih tinggi daripada tahun 2021, namun dalam penanganan yang dilakukan oleh Polres Jombang dapat dinyatakan berhasil menyelesaikan perkara dengan baik di tahun 2022.

Sementara itu, diduga masih banyak masyarakat sekitar yang belum puas terhadap layanan di kepolisian. Kejadian tersebut disebabkan oleh keterlambatan atau ketidaktepatan waktu dalam penanganan laporan oleh pihak kepolisian dikarenakan masih tingginya tunggakan perkara yang belum terselesaikan. Salah satu ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kepolisian Resor Jombang yakni seperti yang dikutip dalam berita Post Keadilan pada bulan Januari tahun 2022 lalu, bahwa sudah setahun lebih aduan penganiayaan terhadap Nanang Riski Saputra yakni seorang anak dibawah umur masih belum terungkap. Nining selaku ibu dari korban penganiayaan tersebut menyampaikan keluhannya dalam surat terbuka yang ditujukan kepada Mapolres Jombang yaitu :

“...pada tanggal 12 Oktober 2020 saya bersama anak saya melaporkannya ke Polres Jombang, namun sampai saat ini tidak ada kepastian/titik temu dan bukti CCTV Indomaret pun tidak diambil oleh pihak kepolisian.”
(Sumber: <https://postkeadilan.com/setahun-lebih-laporan-pengaduan-penganiayaan-anak-dibawah-umur-tak-terungkap-kinerja-polres-jombang-ditengarai-mencederai-rasa-keadilan/2/> diakses pada tanggal 23 Oktober 2023

Permasalahan di atas dapat dipahami bahwa kinerja Polres Jombang terkesan lamban dan terlalu mengulur-ulur waktu. Nining mengisahkan penganiayaan yang dilakukan oleh sopir truk dan kenek terhadap anaknya terjadi pada tanggal 10 Oktober 2020 lalu dan masih belum ada tindak lanjutnya setelah lebih dari setahun. Pasalnya, proses pemeriksaan dan SPDP (Surat Pemberitahuan Dimulainya Penyidikan) terkesan lamban. Kinerja Polres Jombang dalam hal ini tentu ditengarai dapat mencederai rasa keadilan.

Selain itu, ada fenomena lain terkait kecermatan petugas dalam melayani penerima layanan di Kepolisian Resor Jombang. Seperti yang disampaikan oleh Diah Indah Nuraini, S.H sebagai penasehat hukum bagi para korban penipuan yang diduga dilakukan oleh seorang ibu berinisial (AW) warga Desa Candimulyo Jombang yang dilansir pada laman berita Seputar Indonesia, yaitu sebagai berikut.

“...Pihak SPKT Polres Jombang menurut saya terlalu terburu-buru ketika mengatakan bahwa pengaduan kami ini merupakan ranah perdata, karena mereka belum mempelajari berkas pengaduan kami dan juga belum melihat beberapa alat bukti yang kami bawa. Tapi kok tiba-tiba memutuskan kalau ini ranahnya perdata, tentunya hal ini membuat kami sangat kecewa dengan pelayanan SPKT Polres Jombang.”
(<https://seputarindonesia.co.id/2022/10/15/kecewa-dengan-pelayanan-spkt-polres-jombang-tim-pengacara-mengadu-ke-kompolnas-dan-mabes-polri/>) diakses tanggal 22 Oktober 2023

Laporan yang diberikan oleh penasehat hukum tersebut ditolak oleh petugas piket yang berada di SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Polres

Jombang dengan alasan masuk ranah perdata. Petugas diduga tidak mempelajari berkas pengaduan dan memeriksa saksi maupun alat bukti. Hal itu membuat penasehat hukum tersebut merasa menerima perlakuan yang kurang baik. Menurutnya, pengacara dan pihak kepolisian itu seharusnya bisa saling bersinergi.

Berdasarkan pada beberapa fenomena yang terjadi di atas mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap responsivitas pelayanan dalam pengaduan tindak kriminal di Polres Jombang. Dasar dalam sebuah penelitian ini didukung dalam teori responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018) yang menyatakan bahwa responsivitas adalah suatu bentuk kemauan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi secara jelas dan tidak melakukan penundaan tanpa alasan yang jelas. Teori ini memberikan kerangka yang jelas untuk mengukur responsivitas pelayanan dalam hal penanganan pengaduan tindak kriminal. Responsivitas memiliki beberapa dimensi yaitu sebagai berikut: 1) kemampuan merespon masyarakat; 2) melakukan pelayanan dengan cepat; 3) melakukan pelayanan dengan tepat; 4) melakukan pelayanan dengan cermat; 5) melakukan pelayanan dengan tepat waktu; 6) kemampuan menanggapi keluhan masyarakat.

Terdapat 6 (enam) dimensi yang dijadikan pengukuran dalam penelitian ini. Dimensi pertama bertujuan untuk mengukur petugas penyedia layanan dalam bersikap dan berkomunikasi dengan baik kepada para penerima layanan. Dimensi kedua mengacu pada kecepatan dalam melayani penerima layanan yang meliputi aspek kesiapan petugas dalam menanggapi kebutuhan, ketulusan dalam

memberikan bantuan, dan tidak mengulur waktu dalam melayani masyarakat. Dimensi ketiga mengukur ketepatan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat, sehingga tidak ada penerima layanan yang merasa dirugikan atau tidak terlayani dengan baik. Dimensi keempat terkait dengan kefokuskan dan kesungguhan dalam memberikan pelayanan. Dalam konteks ini, penelitian menilai sejauh mana petugas dapat memprioritaskan pelayanan dengan sungguh-sungguh, menghindari kesalahan, dan memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan. Dimensi kelima terkait dengan ketepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan. Artinya, pelayanan yang diberikan harus dilakukan tepat waktu tanpa penundaan yang berarti, memberikan kepastian kepada masyarakat terkait jadwal dan waktu pelayanan yang dijanjikan. Dimensi keenam mengenai kemampuan merespon keluhan masyarakat. Artinya, setiap penyedia layanan diharapkan dapat menyediakan akses yang memadai bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan mereka. Lebih dari itu, penyedia layanan diuji dalam kemampuannya untuk mencari dan memberikan solusi terbaik atas setiap keluhan yang diajukan.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap responsivitas pelayanan dalam hal pengaduan tindak kriminal di Polres Jombang. Dalam penelitian ini penulis menyatakan kebaruan dalam penelitiannya bahwasannya tidak ada lokus yang serupa dengan lokus yang diambil oleh penulis, sehingga penulis mengangkat judul “Responsivitas Pelayanan dalam Penanganan Pengaduan Tindak Kriminal di Polres Jombang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian sebagai berikut “Bagaimana responsivitas pelayanan dalam penanganan pengaduan tindak kriminal di Polres Jombang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis responsivitas pelayanan dalam penanganan pengaduan tindak kriminal di Polres Jombang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun hasil atau temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam menambah pemahaman, pengetahuan, dan kajian bagi pembaca terkait responsivitas pelayanan dalam penanganan pengaduan tindak kriminal di Polres Jombang.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan pendidikan dan bahan pembandingan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian sejenis di masa mendatang. Ini juga akan berfungsi sebagai acuan akademik dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

2. Bagi mahasiswa

- a. Mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang tanggung jawab pelayanan dalam menangani pengaduan tindak kriminal di Polres Jombang.
- b. Bisa menggunakan pengetahuan atau teori yang dipelajari selama perkuliahan Administrasi Publik.

3. Bagi Kepolisian Resor Kabupaten Jombang

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan pertimbangan untuk meningkatkan responsivitas pelayanan polisi terhadap pengaduan tindak kriminal di Polres Jombang.