

**RESPONSIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI KEPOLISIAN RESOR KABUPATEN GRESIK**

SKRIPSI

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



Disusun oleh :

SEPHIA MADINI

NPM. 20041010028

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

2024


LEMBAR PERSETUJUAN
RESPONSIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI
KEPOLISIAN RESOR KABUPATEN GRESIK

Disusun oleh :

SEPHIA MADINI
NPM. 20041010028

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
Pembimbing


TUKIMAN, S.SOS. M.SI
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. CATUR SURATNOAJI, M.SI
NIP.1906804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

RESPONSIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI
KEPOLISIAN RESOR KABUPATEN GRESIK

Disusun Oleh:

SEPHIA MADINI
NPM. 20041010028

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada *Sinta 3, Journal of Humanities and Social Studies* Nomor 03 Volume 08 dan telah dikonfirmasi dihadapan Tim Penilaian Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada Tanggal 19 November 2024

Pembimbing


Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

TIM PENGUJI


1. Ketua


Rosvidatuzzahro Anisykurillah, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008

2. Sekretaris


Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

3. Anggota


Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NPT. 21219951112315

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Catur Suratnoadji, M.Si
NIP.1906804182021211006

LEMBAR REVISI

**RESPONSIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI
KEPOLISIAN RESOR KABUPATEN GRESIK**

Disusun Oleh:


SEPHIA MADINI
NPM. 20041010028


Telah direvisi dan di sahkan pada tanggal 5 Desember 2024


Ketua

Sekretaris

Anggota


Rosyidatuzzahro Anisykurillah, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008


Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001


Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NPT. 21219951112315

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sephia Madini
NPM : 20041010028
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/ Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : **RESPONSIVITAS PELAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI KEPOLISIAN RESOR
KABUPATEN GRESIK**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli pribadi saya yang dibuktikan 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 penulisan 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 plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku

Surabaya, 5 Desember 2024
Yang Membuat Pernyataan



SEPHIA MADINI
NPM. 20041010028

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“RESPONSIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KEPOLISIAN RESOR KABUPATEN GRESIK.”** Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik (S.AP) dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Strata 1 (S-1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan skripsi ini dari mulai persiapan sampai dengan selesainya, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang dengan segala keterbukaan dan kerelaan hati telah memberikan bimbingan, pengarahan, keterangan, dan dorongan semangat yang begitu berarti bagi penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini disampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji., M.Si. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Tukiman, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang membantu dan mendampingi penulis dalam menyusun skripsi.
5. Seluruh dosen program studi administrasi publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan secara teoritis dan praktis selama proses perkuliahan.

6. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu mendukung penulis selama menyusun skripsi ini.
7. Shandy Anata MT selaku kakak penulis dan salah satu donatur utama penulis dalam kuliah mulai semester 1 hingga skripsi ini selesai.
8. Penghuni grup Megumbil yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, membantu dan memberi semangat kepada penulis sejak bangku sekolah menengah hingga sekarang.
9. Aqiila, Jasmine, dan Kak Firda selaku saudara penulis yang senantiasa menemani, membantu dan mendukung penulis dalam kehidupan sehari-hari dan masa skripsi.
10. Sofi, Dea, Angela, Ocha, Sichan, Rania, dan Jenny selaku teman dekat penulis yang selalu memberikan dukungan dan membantu dalam penyelesaian skripsi.
11. Mbak Nabila, mbak Nurul, dan mbak Ninis yang senantiasa menemani penulis untuk refreshing dan makan-makan saat suntuk mengerjakan skripsi.
12. Terima kasih kepada diri sendiri yang bisa bertahan dan berhasil menamatkan jenjang perkuliahan di tengah banyaknya cobaan dan masalah hidup. *U did it well.*

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis sangat semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menjadi bahan bagi para pihak yang membutuhkan.

Gresik, 12 September 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Landasan Teori	22
2.2.1 Pelayanan Publik	22
2.2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	22
2.2.1.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	23
2.2.1.3 Asas-asas Pelayanan Publik	24
2.2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik	26
2.2.2 Konsep Responsivitas	27
2.2.2.1 Pengertian Responsivitas.....	27
2.2.2.2 Indikator Responsivitas	29
2.2.3 Konsep Pelayanan Pengaduan	31
2.3 Kerangka Berfikir.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Jenis Penelitian	36

3.2	Lokasi Penelitian	37
3.3	Fokus Penelitian	38
3.4	Sumber Data	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data	42
3.6	Teknik Penentuan Informan	43
3.7	Teknik Analisa Data	44
3.8	Keabsahan Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.1	Gambaran Umum Kabupaten Gresik.....	48
4.1.2	Gambaran Umum Kepolisian Resor Kabupaten Gresik.....	50
4.2	Hasil Penelitian.....	59
4.3	Pembahasan	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		130
5.1	Kesimpulan.....	130
5.2	Saran	130
DAFTAR PUSTAKA		132
LAMPIRAN.....		137

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Instansi Terlapor	5
Tabel 1.2 Jumlah Kegiatan Yang di Laporkan dan Persentase Penyelesaian Kejahatan Pulau Jawa 2020-2022	8
Tabel 1.3 Jumlah Kejahatan yang Dilaporkan dan Persentase Penyelesaian Kasus 5 Kabupaten/Kota Tertinggi di Jawa Timur.....	9
Tabel 1.4 Rekapitulasi Penyelesaian Perkara Periode Tahun 2023 Kepolisian Resor Kabupaten Gresik	11
Tabel 1.5 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Gresik Tahun 2023.....	49
Tabel 4.2 Data Pegawai Kepolisian Resor Kabupaten Gresik Berdasarkan Status Kepegawaian	58
Tabel 4.3 Data Pegawai Kepolisian Resor Kabupaten Gresik Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.4 Matriks Hasil penelitian.....	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Kepolisian Resor Kabupaten Gresik Bulan September 2023	13
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	35
Gambar 3.1 Teknik Analisa Data	44
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kabupaten Gresik	48
Gambar 4.2 Kepolisian Resor Kabupaten Gresik	50
Gambar 4.3 Stuktur Organisasi Kepolisian Resor Kabupaten Gresik	53
Gambar 4.4 Pengadu yang mengajukan Laporan Polisi	61
Gambar 4.5 Sikap Petugas dalam Melayani Masyarakat	62
Gambar 4.6 Layanan Pengaduan Masyarakat di Kantor SPKT.....	66
Gambar 4.7 Mendatangi laporan masyarakat melalui 110 tentang adanya KDRT	70
Gambar 4.8 Surat Perintah Piket Command Center Polres Gresik.....	71
Gambar 4.9 Poster himbauan pungutan biaya	74
Gambar 4.10 Mekanisme Penerimaan dan Penerbitan Laporan Polisi.....	80
Gambar 4.11 Pamflet Informasi Layanan Call Center 110.....	83
Gambar 4.12 Petugas Melakukan Pengecekan Bukti Aduan	85
Gambar 4.13 Maklumat pelayanan	88
Gambar 4.14 Kesungguhan petugas dalam melayani aduan masyarakat	88
Gambar 4.15 Inovasi Antrian Online SPKT Polres Gresik	92
Gambar 4.16 Antrian Pelayanan Di Kepolisian Resor Kabupaten Gresik	93
Gambar 4.17 E-survey Kepolisian Resor Kabupaten Gresik.....	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi	137
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	137
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Skripsi	143
Lampiran 4 Dokumentasi Penulis Selama Penelitian	144
Lampiran 5 Surat Persetujuan Publikasi Ilmiah	146
Lampiran 6 Surat Akreditasi Jurnal	147
Lampiran 7 <i>Letter of Acceptence</i>	148

ABSTRAK

RESPONSIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KEPOLISIAN RESOR KABUPATEN GRESIK

SEPHIA MADINI

NPM. 20041010028

Fakta yang mengejutkan adalah tingkat penyelesaian kasus di Gresik sangat rendah, padahal jumlah laporan kejahatan relatif sedikit. Ini menunjukkan adanya masalah responsivitas Kepolisian Resor Kabupaten Gresik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat responsivitas pelayanan pengaduan di Kepolisian Resor Kabupaten Gresik. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi kasus. Adapun informan dalam penelitian ini yakni, kepala SPKT, petugas pelayanan pengaduan, petugas call center dan masyarakat yang pernah melakukan pengaduan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang mengacu pada indikator pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Polres Gresik telah menunjukkan kinerja yang cukup memuaskan dalam merespon pengaduan masyarakat. Responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di kepolisian resor kabupaten gresik dinilai kurang responsif. Hal ini tercermin dari sikap petugas yang kurang ramah dan empati, lambatnya proses penanganan aduan, baik dari segi waktu tunggu maupun penyelesaian kasus, juga kurangnya transparansi dalam memberikan informasi terkait perkembangan penanganan aduan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang kurang responsif ini berpotensi merusak kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

Kata Kunci : Responsivitas, Pelayanan Publik, Pelayanan Pengaduan, Kepolisian Resor.

ABSTRACT

RESPONSIVITY OF COMMUNITY COMPLAINTS SERVICES AT THE GRESIK DISTRICT RESORT POLICE

SEPHIA MADINI

NPM. 20041010028

The surprising fact is that the case resolution rate in Gresik is very low, even though the number of crime reports is relatively small. This indicates a problem with the responsiveness of the Gresik District Police. The purpose of this study was to determine the level of responsiveness of complaint services at the Gresik Regency Resort Police. This research method uses a type of quantitative research with a case study approach. The informants in this study were the head of SPKT, complaints service officers, call center officers and people who had made complaints. The data collection techniques used are observation, interview and documentation. Based on the results of research that refers to the service indicators put forward by Zeithaml, Gresik Police have shown satisfactory performance in responding to public complaints. The responsiveness of community complaint services at the Gresik Regency Police is considered less responsive. This is reflected in the attitude of officers who are less friendly and empathetic, the slow process of handling complaints, both in terms of waiting time and case resolution, as well as the lack of transparency in providing information regarding the progress of handling complaints. Public dissatisfaction with this unresponsive service has the potential to undermine public trust in the police institution.

Keywords: Responsiveness, Public service, Complaint Services, Resort Police.