

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fungsi dari pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada warga negara guna memenuhi kebutuhan (Wasisistiono & Rauf, 2014). Pemerintah selaku penyedia layanan harus memberikan kepuasan terhadap masyarakat dengan mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan berusaha untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas (Gumolung et al., 2023).

Pelayanan publik di Indonesia menjadi tolok ukur utama keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugasnya (Nurdin, 2019). Kualitas pelayanan publik yang baik mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Wulan et al., 2022). Baik pemerintah pusat maupun daerah berkewajiban memberikan pelayanan publik yang optimal sebagai bentuk pemenuhan hak warga negara, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undsang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

“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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan oleh Hardiansyah dalam (Suryantoro & Kusdyana, 2020), merupakan interaksi antara penyelenggara pelayanan dengan masyarakat. Dalam interaksi ini, penyelenggara pelayanan

berkewajiban memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang ditetapkan, dengan tujuan akhir memberikan kepuasan kepada masyarakat..

Untuk membangun kepercayaan publik yang kuat, pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya (Raha et al., 2024). Penelitian yang dilakukan oleh Levine dan Kotler, seperti yang dikutip dalam Fitriyah & Arif (2023), mengidentifikasi tujuh dimensi penting dalam menilai kualitas pelayanan publik, yaitu keandalan (ketepatan waktu dan konsistensi dalam penyampaian layanan), daya tanggap (kesediaan untuk membantu dan memberikan respon yang cepat), jaminan (keahlian, kompetensi, sopan santun, dan kepercayaan petugas), empati (pemahaman dan perhatian terhadap kebutuhan individu), bukti fisik (fasilitas fisik, peralatan, dan materi komunikasi yang mendukung pelayanan), tanggung jawab (kesediaan untuk bertanggung jawab atas kesalahan dan mengambil tindakan perbaikan), dan akuntabilitas (kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas kinerja pelayanan). Dengan kata lain, pemerintah tidak hanya perlu memberikan layanan yang sesuai dengan aturan, tetapi juga harus memastikan bahwa layanan tersebut diberikan dengan cara yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Responsivitas adalah sebuah cara yang dapat digunakan dalam mengelola urusan pemerintah dalam melayani masyarakat. Responsivitas digunakan sebagai tolak ukur dalam pelayanan publik, dapat dilihat dari tindakan pemerintah dalam menanggapi keluhan masyarakat. Menurut

Tangkilisan, responsivitas merupakan sebuah tanggapan pemberi layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Ratna Kurniasih & Parawangi, 2022).

Pelayanan publik yang responsif dapat diartikan sebagai kemampuan suatu organisasi dalam mengidentifikasi, memprioritaskan dan mengembangkan kebutuhan penerima layanan (Sellang, 2019). Maka dari itu, akan dikatakan responsif apabila pemerintah merespon seluruh kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Responsivitas merupakan aspek krusial dalam kualitas pelayanan publik. Dalam menilai kualitas pelayanan publik, salah satu indikator yang sering digunakan adalah tingkat responsivitas. Menurut Zeithaml dkk, yang dikutip dalam Hardiyansyah (2018), terdapat beberapa indikator responsivitas yang perlu diperhatikan. Untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, petugas harus memenuhi beberapa kriteria penting.

Pertama, petugas harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk dapat merespons setiap pertanyaan atau permintaan masyarakat dengan jelas dan sopan. Kedua, kecepatan dalam memberikan pelayanan menjadi faktor krusial. Petugas diharapkan dapat menyelesaikan tugas dengan efisien dan tepat waktu. Ketiga, ketelitian dalam bekerja sangat penting untuk menghindari kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. Setiap prosedur harus diikuti dengan cermat dan teliti. Keempat, sikap yang profesional dan fokus pada tugas merupakan kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan. Petugas harus selalu memberikan perhatian penuh kepada setiap pelanggan. Kelima, waktu pelayanan harus terukur dan dapat diprediksi. Pelanggan berhak mengetahui

estimasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu layanan. Terakhir, setiap keluhan atau masukan dari pelanggan harus ditanggapi dengan serius. Pimpinan unit pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap keluhan diselesaikan dengan adil dan transparan.

Masyarakat dapat melakukan pengaduan jika kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi tidak maksimal atau tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Menurut Daryanto dan Setyobudi dalam Sofianti dkk (2021), keluhan merupakan penyampaian atau pengaduan ketidakpuasan, kemarahan, dan ketidaknyamanan atas pelayanan suatu jasa atau produk. Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa keluhan atau komplain merupakan sikap kecewa atau ketidakpuasan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Adanya mekanisme pengaduan merupakan hal yang penting dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menegakkan hukum. Seperti yang dijelaskan oleh Anwar Hadi yang dikutip dalam Sofianti et al., (2021) dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013, pengaduan tidak hanya mencakup keluhan atas pelayanan yang kurang memuaskan, tetapi juga laporan mengenai tindak pidana atau pelanggaran hukum. Melalui mekanisme pengaduan, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, keluhan, atau laporan terkait dengan berbagai permasalahan yang mereka hadapi. Informasi yang diperoleh dari pengaduan dapat digunakan sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan penegakan hukum (Gading et al, 2023).

Berdasarkan data dari Ombudsman Nasional, diketahui bahwa masih banyak keluhan masyarakat terkait masalah pelayanan publik, sebagaimana yang terlampir di tabel berikut :

Tabel 1.1 Instansi Terlapor

Instansi	Terlapor	Persentase (%)
Pemerintah Daerah	4.008	48,34%
Badan Pertanahan Nasional	878	10,59%
Kepolisian	683	8,24%
BUMN/BUMD	628	7,57%
Instansi Pemerintah/Kementerian lainnya	2.095	25,27%
Jumlah	8.292	100,00%

Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman, 2022

Dari data diatas, menunjukkan pada tahun 2022 ombudsman mendata terdapat 8.292 pelapor yang melakukan pengaduan terkait masalah dalam pelayanan publik. Instansi yang mendapat pengaduan terbanyak adalah pemerintah daerah dengan 4.008 pelapor dengan persentase sebesar 48,34%. Posisi kedua diduduki oleh Badan Pertahanan Nasional dengan jumlah pelapor sebanyak 878 dengan persentase sebanyak 10,59%. Di posisi ketiga, dengan 8,24% dan jumlah 683 pengaduan terhadap Kepolisian. 7,57% atau 628 pelapor di BUMN/BUMD, dan sebanyak 25,27% atau 2.095 laporan di instansi atau kementerian lainnya. Dari data tersebut di jelaskan bahwa kepolisian mendapat pengaduan tertinggi setelah pemerintah daerah dan badan pertahanan nasional. Oleh karena itu, kepolisian perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 menegaskan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah institusi sipil yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Sebagai lembaga sipil, Polri bertanggung jawab kepada seluruh rakyat Indonesia dan harus bertindak secara profesional,

proporsional, dan akuntabel dalam melaksanakan tugasnya. Tugas pokok Polri meliputi penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, yang semuanya bertujuan untuk menciptakan kondisi yang aman dan kondusif bagi seluruh warga negara.

Kepolisian terbagi menjadi tiga tingkatan berdasarkan wilayah dan kewenangannya. Tingkat pertama adalah Kepolisian Republik Indonesia (Polri) yang mengendalikan keseluruhan wilayah Indonesia. Tingkat kedua adalah Kepolisian Daerah (Polda), yang berada di bawah kendali Polri dan berwenang di tingkat provinsi. Di bawah Polda, terdapat Kepolisian Resor (Polres) yang bertanggung jawab atas wilayah kabupaten atau kota.

Hubungan antara Polri dan masyarakat merupakan kunci keberhasilan dalam penegakan hukum. Sebagai garda terdepan dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, Polri dituntut untuk mampu membangun kepercayaan publik. Dalam era modern ini, Polri tidak hanya berperan sebagai penegak hukum, namun juga sebagai mitra masyarakat dalam menyelesaikan berbagai permasalahan. Interaksi yang erat antara Polri dan masyarakat menjadi semakin penting dalam menciptakan lingkungan yang aman dan kondusif.

Oleh karena itu, menciptakan keamanan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara menjadi prioritas utama bagi Kepolisian, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan optimal dan memelihara hubungan yang baik dengan masyarakat. Salah satu pendekatan yang diterapkan oleh Kepolisian untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan menerima dan menanggapi pengaduan mengenai kejahatan kriminal dari masyarakat (Mochtar, Hadi, & Anwar, 2022).

Pelayanan pengaduan masyarakat di kepolisian dapat dilakukan dengan dua cara yakni melalui media offline dengan melakukan pengaduan langsung di kantor kepolisian, dan cara kedua yang dapat dilakukan dengan melalui layanan pengaduan online, bisa menggunakan layanan laporan online atau SP4N Lapor, melalui media sosial, dan melalui *call center* 110.

Layanan *Call Center* 110 diluncurkan oleh Kepolisian RI menjadi sebuah wadah komunikasi antara masyarakat dengan kepolisian yang bertujuan untuk menerima berbagai laporan pengaduan, dan keluhan masyarakat. Dengan adanya layanan ini memudahkan masyarakat untuk melapor karena tidak perlu mendatangi kantor secara langsung untuk membuat laporan atau aduan. Sebaliknya, kepolisian juga dimudahkan dalam menerima keluhan dan laporan, baik dalam hal pencatatan, hingga mampu memberikan berbagai layanan kepada masyarakat dalam jumlah yang banyak secara bersamaan.

Dari data Badan Pusat Statistik (2023), jumlah kejahatan yang dilaporkan pada tahun 2019-2021 mengalami penurunan, yakni pada tahun 2019 dengan kasus pelaporan kejahatan tertinggi 269.324 kasus, dan mengalami penurunan sebanyak 22.106 kasus pada tahun 2020 dengan total 247.218 kasus. Pada tahun 2021, jumlah kejahatan yang dilaporkan sebanyak 239.481 kasus, serta mengalami penurunan sebanyak 7.737 kasus dari tahun sebelumnya.

Tabel 1.2 Jumlah Kegiatan Yang di Laporkan dan Persentase Penyelesaian Kejahatan Pulau Jawa 2020-2022

Daerah/Wilayah	Tahun	Jumlah Kejahatan yang Dilaporkan	Persentase Penyelesaian Kejahatan
Metro Jaya	2020	26.585	117,45%
	2021	29.103	97,99%
	2022	32.534	5,82%
	Total/ Rata-rata	88.222	74%
Jawa Barat	2020	11.256	88,23%
	2021	7.502	73,06%
	2022	29.485	23,24%
	Total/ Rata-rata	48.243	62%
Jawa Tengah	2020	10.712	36,35%
	2021	8.909	70,78%
	2022	30.060	81,88%
	Total/ Rata-rata	49.681	63%
DI Yogyakarta	2020	7.721	95,62%
	2021	4.774	138,35%
	2022	10.591	43,72%
	Total/ Rata-rata	23.086	93%
Jawa Timur	2020	17.642	52,74%
	2021	19.257	55,35%
	2022	51.905	103,37%
	Total/ Rata-rata	88.804	70%
Banten	2020	4.250	73,08%
	2021	3.434	76,09%
	2022	5.038	51,15%
	Total/ Rata-rata	10.971	70,72 %

Sumber: Badan Pusat Statistik Indonesia, 2023

Berdasarkan tabel diatas, daerah dengan jumlah kejahatan yang dilaporkan terbanyak adalah Jawa Timur dengan jumlah kasus di 2020 sebanyak 17.642 kasus dan mengalami kenaikan di tahun 2021 dengan jumlah 19.257 kasus, dan di tahun 2022 mengalami kenaikan yang drastis dengan jumlah kasus 51.905. Namun persentase penyelesaian kasus di Jawa Timur tergolong rendah yakni hanya 70% meskipun pada tahun 2022 mencapai 103,37%.

Tabel 1.3 Jumlah Kejahatan yang Dilaporkan dan Persentase Penyelesaian Kasus 5 Kabupaten/Kota Tertinggi di Jawa Timur

Kabupaten/Kota	Tahun	Jumlah Kejahatan yang Dilaporkan	Persentase Penyelesaian Kasus
Surabaya	2020	1.647	87,55 %
	2021	1.648	65,11 %
	2022	8.759	109,16 %
	Total/ Rata-rata	12.054	87,273 %
Sidoarjo	2020	1.760	89,44 %
	2021	1.013	90,33 %
	2022	3.344	105,95 %
	Total/ Rata-rata	6.117	95,24 %
Malang	2020	1.850	69,35 %
	2021	1.997	80,27 %
	2022	2.010	116,27 %
	Total/ Rata-rata	5.859	88,63 %
Jember	2020	1.061	62,49 %
	2021	1.574	71,60 %
	2022	2.773	119,00 %
	Total/ Rata-rata	5.408	84,36 %
Gresik	2020	1.183	79,21 %
	2021	1.803	47,09 %
	2022	2.184	92,77 %
	Total/ Rata-rata	5.170	73,02 %

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023

Berdasarkan tabel 1.3 terkait jumlah kejahatan yang dilaporkan beserta persentase penyelesaian kasus di Jawa Timur dari tahun 2019 hingga 2022, kabupaten atau kota dengan kasus tertinggi adalah Kota Surabaya dengan total 12.054 kasus. Posisi kedua diisi oleh Kabupaten Sidoarjo dengan total keseluruhan 6.117 kasus, yang diikuti oleh Kabupaten Malang sebanyak 5.859 kasus. Selanjutnya terdapat Kabupaten Jember dengan 5.408 dan 5.170 kasus oleh Kabupaten Gresik.

Dari kelima kabupaten dan kota yang memiliki jumlah kejahatan yang dilaporkan tertinggi di Jawa Timur, persentase penyelesaian kasus tertinggi pertama diraih oleh Kabupaten Sidoarjo dengan rata-rata 95,24% dan disusul oleh Kabupaten Malang dengan rata-rata 88,63%. Penyelesaian kasus Kota Surabaya dengan rata-rata 87,273%. Kemudian terdapat Kabupaten Jember dengan 84,36%. Dan posisi terakhir Kabupaten Gresik dengan rata-rata 73,02%.

Dari kelima Kabupaten dan Kota dengan persentase penyelesaian kasus di Kabupaten Gresik memiliki rata-rata terendah dibandingkan dengan keempat kota dan kabupaten lainnya, yakni mencapai 73,02%, dan angka kejahatan yang dilaporkan di Kabupaten Gresik merupakan yang paling rendah dibandingkan dengan kota dan kabupaten lain. Jika dibandingkan dengan keempat kabupaten dan kota lainnya yang memiliki angka pengaduan kejahatan relatif tinggi, seharusnya angka penyelesaian kasus di Kabupaten Gresik lebih tinggi karena angka pengaduan kriminalitas yang rendah. Namun pada kenyataannya penyelesaian kasus di Kabupaten Gresik sangat rendah.

Tabel 1.4 Rekapitulasi Penyelesaian Perkara Periode Tahun 2023 Kepolisian Resor Kabupaten Gresik

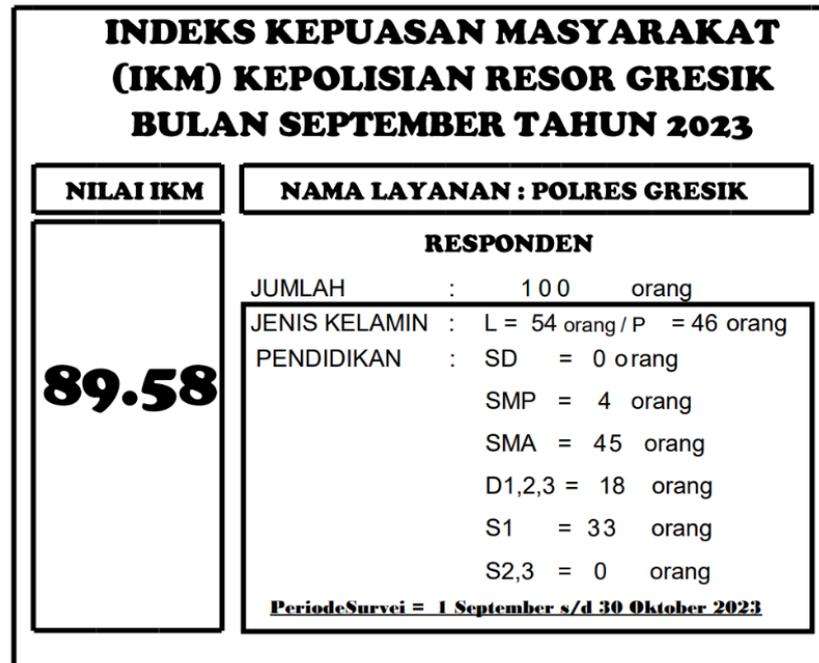
Jenis Kejahatan	Jumlah	
	lapor	selesai
KEJAHATAN KONVENSIONAL	595	290
Karena alpa menimbulkan kebakaran/ meletus/ banjir	10	4
Pemalsuan	6	4
Perzinahan	1	1
Judi	8	3
Perkosaan	3	3
Penghinaan	1	0
Pembunuhan	2	0
Kelalaian Mengakibatkan Orang Mati	7	8
Pencurian Biasa	90	42
Pencurian Dengan Pemberatan (Curat)	57	24
Pencurian Ringan	1	2
Pemerasan	2	1
Pencurian Dengan Kekerasan (Curas)	8	4
Penggelapan	37	13
Penipuan / Perbuatan Curang	59	49
Kejahatan Perlindungan Anak	64	33
Kekerasan dalam Rumah Tangga	45	26
Penyalahgunaan Sajam, Senpi, dan Handak	4	2
Pengeroyokan	44	19
Penganiayaan	39	24
Perampasan	5	1
Cabul	2	2
Curanmor	76	10
Penyerobotan Tanah	3	1
Memasuki Perkarangan Tanpa Ijin	4	0
Mucikari (Pelacuran)	2	1
Kejahatan Tenaga Kesehatan	1	0
Kejahatan Terhadap Perkawinan	1	0
Pengrusakan	6	4
Kekerasan Seksual	0	1
Menempatkan anaknya untuk ditemukan atau meninggalkannya dengan maksud untuk melepaskan diri padanya	1	1
Persetubuhan Terhadap Anak	5	7
Tindak Asusila	1	0
KEJAHATAN TRANS NASIONAL	6	1
Kejahatan Informasi dan Transaksi Elektornik	5	1
Kejahatan Pengusutan, Penuntutan dan Peradilan Tindak Pidana Ekonomi	1	0
KEJAHATAN TERHADAP KEKAYAAN NEGARA	10	2
Kejahatan Pertambangan Mineral dan Batubara (Illegal Mining)	4	1
Kejahatan Lingkungan Hidup	2	0
Kejahatan Minyak dan Gas (MIGAS)	3	1
Kejahatan Mata Uang	1	0
PELANGGARAN HUKUM PIDANA	5	5
Penjual Minuman Keras (Miras)	5	5
TOTAL KESELURUHAN	616	298

Sumber : Kepolisian Resor Kabupaten Gresik, 2024

Dari data penyelesaian perkara Kepolisian Resor Kabupaten Gresik pada periode tahun 2023, jumlah kasus yang dilaporkan sebanyak 616 kasus dan kasus yang dinyatakan selesai sebanyak 298 kasus. Kasus yang dinyatakan selesai hanya mencapai 48,38% dari total keseluruhan kasus. Perlunya dilakukan perbaikan dalam penanganan kasus di Kepolisian Resor Kabupaten Gresik.

Pelayanan pengaduan di Kepolisian Resor Kabupaten Gresik pada tahun 2023 telah menerbitkan laporan polisi (LP) sebanyak 640, dan menerbitkan 313 yang telah menjadi laporan resmi. Laporan polisi yang diterbitkan membutuhkan waktu yang cukup lama sebelum diterbitkan laporan resmi dikarenakan proses validasi bukti dan proses tiap aduan memiliki tingkat kesulitan yang berbeda-beda.

Dibalik persentase penyelesaian kasus di Kepolisian Resor Kabupaten Gresik yang kurang memusakan, terdapat indeks kepuasan masyarakat yang cukup tinggi pada periode 1 September hingga 30 Oktober 2023 dengan jumlah responden 100 orang mendapat nilai IKM 89,58 dan masuk dalam kategori “Sangat Baik” dimana ada kenaikan nilai IKM pada semester 2 dibandingkan dengan nilai IKM pada semester 1 tahun 2023 sebanyak 89.52.



Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Kepolisian Resor Kabupaten Gresik Bulan September 2023

Sumber : Kepolisian Resor Kabupaten Gresik

Di Polres Kabupaten Gresik terdapat masalah mengenai responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat. Pelapor telah melakukan pengaduan ke Polsek Manyar karena mengalami penipuan, namun tidak kunjung mendapatkan titik terang. Alhasil pemilik akun dengan nama @argaflorend07 melakukan pengaduan dikolom komentar salah satu postingan instagram Polresgresik_official dengan menyebutkan bahwa kasus penipuan seharusnya cepat terselesaikan karena setiap pengaduan melampirkan bukti berupa nomer rekening dan nomor telepon pelaku namun kasus penipuan selalu macet dan tidak membuahkan hasil yang baik.

Masih terkait masalah pengaduan penipuan, di aplikasi SP4N Laporan dengan nama akun Dyah Ayu juga melakukan pengaduan bahwasannya pengadu pernah melakukan pengaduan terkait penipuan namun tidak digubris,

harapannya pihak berwajib menangani dengan benar kasus penipuan karena kasus ini sudah banyak terjadi dan laporan atau aduan banyak yang tidak di respons.

Tidak hanya mengenai pelayanan yang tidak kunjung tuntas, terdapat pengaduan terkait sikap petugas dalam melayani pembuatan SKCK di Polres Gresik. Pelapor melakukan pengaduan terkait sikap dan komunikasi yang diberikan oleh petugas yang kurang ramah. Pengadu mengatakan dirinya sebagai pengunjung baru yang belum mengetahui sistem atau alur pembuatan skck, saat bertanya kepada petugas respon yang diberikan sangat tidak mengesankan, petugas memberikan informasi dengan nada yang sangat merendahkan yang dimana seharusnya petugas memberikan informasi dengan nada yang baik agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh pelanggan.

Dari beberapa pengaduan yang dilakukan oleh pelapor tidak ada yang ditanggapi oleh pihak kepolisian, sehingga hingga saat ini belum ada kejelasan atau jalan keluar. Dikaitkan dengan teori responsivitas oleh Zeithaml dkk, dari beberapa pengaduan yang dilakukan oleh pelapor, Polres Gresik kurang dalam hal Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, serta kurang dalam merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Hal ini melatarbelakangi peneliti mengambil judul **“RESPONSIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KEPOLISIAN RESOR KABUPATEN GRESIK.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini berfokus pada topik Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Resor Kabupaten Gresik. Dengan demikian, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan, Bagaimana Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Resor Kabupaten Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan jawaban atas rumusan masalah yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, tujuan utama penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Resor Kabupaten Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan, khususnya di bidang pelayanan publik. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi evaluasi pada pihak yang bersangkutan dan menjadi sumber penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk mendalami analisis masalah publik dengan menerapkan teori yang telah diperoleh selama studi di Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur, serta membandingkannya dengan

kondisi nyata di lapangan. Penelitian ini juga menjadi panduan praktis dalam penerapan ilmu untuk meraih gelar sarjana.

b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini akan menambah koleksi literatur di perpustakaan, terutama dalam bidang Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur, sehingga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dalam penelitian serupa di masa mendatang.

c. Bagi Kepolisian Resor Gresik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi serta referensi untuk meningkatkan responsivitas dalam pelayanan di Kepolisian Resor Gresik.