

RESPONSIVITAS POLRESTABES DALAM PENANGANAN LAPORAN TINDAKAN KRIMINAL DI KOTA SURABAYA

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH:
ARIO DEWANDARU
NPM. 21041010302

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2026**

**RESPONSIVITAS POLRESTABES DALAM PENANGANAN
LAPORAN TINDAKAN KRIMINAL DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**OLEH:
ARIO DEWANDARU
NPM. 21041010302**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**RESPONSIVITAS POLRESTABES DALAM PENANGANAN
LAPORAN TINDAKAN KRIMINAL DI KOTA SURABAYA**

Disusun oleh:

ARIO DEWANDARU
NPM. 21041010302

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING


Dr. Agus Widiarta, S.Sos., M.Si
NIP. 197108082021211005

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




Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**RESPONSIVITAS POLRESTABES DALAM PENANGANAN LAPORAN
TINDAKAN KRIMINAL DI KOTA SURABAYA**

Disusun oleh :

ARIO DEWANDARU
NPM : 21041010302

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
FJMR: Formosa Journal of Multidisciplinary Research (Terakreditasi Sinta 4)
Volume 5, Nomor 1, Januari 2026

Menyetujui,

PEMBIMBING

TIM PENGUJI

1. Ketua


Dr. Agus Widvarta, M.Si
NIP. 197108082021211005


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

2. Sekretaris


Dr. Agus Widvarta, M.Si
NIP. 197108082021211005

3. Anggota


Hendra Wijayanto, S.Sos., M.Si
NIP. 198905022024061001

Mengetahui,

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**RESPONSIVITAS POLRESTABES DALAM PENANGANAN LAPORAN
TINDAKAN KRIMINAL DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

ARIO DEWANDARU

NPM : 21041010302

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal **26** Februari 2026

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

Anggota

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

Dr. Agus Widayarta, M.Si
NIP. 197108082021211005

Hendra Wijayanto, S.Sos., M.Si
NIP. 198905022024061001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ario Dewandaru
NPM : 21041010302
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 26 Februari 2026
Yang membuat pernyataan


Ario Dewandaru
NPM.21041010302

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“RESPONSIVITAS POLRESTABES DALAM PENANGANAN LAPORAN TINDAKAN KRIMINAL DI KOTA SURABAYA”**. Penulisan skripsi dilakukan dalam rangka memenuhi syarat kelulusan bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih terutama pada Bapak Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, serta motivasi dalam penyusunan skripsi. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membantu penulis baik berupa moral, spiritual maupun materiil dalam menyelesaikan penelitian, diantaranya:

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, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang memberikan banyak ilmu, pengetahuan, pengalaman selama masa perkuliahan.
5. Kepada kedua orang tua penulis Bapak Pratomo dan Ibu Dian, terimakasih atas motivasi, dukungan, kesabaran yang tiada batasnya, penulis tahu dibalik keheningan itu tersimpan doa dan harapan yang tidak pernah putus untuk penulis. Cinta dan dukungan dari kalian hadir dalam bentuk yang berbeda. Terimakasih atas pengorbanan, restu dan kebahagiaan yang telah kalian berikan.
6. Teman-teman Administrasi Publik utamanya angkatan 2021 yang selalu memberikan dukungan, motivasi, doa, dan semangat pada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam bentuk apapun yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
8. Terimakasih penulis ucapkan untuk teman saya Laras Putri Hartanti yang telah menemani, menyemangati, meluangkan waktunya, mendengarkan keluhan penulis mulai dari awal proses pengerjaan skripsi hingga selesai, menjadi inspirasi, sumber kekuatan dalam menghadapi setiap tantangan.
9. Terimakasih tidak terhingga untuk teman saya Rossy, Devan, Akbar, Amanda, terimakasih sudah menemani perjalanan penulis, membantu, memberi ide untuk penulis.

10. Ario Dewandaru, diri saya sendiri. Anak ketiga dari lima bersaudara. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah kamu mulai. Terimakasih sudah terus berusaha dan tidak menyerah, saya sangat senang dalam menjalani setiap prosesnya meskipun tidak mudah, tetapi terima kasih sudah bertahan hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karenanya, saran ataupun kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Penulis juga berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan informasi terkait topik yang dibahas.

Surabaya, 1 Januari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kajian Teori.....	23

2.2.1	Layanan Publik.....	23
2.2.2	Responsivitas.....	27
2.2.3	Penanganan Pengaduan	31
2.2.4	Konsep Pelayanan Kepolisian	36
2.3	Kerangka Berpikir	41
BAB III METODE PENELITIAN		43
3.1	Jenis Penelitian.....	43
3.2	Lokasi Penelitian	43
3.3	Fokus Penelitian	45
3.4	Sumber Data dan Penarikan Informan	46
3.5	Teknik Pengumpulan Data	48
3.6	Teknik Penentuan Informan	51
3.7	Teknik Analisis Data	52
3.8	Keabsahan Data.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	58
4.1.1	Deskripsi Kantor Polrestabes	58
4.1.2	Jumlah Pegawai Polrestabes.....	65
4.1.3	Sarana Prasarana Polrestabes	67
4.2	Hasil Penelitian	70
4.2.1	Kemampuan Merespons Masyarakat	72
4.2.2	Kecepatan Melayani	80
4.2.3	Ketepatan Melayani.....	88

4.2.4	Kecermatan Melayani	91
4.2.5	Ketepatan Waktu	95
4.2.6	Kemampuan Menanggapi Keluhan	98
4.3	Pembahasan	102
4.3.1	Kemampuan Merespons Masyarakat	103
4.3.2	Kecepatan Melayani	105
4.3.3	Ketepatan Melayani.....	106
4.3.4	Kecermatan Melayani	108
4.3.5	Ketepatan Waktu	110
4.3.6	Kemampuan Menanggapi Keluhan	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		117
5.1	Kesimpulan.....	117
5.2	Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA		120
LAMPIRAN.....		124

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengaduan Kriminalitas Tahun 2022-2024..... 5

Tabel 1.2 Data Pengaduan di Polrestabes Tahun 2022 – 2024..... 7

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 17

Tabel 4. 1 Jumlah Pegawai Polrestabes Surabaya Berdasarkan Jenis Kelamin... 66

Tabel 4. 2 Jumlah Pegawai Polrestabes Surabaya Berdasarkan Pangkat..... 66

Tabel 4. 3 Jumlah Kendaraan Operasional Pada Polrestabes Surabaya..... 67

Tabel 4. 4 Gedung/Bangunan Pada Polrestabes Surabaya..... 68

Tabel 4. 5 Data Pengaduan Kriminalitas Tahun 2025 73

Tabel 4. 6 Data Tindak Lanjut Laporan Tahun 2025..... 83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Mekanisme Penanganan Laporan Masyarakat	8
Gambar 2. 1	Kerangka Berpikir	42
Gambar 3.1	Komponen Analisis Data	53
Gambar 4. 1	Gedung Polrestabes Kota Surabaya	58
Gambar 4. 2	Gedung Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)	60
Gambar 4. 3	Gedung Satuan Reserse Kriminal (Satreskrim)	61
Gambar 4. 4	Struktur Organisasi Polrestabes Surabaya.....	62
Gambar 4. 5	Gedung Bagian Operasional (Bagops) Polrestabes Suabaya	64
Gambar 4. 6	Kegiatan Permintaan Laporan Penyelesaian Kasus	75
Gambar 4. 7	Pelayanan Tentang Penerbitan Surat Keterangan Kehilangan	76
Gambar 4. 8	Kegiatan Pendataan Laporan Penyelidikan Kasus Perkara.....	77
Gambar 4. 9	Kegiatan Pengarsipan Dokumen Terkait Laporan Tiap Tahun.....	78
Gambar 4. 10	Mekanisme Penanganan Laporan Masyarakat	81
Gambar 4. 11	Pelayanan Penerimaan Laporan Pengaduan Masyarakat	86
Gambar 4. 12	Ruang Pelayanan Pengaduan Masyarakat.....	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	124
Lampiran 2. Pedoman Observasi	128
Lampiran 3. Pedoman Dokumentasi	129
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian	130
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian.....	131
Lampiran 6. Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Jurnal.....	132
Lampiran 7. LoA Jurnal	133
Lampiran 8. Akreditasi Jurnal.....	134
Lampiran 9. Plagiasi.....	135

RESPONSIVITAS POLRESTABES DALAM PENANGANAN LAPORAN TINDAKAN KRIMINAL DI KOTA SURABAYA

ARIO DEWANDARU
NPM. 21041010302

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana Responsivitas Polrestabes dalam Penanganan Laporan Tindakan Kriminal di Kota Surabaya. Responsivitas merupakan suatu kemauan untuk membantu pengguna layanan serta menyelenggarakan pelayanan dengan tulus. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Zeithaml et al (1990) Konsep ini dikenal dengan model *servqual*, yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (kepedulian). Kelima dimensi itu menjadi tolok ukur dalam menilai sejauh mana layanan publik mampu memenuhi ataupun bahkan melampaui harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polrestabes Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik, namun terdapat beberapa kendala yang membuatnya kurang optimal yang meliputi 6 indikator yaitu kemampuan merespon masyarakat, kecepatan memberikan pelayanan, ketepatan memberikan pelayanan, kecermatan dalam pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan.

Kata Kunci: Responsivitas, Pengaduan, Tindak Kriminal

**RESPONSIVENESS OF THE SURABAYA CITY POLICE IN HANDLING
REPORTS OF CRIMINAL ACTS IN SURABAYA CITY**

ARIO DEWANDARU
NPM. 21041010302

ABSTRACT

This study aims to analyze the responsiveness of the Surabaya City Police in handling criminal reports in Surabaya City. Responsiveness is a willingness to help service users and provide services sincerely. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation. The theory used in this study is the theory proposed by Zeithaml et al (1990). This concept is known as the servqual model, which includes tangibles (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (caring). These five dimensions are benchmarks in assessing the extent to which public services are able to meet or even exceed community expectations. The results of the study indicate that the Surabaya City Police have been running well, but there are several obstacles that make it less than optimal, which include 6 indicators: the ability to respond to the community, speed in providing services, accuracy in providing services, accuracy in services, timeliness of services, and the ability to respond to complaints.

Keywords: Responsiveness, Complaints, Criminal Acts