

**RESPONSIVITAS PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI WILAYAH HUKUM POLSEK
SERUYAN TENGAH
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

TESIS

Oleh :

**ROBERTUS SONNY ADY W
NIM. 19.81.01.0475**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2021**

**RESPONSIVITAS PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI WILAYAH HUKUM POLSEK
SERUYAN TENGAH
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

TESIS

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Magister (S2) pada Program Studi
Magister Administrasi Publik

Oleh :
ROBERTUS SONNY ADY W
NIM. 19.81.01.0475



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2021**

HALAMAN PENGESAHAN

RESPONSIVITAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI WILAYAH HUKUM POLSEK SERUYAN TENGAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Oleh:

ROBERTUS SONNY ADY W
NIM. 19.81.01.0475

Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada tanggal 21 Maret 2021
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Pembimbing,

Dr. R. Biroum Bernardianto, M.Si
Ketua

Dr. H. M. Riban Satia, S.Sos, M.Si
Anggota

Palangka Raya, 21 Maret 2021
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya
Program Studi Magister Administrasi Publik
Dekan,



Dr. Muhammad Yusuf, S.Sos., MAP
NIK. 08.0101.1008

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul Tesis : RESPONSIVITAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI WILAYAH HUKUM POLSEK SERUYAN TENGAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Nama Mahasiswa : **ROBERTUS SONNY ADY W**

NIM : 19.81.01.0475

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Komisi Pembimbing

Ketua : Dr. R. Biroum Bernardianto, M.Si

Anggota : Dr. H. M. Riban Satia, S.Sos., M.Si

Tim Dosen Penguji

Dosen Penguji 1 : Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.AP

Dosen Penguji 2 : Dr. R. Biroum Bernardianto, M.Si

Dosen Penguji 3 : Dr. H. M. Riban Satia, S.Sos., M.Si

Tanggal Ujian : 21 Maret 2021

SK. Penguji :

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah Tesis ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya, 21 Maret 2021

Mahasiswa,

ROBERTUS SONNY ADY W

NIM. 19.81.01.0475

Program Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

RINGKASAN

ROBERTUS SONNY ADY W, 2021, Program Pascasarjana Studi Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. Responsivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Wilayah Hukum Polsek Seruyan Tengah Provinsi Kalimantan Tengah. Dibawah bimbingan : Ketua : Dr. R. Biroum Bernardianto, M.Si; Anggota : Dr. H.M. Riban Satia, S.Sos., M.Si

Penelitian ini dilaksanakan pada Polsek Seruyan Tengah Provinsi Kalimantan Tengah, hal ini bertujuan untuk mengetahui responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat pada Polsek Seruyan Tengah Provinsi Kalimantan Tengah.

Penelitian ini menggunakan data primer. Sedangkan analisa yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan data yang bersifat kualitatif akan digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisah-pisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.

Dari hasil analisis yang peneliti lakukan dapat dilihat bahwa Polsek Seruyan Tengah Provinsi Kalimantan Tengah sudah cukup baik, hal ini dilihat dari komitmen anggota melaksanakan tugas sebagai bentuk tanggung jawab, kemampuan personil yang cukup memadai, upaya memaksimalkan sarana prasarana yang ada dan koordinasi serta komunikasi yang baik dengan para pihak. Namun ada beberapa hambatan juga yang ditemukan dilapangan yaitu jumlah personil hanya 14 orang yang melayani 2 kecamatan, luasnya wilayah yang sulit dijangkau, keberadaan sarana dan prasarana yang masih terbatas. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Responsivitas pelayanan publik Seruyan Tengah terhadap pengaduan masyarakat sudah cukup baik walaupun ada beberapa hal yang harus dibenahi lebih baik lagi.

Hal yang dapat direkomendasikan dalam penelitian ini seperti penambahan jumlah personil dan kesesuaian kepangkatan di Polsek Seruyan Tengah, mengupayakan kelengkapan sarana dan prasarana.

Kata Kunci : *Responsivitas, Pelayanan, Polsek*

SUMMARY

ROBERTUS SONNY ADY W, 2021. The Undergraduate/(S-2) Program of Muhammadiyah Palangkaraya University, Responsivity Of Public Complaints Handling In The Legal Area Of The Central Seruyan Police Of Central Kalimantan Province. Under the guidance of Leader: Dr. R. Biroum Bernardianto, M.Si; Member : Dr. H.M. Riban Satia, S.Sos., M.Si

This research was conducted at the Central Seruyan Police Department of Central Kalimantan Province, this aims to find out the responsiveness of community complaint services in the Central Seruyan Police Department of Central Kalimantan Province.

This study uses primary data. While the analysis used is descriptive qualitative and qualitative data will be described with words or sentences separated by category to obtain conclusions.

From the results of the analysis that researchers do can be seen that the Central Seruyan Police Department of Central Kalimantan Province is good enough, this is seen from the comtmen members carrying out duties as a form of responsibility, adequate personnel capabilities, efforts to maximize existing infrastructure and coordination and good communication with the parties. But there are some obstacles also found in the field, namely the number of personnel only 14 people who serve 2 sub-districts, the extent of hard-to-reach areas, the existence of limited facilities and infrastructure. Based on haisl research, it can be concluded that the responsiveness of public services seruyan middle to public complaints is good enough although there are some things that must be improved even better.

Things that can be recommended in this study such as the addition of the number of personnel and the suitability of ranks in the Central Seruyan Police, seeking the completeness of facilities and infrastructure.

Keywords : *Responsiveness, Service, Police*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga Tesis dengan judul: “Responsivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Wilayah Hukum Polsek Seruyan Tengah Provinsi Kalimantan Tengah. Dibawah Bimbingan” dapat di selesaikan dengan baik.

Pengantar kepada isi tesis yang telah dihasilkan.

Akhirya semoga penulisan Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa di Program Pascasarjana Studi Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Palangka Raya, 21 Maret 2021

ROBERTUS SONNY ADY W

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS..... | iii |
| HALAMAN ORISINALITAS..... | iv |
| RINGKASAN..... | v |
| SUMMARY..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 6 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| A. Konsep Pelayanan Publik..... | 8 |
| B. Kualitas Pelayanan Publik..... | 14 |
| C. Konsep Responsivitas..... | 16 |
| D. Konsep Pelayanan Pengaduan..... | 19 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 24 |
| A. Pendekatan Penelitian..... | 24 |
| B. Jenis Penelitian..... | 24 |
| C. Lokasi Penelitian..... | 24 |
| D. Fokus Penelitian..... | 24 |
| E. Narasumber dan Informan..... | 25 |
| F. Sumber Data..... | 26 |
| G. Teknik Pengumpulan Data..... | 26 |
| H. Teknik Analisis Data..... | 27 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 29 |
| A. Gambaran Lokasi Penelitian..... | 29 |
| B. Hasil Penelitian..... | 41 |
| 1. Merespon Setiap Masyarakat/Pemohon yang ingin mendapatkan Pelayanan..... | 44 |
| 2. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Cepat..... | 48 |
| 3. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Cermat..... | 50 |
| 4. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Waktu Yang Tepat..... | 51 |
| C. Pembahasan..... | 54 |
| BAB V PENUTUP..... | 59 |
| A. Kesimpulan..... | 59 |
| B. Saran..... | 59 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

| No | Judul Gambar | Halaman |
|-----|--|---------|
| 4.1 | Struktur Organisasi Polsek Seruyan Tengah..... | 31 |



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Badu. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar. Andi Offset
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Brata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Febrisoni, Fransiscus. 2013. *Pencatatan Pengaduan Masyarakat Tentang Polri (Studi Kasus Lima Lembaga Pengawas Eksternal Kepolisian)*. Depok. Universitas Indonesia. Skripsi: Diterbitkan
- Hadi, Anwar. 2000. *Sistem Manajemen Mutu Laboratorium*. Jakarta. Gramedia
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media
- Herdiani, Hilda. 2015. *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Sayang Rakyat Kota Makassar)*. Makassar. Universitas Hasanuddin. Skripsi: Diterbitkan
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta. STIA LAN Press.
- Mardalis. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta. Bumi Aksara
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. PT. Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Ratminto, & Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Belajar.
- Santoso, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama. Bandung.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Government (Pemerintahan yang Baik)*. Bandung. CV. Mandar Maju
- Siagian, Sondang P. 2000. *Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta. Bumi Aksara
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan. Ilmu di Indonesia)*. Bandung. Graha Mulia.
- Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.

Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Widodo, Joko. 2007. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang. Bayu Media

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No. 25 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No.2 Tahun 2002 Tentang Fungsi Kepolisian

Undang-Undang No. 8 Tahun 1981 Tentang kitab undang-undang Hukum Acara Pidana (KUHP)

Permenpan No. 25 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik

Perkap No. 12 Tahun 2009 Tentang Batas Waktu Penyelesaian Perkara

Perkap No.14 Tahun 2012 Menyangkut Manajemen Penyidikan Perkap No. 03 Tahun 2014 Menyangkut SOP Penyidikan Skripsi

Jurnal dan Artikel

Shaputra, Adi. Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) di Polsek Bengkalis. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*.

Kusuma, Hendra, Anitasari, Merri. Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kepolisian Pada Kantor Direktorat Intelijen Keamanan Polisi Daerah Bengkulu. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu*.