

**KUALITAS PENERAPAN SOP PENERIMAAN
LAPORAN DUMASAN DI SUBBAGDUMASANWAS
ITWASDA (INSPEKTORAT PENGAWASAN
DAERAH) POLDA KALTENG**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2020**

**KUALITAS PENERAPAN SOP PENERIMAAN
LAPORAN DUMASAN DI SUBBAGDUMASANWAS
ITWASDA (INSPEKTORAT PENGAWASAN
DAERAH) POLDA KALTENG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana pada Program Studi
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

DHIKA IBTI KRISHARDANA
NIM. 17.11.018944



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2020**

HALAMAN PENGESAHAN

**KUALITAS PENERAPAN SOP PENERIMAAN
LAPORAN DUMASAN DI SUBBAGDUMASANWAS
ITWASDA (INSPEKTORAT PENGAWASAN
DAERAH) POLDA KALTENG**

Oleh :

**DHIKA IBTI KRISHARDANA
NIM. 17.11.018944**

Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada Tanggal
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Pembimbing,



MUHAIMIN NOOR, S.H., M.AP

Palangka Raya, 18 Januari 2021

Universitas Muhammadiyah Palangkaraya
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan,



Dr. H. MUHAMAD YUSUF, S.Sos., M.AP

IDENTITAS TIM PENGUJI

KUALITAS PENERAPAN SOP PENERIMAAN LAPORAN DUMASAN DI SUBBAGDUMASANWAS ITWASDA (INSPEKTORAT PENGAWASAN DAERAH) POLDA KALTENG

Oleh :

DHIKA IBTI KRISHARDANA
NIM. 17.11.018944

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Pada Tanggal
Dan telah direvisi dengan baik

Ketua Tim Penguji :



INDAH MEGAWATI, M.AP

Anggota Tim Penguji :



1. REZA PAHLAWAN, S.IP., M.IP



2. MUHAIMIN NOOR, S.H., M.AP

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi 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 skripsi ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya,

Mahasiswa,



DHIKA IBTI KRISHARDANA

NIM. 17.11.018944

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Palangka Raya

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrohim

Dengan rahmat Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang sujud dan syukur selalu saya panjatkan kepada Allah SWT atas karunia serta izin yang telah Allah berikan kepada saya akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan juga untuk kedua orang tua saya ibu bapak terimakasih karena selama ini selalu memberikan doa dan dukungannya disaat saya mulai lelah, mulai putus harapan kalian selalu memberikan suntikan semangat kepada saya terimakasih atas semuanya salah satu keberhasilan saya dalam menyelesaikan skripsi ini karena doa dari kedua orang tua saya sekali lagi saya tidak akan pernah lelah untuk mengucapkannya "Terimakasih".

Dan buat semua orang yang selama ini selalu memberikan semangat, motivasi, dan doanya untukku terimakasih atas dukungannya selama ini, dan khususnya untuk teman-teman yang selalu menemaniku terimakasih banyak. Dan untuk dosen pembimbingku **MUHAIMIN NOOR, S.H., M.AP** dan untuk Plt. Ka. Prodi Administrasi Negara **IRWANI.S.Sos.,M.AP** terimakasih banyak pak, terimakasih atas ilmu yang diberikan kepada saya dan terimakasih karena telah sabar dalam membimbing saya, dan selalu memberikan saya motivasi. Saya tidak akan pernah lupa atas bantuan dan jasa bapak dalam memberikan ilmu kepada saya.

Dengan penuh hormat:

Almamater Program Pascasarjana Ilmu Administarsi Neagara UM
Palangkaraya beserta seluruh Civitas Akademika

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Dhika Ibtisam krishardana lahir di kota Madiun Provinsi Jawa Timur pada tanggal 14 Februari 1994 saya putra kedua dari dua bersaudara anak dari pasangan bapak Ibnu Dwi Hartoyo dan Ibu Suprapti pendidikan saya, saya bersekolah di SDN 2 Kauman kemudian melanjutkan studi di SMPN 1 Karangrejo lalu pada saat SMA saya bersekolah di SMAN 1 Maospati.

Kemudian baru saya berkuliah di Universitas Muhammadiyah Palangka Raya pada tahun 2017 untuk pengalaman organisasi sendiri tidak ada. Demikian singkat daftar Riwayat hidup saya.



UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, penulis bersyukur kehadiran Allah SWT/Tuhan YME yang atas karuniaNya dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul “Kualitas Penerapan SOP Penerimaan Laporan Dumasas di subbagdumasas itwasda Polda Kalteng” dengan baik. Penulisan Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang dihasilkan atas dukungan, didikan dan bantuan dari berbagai pihak dalam rangkaian studi program Sarjana pada ilmu Administrasi Negara UM Palangkaraya. Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam kesempatan ini penulis haturkan terima kasih dan semoga Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, memberikan ganjaran yang setimpal kepada:

1. Dr. SONEDI M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya;
2. Dr.H. MUHAMAD YUSUF, S.Sos. M.AP selaku Dekan;
3. IRWANI.S.Sos.,M.A.P selaku Plt. Ketua Program Ilmu Administrasi Negara
4. MUHAIMIN NOOR, S.H., M.AP selaku Pembimbing Utama dan Anggota
5. Para Dosen Penguji;
6. Dan untuk teman-temanku terimakasih sudah selalu menemani dalam melakukan penelitian dan temanku yang selalu memotivasi dan membantuku terimakasih dan juga untuk seluruh teman-teman ilmu Administrasi Negara.
7. Dan yang paling utama terimakasih kepada kedua orang tua yang selalu mendampingi, mendukung dan selalu mendoakan yang terbaik terimakasih
8. Dan untuk teman-teman lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Sebagai makhluk sosial yang lemah penulis tiada artinya tanpa bantuan orang lain, oleh karenanya sekali lagi penulis haturkan terima kasih, semoga Allah SWT membalas dengan limpahan Rahmat dan HidayahNya bagi kita semua. Aamiin.

Palangka Raya, 2020

Penulis,

DHIKA IBTI KRISHARDANA

RINGKASAN

DHIKA IBTI KRISHARDANA. 2020. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. Kualitas Penerapan SOP Penerimaan Laporan Dumas Di Subbag Dumas Itwasda Polda Kalteng. Dibawah bimbingan : Muhaimin Noor, S.H., M.AP

Masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana Peran kepolisian dalam menerapkan SOP penerimaan pelaporan pengaduan masyarakat kepada kepolisian yang mana pengaduan masyarakat tersebut biasanya berkaitan dengan pelanggaran yang dilakukan oleh oknum aparaturnya Negara namun demikian pelaporan tersebut tidak selalu dapat diteruskan atau dilakukan penindakan lebih lanjut karena kurangnya alat bukti dan saksi yang dimiliki oleh pelapor yang dalam hal ini pihak kepolisian. Dalam melaksanakan SOP pelaksanaan Dumas kepolisian berlandaskan pada perpol No. 9 tahun yang mengatur bagaimana seharusnya kepolisian dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan atau abdi masyarakat dalam melayani masyarakatnya sebaik mungkin sehingga dapat memunculkan rasa kepuasan ditengah masyarakat terhadap kinerja anggota kepolisian, dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif serta menggunakan metode penelitian empiris yang nantinya peneliti akan melihat bagaimana hukum diterapkan di masyarakat serta akan menjabarkannya secara deskriptif agar mudah diterima oleh khalayak.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa masih banyak pelaporan masyarakat ke kepolisian yang belum dapat sepenuhnya di lakukan penindakan sebab kurangnya Pulbaket (pengumpulan bahan keterangan) yang dimiliki oleh masyarakat sehingga pelaporan tersebut menjadi sulit untuk dapat diteruskan ke satuan kerja yang dituju untuk selanjutnya dapat dilakukan penindakan hal ini disebabkan jauhnya tempat pelaporan serta kurangnya pemahaman dari masyarakat tentang SOP pelaporan dumas sehingga pelaporan tersebut menjadi tidak dapat di lakukan penindak lanjutan.

Kata Kunci : *Pelayanan publik, Pengaduan Masyarakat, Perpol*

SUMMARY

DHIKA IBTI KRISHARDANA. 2020. State Administration. Muhammadiyah University of Palangka Raya. The Quality Of The Application Of The Sop For Receiving Public Complaint Report In Subbagdumasanwas Itwasda Polda Kalteng. Under the guidance of Muhaimin Noor, S.H., M.AP.

The problem in this research is how the role of the police in implementing the SOP for receiving public complaints reporting to the police, where public complaints are usually related to violations committed by elements of the State apparatus, however, these reports cannot always be continued or taken further action due to the lack of evidence and witnesses owned by the reporter in this case the police In implementing the SOP for public complaints the police are based on Perpol No. 9 of 2018 which regulates how the police should carry out their duties as public servants in serving the community as best as possible.

The results showed that there are still many public reports to the police that have not been fully followed up due to lack of evidence so that these reports cannot be prosecuted.

Keywords : *Public Service , Public Complaint, police Regulation*



KATA PENGANTAR

Dengan menghaturkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal yang judul “Kualitas Penerapan SOP Penerimaan Laporan Dumas di subbagdumasanwas itwasda Polda Kalteng”, sebagai salah satu syarat untuk melakukan penulisan skripsi nantinya proposal ini berkaitan dengan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Penulis menyadari, proposal ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak. Dalam proposal ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan proposal ini.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pelayanan Publik	6
1. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	10
2. Prinsip Pelayanan Publik.....	11
3. Responsivitas.....	12
B. Pengaduan Masyarakat.....	15
1. Manajemen Pengaduan Masyarakat.....	20
2. Penanganan Pengaduan Masyarakat.....	21
3. Perpol No. 9 Tahun 2018	23
C. Kepolisian Republik Indonesia	27
D. Penerimaan Pengaduan Masyarakat di Subbagdumasanwas Itwasda (Inspektorat Pengawasan Daerah) POLDA	29
E. Gambaran Umum	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	38
B. Sumber Data.....	39
C. Waktu dan Tempat Penelitian	39
D. Teknik Penyajian Data.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis Data	40
G. Teknik Pengujian Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	43
1. Pelaksanaan Penerimaan Pengaduan Masyarakat di Polda Kalteng	43
2. Penerapan SOP dalam Penerimaan Pengaduan Masyarakat.....	47

B. Pembahasan.....	51
1. Pelaksanaan Penerimaan Pengaduan Masyarakat di Polda Kalteng	51
2. Penerapan SOP dalam Penerimaan Pengaduan Masyarakat.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Berpikir	34



DAFTAR PUSTAKA

Atik dan Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Kunarto. (1997). Etika Kepolisian. Jakarta: Cipta Manunggal

Widiawati, N. (2011). Pencatatan Pengaduan Masyarakat Tentang Penyimpangan Polri Sesuai Konsep FADO. Jurnal Kriminologi Indonesia, Vol.7, (No.1)

Utomo, Sad Dian. 2008. Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayana Publik. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Vol.15, No.3, Hal 161-167.

Skripsi :

Dian dan Anggita Doramia Lumbanraja, Suteki FUNGSI PENGAWASAN OLEH INSPEKTORAT PENGAWASAN DAERAH BERBASIS PENGADUAN MASYARAKAT DALAM PERSPEKTIF HUKUM PROGRESIF Volume 15, Nomor 1, Tahun 2019

Larasati Widya dan Rama Kertamukti PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SEBAGAI PENDUKUNG IKLIM ORGANISASI

Widharetno Mursalim Siti ANALISIS MANAJEMEN PENGADUAN SISTEM LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) DI KOTA BANDUNG volume XV no.1

Internet :

<http://humaspoldakalteng.blogspot.com/2010/11/sejarah-polda-kalteng.html>

<https://media.neliti.com/media/publications/28625-ID-optimisasi-pelayanan-kepolisian-dalam-upaya-menangani-pengaduan-tindak-pidana.pdf>

[file:///C:/Users/ASUS/Downloads/FUNGSI PENGAWASAN OLEH INSPEKTORAT PENGAWASAN DAER.pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/FUNGSI%20PENGAWASAN%20OLEH%20INSPEKTORAT%20PENGAWASAN%20DAER.pdf)

<http://repo.iain-tulungagung.ac.id/14313/5/BAB%20II.pdf>

<http://portal.divkum.polri.go.id/Documents/PERPOL%20NO%209%20TH%202018%20TTG%20DUMAS-.pdf>

<https://media.neliti.com/media/publications/3161-ID-kedudukan-dan-fungsi-kepolisian-dalam-struktur-organisasi-negara-republik-indone.pdf>

<https://media.neliti.com/media/publications/75541-ID-analisis-pengelolaan-pengaduan-masyaraka.pdf>

<http://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/128>

[https://www.bappenas.go.id/files/4013/7637/9049/Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik.pdf](https://www.bappenas.go.id/files/4013/7637/9049/Manajemen%20Pengaduan%20Masyarakat%20Dalam%20Pelayanan%20Publik.pdf)