

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FALKUTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**KUALITAS PELAYANAN DIKEPOLISIAN SEKTOR KECAMATAN
TAMPAN KOTA PEKANBARU DALAM MENANGANI PENGADUAN
MASYARAKAT**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

JUFRIDIN

NPM. 147310777

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU

2021

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Jufridin
NPM : 147310777
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Di Kepolisian Sektor Kecamatan
Tampan Kota Pekanbaru Dalam Menangani
Pengaduan Masyarakat

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian konferehensif.

Pekanbaru, 04 Juni 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M. Hum



Rizky Setiawan, S.IP., M.Si

Turut Menyetujui
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,



Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

N a m a : Jufridin
NPM : 147310777
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Stara Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat.

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai , relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian konfrehensif fakultas ilmu sosial dan ilmu politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 17 Juni 2021

Ketua,



Dr. Khairul Rahman, S.Sos, M.Si

Anggota,



Drs. H. Zaini Ali, M.Si

Mengetahui,
Wakil Dekan I



Indra Safri, S.Sos., M.Si

Sekretaris,



Data Wardana, S.Sos, M.IP

Anggota,



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH, M.Hum

Anggota,



Rizky Setiawan, S.IP, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: ~~149~~UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 29 Desember 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal 30 Desember 2020 jam 08.00 – 09.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Jufridin
NPM : 147310777
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dalam Menangani Pengaduan Masyarakat.

Nilai Ujian : Angka : " 76.46 " ; Huruf : " B+ "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

| No | Nama | Jabatan | Tanda Tangan |
|----|------------------------------|------------|--|
| 1. | Risky Setiawan, S.IP., M.Si. | Ketua | 1.  |
| 2. | Data Wardana, S.Sos., M.IP | Sekretaris | 2.  |
| 3. | Drs. H. Zaini Ali, M.Si. | Anggota | 3. |

Pekanbaru, 30 Desember 2020
An. Dekan,


Indra Safri, S.Sos., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Jufridin
NPM : 147310777
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Stara Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan
Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena ini dapat disahkan sebagai Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 17 Juni 2021

An. Tim Penguji
Sekretaris,

Ketua,



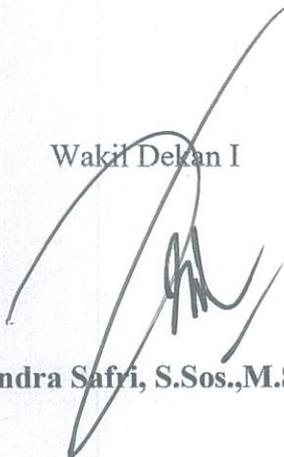
Dr. Khairul Rahman, S.Sos, M.Si



Data Wardana, S.Sos, M.IP

Turut Menyetujui,

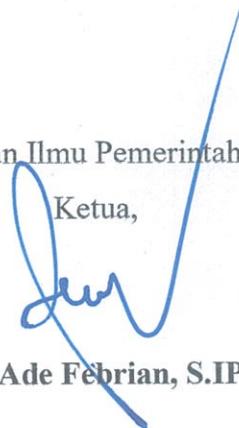
Wakil Dekan I



Indra Safri, S.Sos.,M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Ketua,



Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP.,M.Si

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah yang dibuat dalam bentuk naskah skripsi yang sederhana ini ku persembahkan sebagai sedikit tanda bakti dan ucapan terimakasih ku kepada segenap hamba Allah yang kutuliskan berikut ini yang telah banyak berjasa dalam perjalanan kehidupanku sampai saat ini.

Sungguh ku tak mampu menggantikan kasihmu dengan apapun, tidak dapat kuberikan agar setara dengan pengorbanan mu kasih sayangmu tidak pernah bertepi cintamu tak

pernah berujung tiada kasih seindah kasih mu tiada cinta semurni cinta mu kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat ku kasihi dan kusayangi yaitu ayahanda Mustafa Kamel dan ibunda Misnawati tercinta sebagai tanda bukti, hormat, dan rasa terima kasih yang tidak terhingga

Semoga ALLAH SWT tetap melimpahkan rahmat dan karunia nya yang tidak terputus kepada ibu dan ayahku tercinta.

Kemudian untuk orang yang terspesial setelah ayah dan ibuku tercinta yakni Aling yang sudah banyak memotivasi memberikan dukungan semangat serta doanya

Tak lupa pula kepada seluruh keluarga besarku kakak abang keponakan dan juga adik adik ku tercinta, dan juga kepada teman- temanku yang telah membantu baik materil maupun moril serta motivasi dalam menyelesaikan studi.

Semoga allah membalas amal baik kalian dengan rahmat dan karunianya yang setimpal, aminn...

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan nikmat yang diberikannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Usulan Penelitian ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan dikepolisian sektor kecamatan tampan kota pekanbaru dalam menangani pengaduan masyarakat.**

Sholawat serta salam Kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengorbankan jiwa dan raganya demi tegaknya Kalimatul Haq dijagat Raya ini, beliau juga sebagai suri tauladan yang membawa manusia dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat sekarang ini.

Dalam usaha untuk menyelesaikan Usulan Penelitian ini penulis telah banyak diberikan bantuan baik berupa waktu, tenaga, kritik, saran, dan kerjasama, diskusi dari pihak-pihak yang berkompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulis sebuah karya ilmiah yang dimuat dalam sebuah usulan penelitian ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi kepada penulis terutama kepada :

1. Bapak Prof.Dr.H.Syafrinaldi SH,MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau.

2. Bapak Dr.H.Moris Adidi Yogja, S.Sos., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.
3. Bapak Indra Safri, S.Sos., M.Si sebagai Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian,, S.IP., M.Si Sebagai ketua program studi ilmu pemerintahan yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis untuk menyelesaikan usulan penelitian ini.
5. Bapak Prof.Dr.H.YusriMunaf,SH.,M.Hum selaku guru besar dan sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu , bimbingan dan arahan kepada penulis dalam usulan penelitian ini.
6. Bapak Rizky Setiawan.,S.IP.,M.Si sebagai Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam usulan penelitian.
7. Seluruh dosen-dosen, Khususnya Dosen Ilmu Pemerintahan, dan umumnya dosen-dosen jurusan lain yang ada pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu yang dimiliki kepada penulis, dan juga terimakasih kepada seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau.
8. Terimakasih kepada Ayahanda dan Ibunda dan seluruh keluarga tercinta atas kerja keras dan Doa restu yang tidak ternilai harganya yang banyak memberikan semangat,motivasi dan limpahan kasih sayang yang tiada henti.

9. Ucapan terimakasih juga penulis ucapkan kepada semua teman dan sahabat khususnya keluarga ilmu pemerintahan angkatan 2014 yang telah banyak memberikan bantuan dan dorongan serta motivasi sehingga usulan penelitian ini dapat terlaksana.

Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada setiap pembacanya, dan semoga ilmu yang penulis peroleh dapat berguna bagi diri sendiri, orang lain, serta bagi nusa dan bangsa, amin amin ya rabbal'alamin.

Walaikumsalam Wr.Wb

Pekanbaru,04 Juni 2021

Penulis

Jufridin

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING..... | ii |
| PERSEMBAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH..... | xiv |
| ABSTRAK..... | xv |
| ABSTRACT | xvi |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 26 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 27 |
| 1. Tujuan Penelitian | 27 |
| 2. Kegunaan Penelitian | 27 |
| BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR | |
| A. Studi Kepustakaan | 29 |
| 1. Konsep Pemerintahan | 29 |
| 2. Teori Fungsi Pemerintahan | 34 |
| 3. Konsep Pelayanan | 36 |
| 4. Konsep Pelayanan Publik | 38 |
| 5. Kualitas Pelayanan | 46 |

| | |
|---|-----|
| 6. Konsep Kepolisian | 50 |
| 7. Konsep Masyarakat | 51 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 53 |
| C. Kerangka Pikir | 56 |
| D. Konsep Operasional | 57 |
| E. Operasional Variabel | 59 |
| F. Teknik Pengukuran | 60 |
| BAB III : METODE PENELITIAN | |
| A. Tipe penelitian | 64 |
| B. Lokasi Penelitian | 64 |
| C. Populasi dan Sampel | 65 |
| D. Teknik penarikan sampel | 66 |
| E. Jenis dan Sumber Data | 67 |
| F. Teknik pengumpulan Data | 69 |
| G. Teknik Analisis Data | 71 |
| H. Jadwal Kegiatan Penelitian | 72 |
| BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN | |
| A. Sejarah Ringkas..... | 73 |
| B. Struktur Organisasi..... | 79 |
| C. Fungsi dan Tugas Organisasi | 82 |
| D. Sumber Daya Organisasi | 88 |
| BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Identitas Responden..... | 94 |
| B. Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dalam Menangani Pengaduan Masyarakat..... | 97 |
| C. Rekapitulasi Jawaban Responden | 113 |

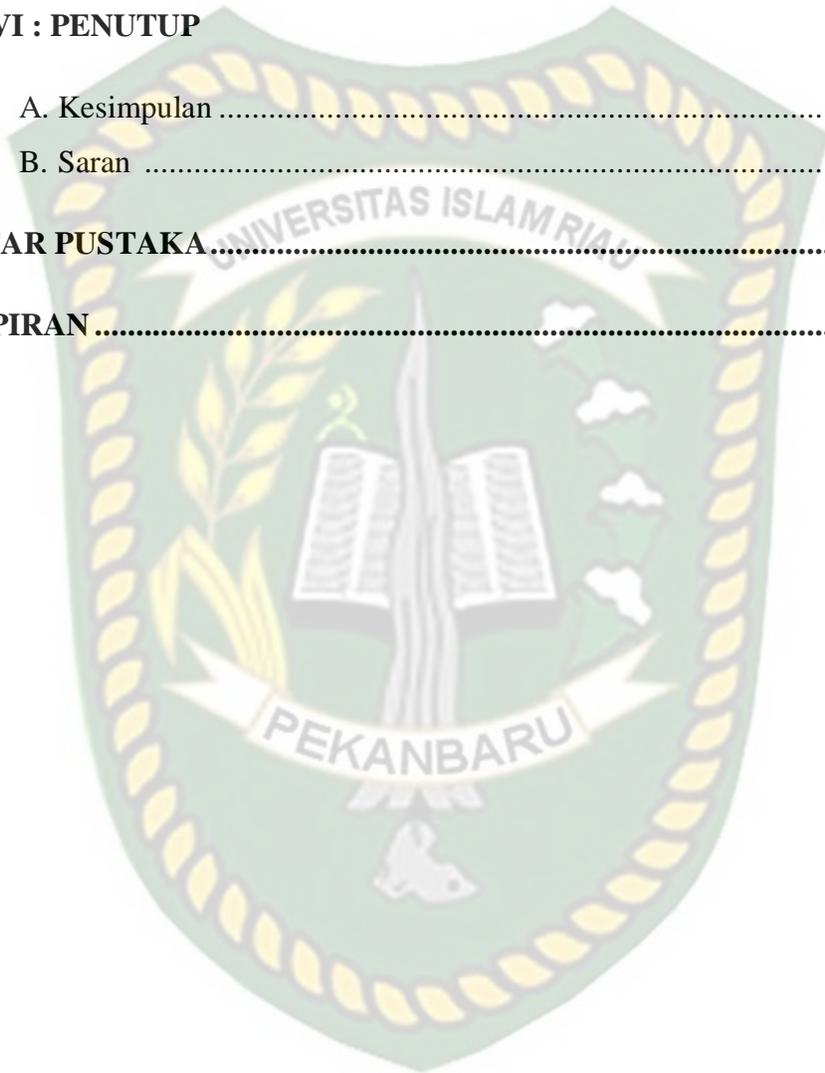
| | |
|---|-----|
| D. Hambatan – Hambatan dalam Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat..... | 117 |
|---|-----|

BAB VI : PENUTUP

| | |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan | 120 |
| B. Saran | 121 |

| | |
|----------------------------|------------|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 123 |
|----------------------------|------------|

| | |
|----------------------|------------|
| LAMPIRAN..... | 127 |
|----------------------|------------|



DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|----------------|
| I.1 : Jumlah pengaduan KAMTIBMAS di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Tahun 2018..... | 16 |
| I.2 : Jumlah Penduduk PerKecamatan Kota Pekanbaru | 21 |
| I.3 : Perbandingan Jumlah Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Terhadap Jumlah Penduduk Di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru | 26 |
| II.1 : Peneliti Terdahulu..... | 54 |
| II.2 : Operasional Variabelu penelitian Kualits Pelayanan dikepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat | 59 |
| III.1 : Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian Kualits Pelayanan dikepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru..... | 66 |
| III.2 : Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Kualits Pelayanan dikepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru..... | 72 |
| IV.1 : Pejabat Polsek Tampan Kota Pekanbaru..... | 74 |
| V.1 : Identitas Responden Berdasarkan Umur..... | 94 |
| V.2 : Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan..... | 95 |
| V.3 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 96 |
| V.4 : Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Nyata atau bukti langsung (Tangibles) pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru | 98 |
| V.5 : Distribusi Jawaban Reponden Penelitian Tentang Kehandalan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota..... | 101 |
| V.6 : Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Daya Tanggap Pelayanan Di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru | 104 |

| | | |
|-----|---|-----|
| V.7 | : Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Jaminan Pelayanan Di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru | 107 |
| V.8 | : Distruibusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Empati Pelayanan Di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru | 110 |
| V.9 | : Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat..... | 113 |

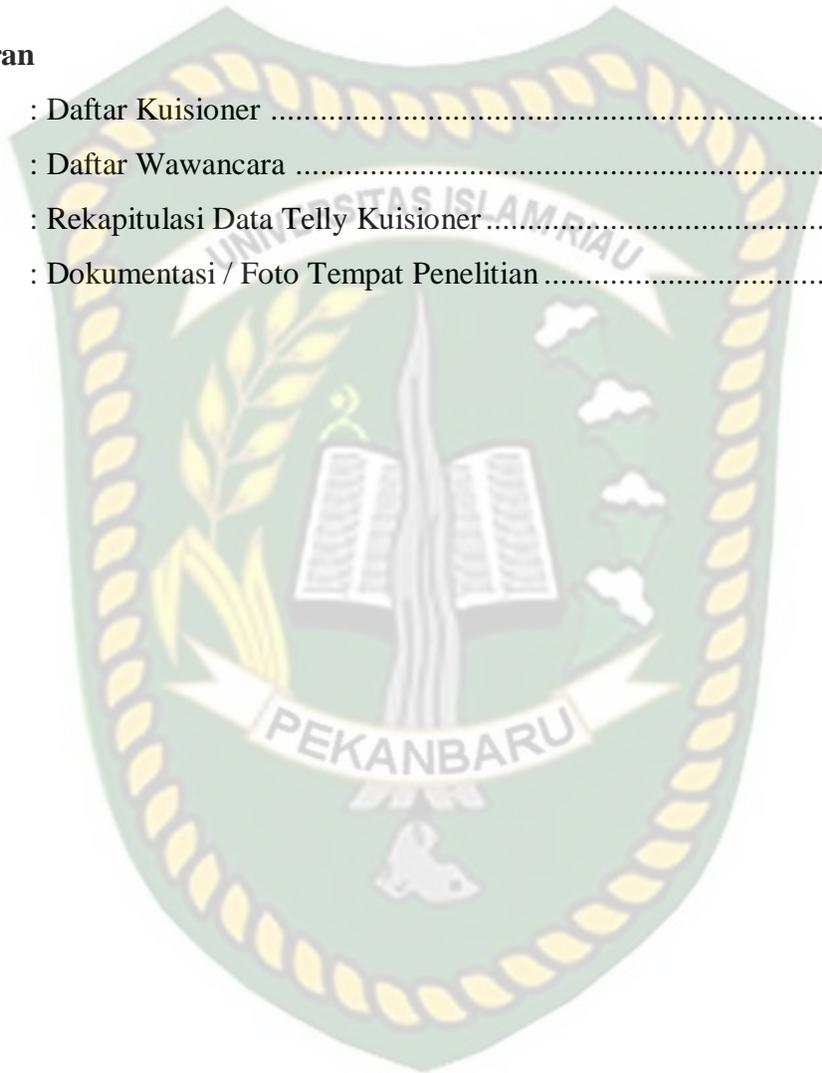


DAFTAR GAMBAR

| Gambar | | Halaman |
|---------------|---|----------------|
| I.1 | Bagan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan | 22 |
| II.1 | Kerangka Pikir Tentang Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat | 56 |
| III.1 | Struktur organisasi Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru..... | 81 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|--|---------|
| 1 : Daftar Kuisisioner | 127 |
| 2 : Daftar Wawancara | 132 |
| 3 : Rekapitulasi Data Telly Kuisisioner | 133 |
| 4 : Dokumentasi / Foto Tempat Penelitian | 135 |



PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensifSkripsi yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jufridin
NPM : 147310777
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.I)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar asli karya saya sendiri(tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas Dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferensif Skripsi yang telah saya ikuti serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 04 Juni 2021
Pelaku Pernyataan,



Jufridin

KUALITAS PELAYANAN DI KEPOLISIAN SEKTOR KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU DALAM MENANGANI PEGADUAN MASYARAKAT

ABSTRAK

Oleh
JUFRIDIN

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan dan Kepolisian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di kepolisian sektor kecamatan Tampan kota Pekanbaru dalam menangani pengaduan masyarakat serta faktor-faktor penghambatnya. Indikator penilaian kualitas pelayanan yang dipergunakan meliputi Nyata, Keandalan, Daya tanggap, jaminan, dan empati. Tipe penelitian yang berlokasi di kepolisian sektor kecamatan Tampan kota Pekanbaru ini adalah deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif, yaitu mengeksplorasi dan mengklarifikasi fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti tanpa mempersoalkan jalinan hubungan antar variabel yang ada. Terdapat dua kelompok populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu personil kepolisian yang berjumlah 2 orang dan masyarakat berjumlah 25 orang, jadi besaran sampel yang ditetapkan dari kedua kelompok ini adalah 27 orang. Masyarakat dalam hal ini adalah mereka yang telah melakukan pelayanan pengaduan di kepolisian sektor kecamatan Tampan. Metode dan teknik yang dipergunakan dalam menetapkan individu sampel adalah metode sensus untuk populasi pegawai dan teknik Purposive Sampling untuk populasi masyarakat. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari data primer dikumpulkan dengan menggunakan teknik daftar kuisioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik dokumentasi dan observasi. Sementara teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan lima fase dalam pengumpulan data. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa mengetahui kualitas pelayanan di kepolisian sektor kecamatan Tampan kota Pekanbaru dalam menangani pengaduan masyarakat berada pada interval kurang berkualitas. Rekomendasi yang perlu dipertimbangkan terutama berkenaan dengan kualitas sumber daya manusia lebih ditingkatkan, kemudian ketersediaan informasi berupa standar operasional prosedur (SOP) lebih dilengkapi pada papan informasi, dan penambahan personil kepolisian pada satuan kepolisian sektor kecamatan Tampan kota Pekanbaru, kesemuanya itu berguna untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat selama proses pelayanan pengaduan berlangsung.

QUALITY OF SERVICE IN THE POLICE DEPARTMENT SECKTOR TAMPAN PEKANBARU CITY HANDLING COMMUNITY COMPLAINTS

ABSTRACT

By
JUFRIDIN

Keywords : Quality, Service, and Police.

This study aims to determine the quality of service in the police sector of the sub-district of Tampan Pekanbaru city in handling public complaints and inhibiting factors. Service quality assessment indicators used include the Tangibles, Realiability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. This type of research that is located in Tampan subdistrict police sector Pekanbaru city is descriptive by using quantitative methods, namely to explore and clarify the phenomenon or social reality, the way to describe a number of variables related to the problem and the unit that investigated regardless of the fabric of the existing relationship between variables There are two groups of the population and sample in this research that police personnel, amounting to 2 people and community of 25 people, so the sample size determined from the second group is 27 people. Communities in this case are those who have done a complaint in the police service sector Tampan subdistrict. Methods and techniques used in determining the individual sample is census method for the employee population and purposive sampling technique for the population. Types and data collection techniques used consisted of primary data was collected using a questionnaire and interview techniques as well as a list of secondary data were collected by using documentation and observation. While data analysis technique used is to use the five phases of the data collection. Based on this analysis technique researchers assess and conclude that determine the quality of service in the police sector of the sub-district of Tampan Pekanbaru city in handling public complaints areat intervals of less quality. Recommendations to be considered, especially with regard to the quality of human resources is improved, then the availability of information in the form of standard operating procedures (SOP) is fitted on board information, and additional police personnel in the police force Tampan subdistrict sector of the city of Pekanbaru, all of which are useful for improving trust community during the on going process complaint service.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia Merupakan sebuah Negara yang berbentuk kesatuan dengan memiliki wilayah yang cukup luas, terdiri dari beberapa pulau besar dan ribuan pulau kecil lainnya. Untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan pembangunan secara nasional sebagai salah satu tujuan Negara, maka diperlukan pemerintahan yang terselenggara hingga kepekosok negeri. Kemudian wilayah yang cukup luas tersebut terbagi atas daerah - daerah provinsi, daerah provinsi tersebut dibagi lagi atas daerah kabupaten dan daerah kota. Setiap daerah provinsi dan daerah kabupaten atau kota memiliki pemerintahan daerah yang diatur dengan undang - undang.

Sebagai sebuah Negara yang memiliki wilayah yang cukup luas, maka Negara ini mempunyai tujuan dimasa mendatang. Yang tujuan Negara kesatuan Republik Indonesia tersebut telah dirumuskan dalam sidang periode II Badan Penyelidik Usaha Persiapan Kemerdekaan Indonesia (BPUPKI) Pada tanggal 10 – 16 Juli 1945 dan tujuan tersebut disahkan oleh panitia persiapan kemerdekaan Indonesia (PPKI) Pada Tanggal 18 Agustus 1945. Tujuan Negara Republik Indonesia tercantum dalam pembukaan undang – undang dasar tahun 1945 alinea IV yang meliputi : Melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka dalam menyelenggarakan pemerintahan dan untuk

mempermudahnya wilayah Negara kesatuan republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah yang kita kenal dengan pemerintahan daerah. Berdasarkan sejarahnya pemerintahan daerah hadir sebagai pelaksana dari UUD 1945 pasal 18, di bidang ketatanegaraan pemerintahan republik Indonesia melaksanakan pembagian daerah-daerah bentuk susunan pemerintahanya ditetapkan dengan undang-undang pemerintah daerah.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan didaerah hingga saat ini tidak dapat dipisahkan dari adanya penerapan sistem desentralisasi, yaitu penyerahan segala urusan baik pengaturan dalam arti pembuatan peraturan perundang-undangan, maupun penyelenggaraan pemerintahan itu sendiri dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, untuk selanjutnya menjadi urusan rumah tangga pemerintah daerah tersebut. Kemudian sebagai implementasinya lalu diadakan otonomi daerah baik pada provinsi maupun kabupaten. Otonomi itu sendiri berarti hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara kesatuan republic Indonesia berdasarkan undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah pasal 1 angka 6. Salah satunya, pemerintah daerah mempunyai wewenang dalam menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat berdasarkan undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah pasal 12 huruf e.

dalam melaksanakan wewenang tersebut pemerintah daerah tidak dapat berjalan sendiri membutuhkan lembaga kepolisian yang berada pada setiap daera.

Berkaitan fungsi pemerintahan yang dilaksanakan pemerintah, para ilmuwan mengemukakan pendapat diantaranya, (Djatmiati, 2004:9) mengemukakan pengertian fungsi dalam arti Normatif, dalam Disertasinya yang berjudul “Prinsip Izin Usaha Industri di Indonesia”, Dalam artian ini fungsi adalah “tugas” yang berkaitan dengan jabatan publik.” Pengertian ini menunjukkan pada tugas-tugas pemerintahan yang dilaksanakan oleh pejabat publik dari tingkat pusat sampai pada tingkat daerah. Pada saat sekarang, menurut pendapat (Haryanto, 1997:10) paling tidak pemerintah harus menjalankan tiga fungsi yaitu: “fungsi pengaturan, fungsi pemberdayaan, dan fungsi pelayanan.” Dari pendapat tersebut di atas menunjukan tugas-tugas pemerintah yang harus dijalankan atau dilaksanakan paling sedikit tiga fungsi, yaitu: fungsi pengaturan, fungsi pemberdayaan, dan fungsi pelayanan. Tugas-tugas pemerintahan dalam arti yang luas tersirat dalam pembukaan UUD 1945, menyatakan, “kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum.” Dari alinea keempat pembukaan UUD Tahun 1945 tersebut diatas, terlihat prinsip tujuan membentuk suatu pemerintahan dalam Negara Indonesia, bertugas untuk melaksanakan pelayanan publik yaitu diantaranya :

- a. Melindungi segenap bangsa Indonesia ;
- b. Seluruh tumpah darah Indonesia ;
- c. Memajukan kesejahteraan umum.

Keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan masyarakat berkembang seiring dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat Negara. Hal ini diungkapkan oleh Prawirohardjo (1993 : 8) dengan mengatakan bahwa: Semenjak dilaksanakannya cita-cita negara kesejahteraan, maka pemerintah semakin intensif melakukan campur tangan terhadap interaksi kekuatan-kekuatan kemasyarakatan dengan tujuan agar setiap warga dapat terjamin kepastian hidup minimalnya. Oleh karena itu, secara berangsur-berangsur, fungsi awal dari pemerintahan yang bersifat represif (polisi dan peradilan) kemudian bertambah dengan fungsi lainnya yang bersifat melayani. Disadari atau tidak, setiap warga selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintah, sehingga keberadaannya menjadi suatu yang tidak bisa ditawar-tawar lagi. Pelayanan birokrasi akan menyentuh ke berbagai segi kehidupan masyarakat, demikian luasnya cakupan pelayanan masyarakat yang harus dilaksanakan pemerintah maka mau tidak mau pemerintah harus berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan publik. Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah modern saat ini terkait erat dengan tujuan dibentuknya pemerintah, seperti yang dikemukakan oleh Rasyid (1997 : 11) bahwa: Tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama. Sedangkan Rasyid (1997 : 48) mengemukakan bahwa

pelayanan pada hakekatnya adalah salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintahan, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan. Keberhasilan seseorang dalam menjalankan misi pemerintahan dapat dilihat dari kemampuannya mengemban tiga fungsi tersebut. Berkaitan dengan hal itu, maka pemerintah dapat dikatakan merupakan suatu lembaga yang menyelenggarakan tugas negara “Pemerintah adalah segenap alat perlengkapan negara atau lembaga-lembaga kenegaraan yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan Negara” (Ndraha, 1990 : 1) Tugas negara atau pemerintah tercermin dalam struktur serta proses pelaksanaan kegiatan yang tekanannya pada kegiatan organisasi yaitu untuk mencapai tujuan dan dikerjakan oleh beberapa orang dengan pembagian tugas tertentu. Tugas mengorganisasi pekerjaan ini dilakukan dalam birokrasi.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kebijakan publik adalah keputusan-keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik. Sebagai keputusan yang mengikat publik maka kebijakan publik haruslah dibuat oleh otoritas politik, yakni mereka yang menerima mandat dari publik

atau orang banyak, umumnya melalui suatu proses pemilihan untuk bertindak atas nama rakyat banyak.

Selanjutnya, kebijakan publik akan dilaksanakan oleh administrasi negara yang dijalankan oleh birokrasi pemerintah. Fokus utama kebijakan publik dalam negara modern adalah pelayanan publik, yang merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak.

Dalam pelaksanaannya, kebijakan publik ini harus diturunkan dalam serangkaian petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang berlaku internal dalam birokrasi. Sedangkan dari sisi masyarakat, yang penting adalah adanya suatu standar pelayanan publik, yang menjabarkan pada masyarakat apa pelayanan yang menjadi haknya, siapa yang bisa mendapatkannya, apa persyaratannya, juga bagaimana bentuk layanan itu.

Kemudian didalam Negara kesatuan Republik Indonesia ini, sistem kepolisian tidak dapat dilepaskan dari dasar konstitusi yang digunakan oleh Negara Kesatuan Republik Indonesia yaitu UUD 1945 yang saat ini sudah mengalami amandemen ke 4, UUD 1945 mengatur tentang sistem pemerintahan negara dimana Indonesia adalah sebuah Negara hukum, selain itu dalam UU No 2 tahun 2002 tentang kepolisian Negara Republik Indonesia juga mengatur mengenai bentuk kepolisian Negara.

Sesuai dengan amanat undang-undang dasar 1945 maka dibentuklah aparat penegak hukum yaitu polisi Republik Indonesia (POLRI). Berdasarkan UU No 2 Tahun 2002 tentang kepolisian Republik Indonesia diatur dalam pasal 13 yang berbunyi : dalam mengemban tugasnya kepolisian mempunyai tugas pokok :

- a. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat
- b. Menegakan hukum
- c. Melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) adalah kepolisian nasional yang bertanggung jawab langsung dibawah presiden yang diatur dalam UU No 2 tahun 2002 pasal 8 ayat 1, (*sumber: UU No 2 Tahun 2002*). Polri mengemban tugas-tugas kepolisian diseluruh Indonesia. Polri dipimpin oleh seorang kepala kepolisian Negara Republik Indonesia (KAPOLRI). kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (POLDA) merupakan satuan pelaksanaan utama kewilayahan yang berada dibawah kapolri. Polda bertugas menyelenggarakan tugas polri pada tingkat kewilayahan. Polda dipimpin oleh seorang kepala kepolisian Negara Republik Indonesia daerah (KAPOLDA), yang bertanggung jawab kepada kapolri. Kapolda dibantu oleh wakil kapolda (WAKAPOLDA). Polda membawahi kepolisian Negara Republik Indonesia wilayah (POLWIL), dan polwil membawahi kepolisian Negara Republik Indonesia Resort (POLRES) atau kepolisian Negara Republik Indonesia Resort kota (POLRESTA). Baik polwil maupun polres dipimpin oleh seorang Komisariss Besar (Kombes). Lebih lanjut lagi, polres membawahi kepolisian Negara Republik Indonesia sektor (POLSEK), sedangkan polresta membawahi kepolisian Negara Republik Indonesia sektor kota (POLSEKTA). Baik polsek maupun polsekta

dipimpin oleh seorang komisaris polisi (Kopol). Kemudian dalam kaitannya melaksanakan amanat undang-undang kepolisian Negara Republik Indonesia dalam menjalankan fungsinya di daerah, kepolisian juga dipengaruhi oleh UU No 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Karena otonomi daerah mempunyai anggaran khusus yang dialokasikan sebagai pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat. Sehingga dengan demikian untuk mempelajari Polri sebagai satu sistem tidak dapat dipisahkan dengan aturan-aturan yang ikut mempengaruhinya.

Saat ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan harapan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Kelembagaan di instansi pemerintah lebih-lebih yang terkait dengan layanan langsung kepada masyarakat harus menyesuaikan dengan perkembangan lingkungan yang dinamis, sederhananya tuntutan dan harapan masyarakat. Adalah hal yang wajar bila kelembagaan mempunyai permasalahan tetapi tidak boleh mengganggu tujuan pembentukan lembaga tersebut. Untuk itu harus dicari jalan penyelesaiannya. Terkait dengan itu pihak-pihak yang berkepentingan di dalam lembaga tersebut harus membuka diri menerima masukan dari luar. Adanya kritikan dari berbagai pihak, se pahit apa pun, harus diterima dan dijadikan masukan dalam memperbaiki berbagai kekurangan bukan malah sebaliknya. Masyarakat sering mempertanyakan, sudah sedemikian lama Indonesia merdeka tetapi kualitas pelayanan publik di instansi pemerintah belum juga sesuai dengan harapan mereka. Kalau pun terjadi peningkatan tetapi tidak menyeluruh, hanya pada lembaga-lembaga dan daerah-daerah tertentu saja. Kekayaan yang

dimiliki daerah belum mampu memberikan kontribusi dalam peningkatan pelayanan publik. Tidak ada salahnya bila kita bercermin kepada negara-negara jiran seperti Singapura, Malaysia dan Brunei yang kemerdekaannya jauh di bawah negara kita telah menunjukkan kemajuan yang sangat berarti.

Berdasarkan pengamatan penulis, sering sekali terjadi suatu kondisi negatif didalam pelayanan baik pemerintah maupun bila dikaitkan langsung dengan pelayanan dikepolisian, diantaranya:

- a. Sering diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- b. Tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan
- c. Tidak konsisten menjalankan peraturan perundang-undangan.
- d. Belum berubahnya pola pikir budaya kerja
- e. Masih kurangnya komitmen dan kesadaran pemimpin dalam meningkatkan kualitas pelayanan public.
- f. Sering terjadinya pungli
- g. Tidak adanya kepastian
- h. Kurangnya mengaitkan nilai – nilai keagama dengan pekerjaan
- i. Pengaruh prilaku masyarakat yang terkadang mempengaruhi integritas aparatur.

Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan di instansi pemerintah di satu sisi dan kemampuan aparatur di pihak lain seperti deret ukur dan deret hitung. Dimana harapan masyarakat lebih besar ketimbang yang dapat

dilakukan negara dan pemerintah. Tetapi tak ada kata lain sebagai konsekuensi dari berdirinya negara, adanya pemerintah, ada aparatur yang berperan sebagai abdi / pelayan masyarakat. pemerintah dan aparatur harus bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik ditengah berbagai kendala yang dihadapi. Kritikan dari berbagai pihak, betapa pun pahitnya, harus dijadikan semangat untuk bekerja lebih baik.

Undang-undang Nomor 2 tahun 2002 Tugaas Pokok Kepolisian Negara Republic Indonesia adalah:

1. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;
2. Menegakkn hukum; dan
3. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Kepolisian Negara Republic Indonesia bertugas :

1. Melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patrol terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuha;
2. Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di jalan;
3. Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyaraakat, kesadaran hukum masyarakat serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan;
4. Turut serta dalam pembinaan hukum nasional;

5. Memilahara ketertiban dan menjamin keamanan umum;
6. Melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap Kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil, dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa;
7. Melakukan penyidikan dan Penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya;
8. Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensic dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian;
9. Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan / atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi maanusia;
10. Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan/atau pihak yang berwenang;
11. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya dalam lingkup tugas kepolisian; serta
12. Melaksanakan tugas lain sesuai dengn peraturan perundang – undangan.

Dalam rangka menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud Kepolisian Negara Republik Indonesia secara umum berwenang:

1. Menerima laporan dan/ atau pengaduan;

2. Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum;
3. Mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat;
4. Mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa;
5. Mengeluarkan peraturan kepolisian dalam lingkup kewenangan administratif kepolisian;
6. Melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan;
7. Melakukan tindakan pertama ditempat kejadian;
8. Mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seseorang;
9. Mencari keterangan dan barang bukti;
10. Menyenggarakan pusat informasi Kriminal Nasional;
11. Mengeluarkan surat izin dan/atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat;
12. Memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan, kegiatan instansi lain, serta kegiatan masyarakat;
13. Menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu.

Dalam konsep otonomi daerah yaitu pemerintah daerah yang dapat mendekatkan penyelenggaraan manajemen kepolisian kepada masyarakat yang dilayani perlunya desentralisasi, desentralisasi polisi ini dimaksudkan untuk mengembangkan satuan organisasi terdepan (polres) menjadi lebih otonom dalam

kerangka system kepolisian nasional dan sejalan pula dengan kebijakan otonomi daerah. Sejalan dengan prinsip ini, pendekatan penyelesaian perkara (ringan) dapat dilakukan secara informal dengan pemberdayaan potensi local, sehingga polisi diharapkan memfokuskan perhatiannya pada kejahatan-kejahatan berat yang meresahkan dan menarik perhatian publik.

Selain itu sejak berlakunya undang-undang No 23 tahun 2014 yang mengatur mengenai otonomi pemerintahan daerah disebutkan bahwa sesuai pasal 12 huruf e, pemerintah daerah mempunyai wewenang dalam menyelenggarakan ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, hal tersebut sejalan dengan tugas pokok polisi, sehingga dalam pelaksanaannya harus terintegral dan adanya koordinasi yang baik antar setiap instansi polisi maupun pemerintah daerah, hal inilah yang menjadikan kepolisian di daerah memiliki karakteristik yang berbeda-beda antara kepolisian daerah satu dengan kepolisian daerah yang lainnya. Realitas dilapangan menunjukan bahwa praktik-praktik perpolisian di Indonesia hingga saat ini masih cenderung mengisolasi aparat kepolisian dari masyarakat yang dilayaninya yang tentunya berdampak pada kinerja kepolisian untuk melakukan pengendalian kejahatan yang lebih efisien.

Oleh karena itu, penerapan *community policing* sangat dibutuhkan untuk memberikan ruang bagi para aparat penegak hukum tersebut untuk memperbaiki kembali hubungannya dengan warga masyarakat yang merupakan mitra utamanya. Kemraan adalah salah satu wujud nyata komunikasi sehingga kedua belah pihak

terlebih pihak kepolisian sebagai pihak yang paling berperan dalam mewujudkan kemitraan yang memberi nilai tambah perlu menerapkan komunikasi yang tepat.

Kemudian kepoollisian selama ini sering bersandar pada berbagai kekurangan diluar dirinya, seperti kekuatan personil yang kecil, gaji yang sangat minim, seleksi dan rekrutmen yang juga belum mampu dilaksanakan secara sistematis, baik dan benar serta meningkatkan kualitasnya secara konsisten dan konsekuen. Jika saja seleksi dan rekrutmen diselenggarakan dengan baik maka tidak akan terjadi orang yang sudah masuk pendidikan masih buta warna, sakit jiwa bila dilatih keras, saikit kuning dan masih banyak lagi kekurangan yang lainnya yang masih bisa ditutupi dan tetap masuk, yang akhirnya stelah lulus tidak henti-hentinya membuat permasalahan.

Dewasa ini orang yang ingin menjadi polisi sangat melimpah,seharusnya ini adalah asset yang sangat baik sekali, karena dengan begitu Polri akan memperoleh tenaga terbaik dengan cukup mudah. Namun, karena prosesnya sering berbau KKN akhirnya hal itu sulit terwujud.

Secara praktis pelaksanaan perpolisian didaerah sangat tidak dapat dipisahkan dengan system pemerintahan didaerah walaupun tidak ada ketergantungan dengan pemerinntah daerah setempat, sifatnya hanya saling melengkapi. Hal ini dikarenakan pemerintahan didaerah tidak dapat berjalan dengan baik tanpa dukungan keamanan yang kondusif oleh pengemban fungsi tersebut yaitu kepolisian, sedangkan kepolisian juga tidak dapat berjalan dalam kamtibmas , penegakan hukum serta serta dalam memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat

dengan baik tanpa pemerintah daerah karena kontrol social secara dominan masih berfokus pada tugas pemerintah daerah dalam mengembangkan serta pembinaanya.

Kehadiran kepolisian didaerah merupakan azas dekosentrasi yaitu lembaga vertikal pemerintah yang ditempatkan didaerah, seperti halnya kepolisian sektor kecamatan tampan kota pekanbaru yang memiliki fungsi yakni salah satu fungsi pemerintahan Negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada asyarakat yang tertuang pada pasal 2 undang- undang Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 2 tahun 2002.

Masih banyaknya terjadi tindakan-tindakan kriminalitas dan pelanggaran-pelanggaran hukum lainnya di Kecamatan Tampan yang dapat meresahkan masyarakat pada umumnya didalam melakukan aktifitas dan kegiatan sehari-hari, hal tersebut tergambar pada gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat (KAMTIBMAS) dibawah ini. Adapun jumlah tindakan pidana (JTP) dan penyelesaian tindak pidana (PTP) tergambar pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1: Jumlah pengaduan KAMTIBMAS di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Tahun 2018

| No. | Jenis Pengaduan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan | Jumlah pengaduan dari Bulan Januari – November Tahun 2018 |
|---------------|---|---|
| 1. | Pengaduan Pencurian | 51 |
| 2. | Penganiayaan | 17 |
| 3. | KDRT | 3 |
| 4. | Pemeriksaan / Perbuatan cabul | 3 |
| 5. | Pengrusakan | 1 |
| 6. | Penggelapan / Penipuan | 5 |
| 7. | Kehilangan Speda Motor | 21 |
| 8. | Pencurian Mobil | 10 |
| 9. | Sepeda Motor/Mobil Gelap | 6 |
| 10. | Narkotika | 22 |
| 11. | Senpi Tanpa Izin | 1 |
| 12. | Judi | 3 |
| Jumlah | | 143 |

Sumber : Polsek Tampan 2018

Kemudian dari table I.I diatas dapat dilihat bahwa jumlah pelayanan pengaduan kepolisian pada kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru mulai dari Januari-November 2018 terdapat 143 orang yang melakukan pelayanan pengaduan. Dengan hanya waktu dalam 11 bulan tersebut dalam bulan Januari-November telah terjadi berbagai macam jenis gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Hal tersebut menunjukkan betapa tingginya tingkat kriminalitas dikawasan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, ini tentunya harus disinkronkan dan diselaraskan dengan pelayanan kepolisian yang diberikan Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan pengaduan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Keamanan dan ketertiban masyarakat merupakan suatu kondisi yang dinamis masyarakat sebagai salah satu persyaratan terselenggaranya proses pembangunan nasional dalam terciptanya tujuan nasional yang ditandai oleh terjaminnya keamanan, ketertiban, tegaknya hukum, serta terbinanya ketentraman yang mendukung kemampuan membina serta mengembangkan potensi dan kekuatan masyarakat dalam menangkal, mencegah dan menanggulangi segala bentuk pelanggaran hukum dan bentuk-bentuk gangguan lainnya yang dapat meresahkan masyarakat.

Sudah seharusnya sebagai alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan dan pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian menindak lanjuti atas perkara-perkara pelanggaran hukum, sehingga dapat meminimalisir dari bentuk-bentuk gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat diatas.

Adapun pokok-pokok pelayanan yang ada pada Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru antara lain:

- a. Bidang Binmas
 1. Berupa pembinaan masyarakat
 2. Penyuluhan social
- b. Bidang Lantas
 1. Berupa pengaturan lalu lintas
 2. Dan penyuluhan kepada masyarakat

Sedangkan produk-produk yang bersifat Administratif, berupa:

1. Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP),
2. Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan (SP2HP),
3. Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK),
4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK),
5. Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP),
6. Surat Izin Keramaian.

Sumber: Polsek Tampan 2018

Kemudian menurut penjelelsan sebelumnya, pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia Pasal 15 ayat 1 huruf a, yaitu :

1. Menerima laporan dan/atau
2. Pengaduan.

Adapun perbedaan antara kedua pelayanan diatas ialah, yang dimaksud dengan laporan adalah ketika anda datang ke kantor polisi untuk melaporkan tindak pidana, maka laporan anda tidak bisa dicabut. Sedangkan pengaduan adalah ketika anda mengadukan suatu tindak pidana maka pengaduan anda tersebut sewaktu-waktu sebelum perkara pidana yang anda adukan yang anda adukan tersebut mendapatkan keputusan vonis hukum oleh hakim dalam proses dipengadilan negeri. Berdasarkan pelayanan masyarakat diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian pada aspek pengaduan masyarakat.

Adapun mekanisme atau prosedur pelayanan pengaduan masyarakat tersebut yaitu :

1. Melapor ke bagian SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) kemudian pelapor mendapatkan surat tanda penerimaan laporan dari penyidik atau penyidik.
2. Diarahkan ke Reserse untuk diambil keterangan secara mendalam dalam bentuk berita acara pemeriksaan termasuk korban dan saksi.
3. Setelah dapat berita acara dilakukan penyelidikan terhadap kasus yang dilaporkan.
4. Setelah ditemukan tersangka dan dilakukan pemeriksaan, missal didapat barang bukti yang dilakukan penahanan terhadap tersangka. Kemudian dibuat surat pemberitahuan dimulainya penyelidikan (SPDP) ke kejaksaan.
5. Setelah nerkas-berkas tersebut lengkap dilakukan pengiriman berkas perkara ke kejaksaan untuk dilakukan penelitian oleh jaksa penuntut umum.
6. Setelah adanya surat dari jaksa P21 (ditanyakan lengkap) pihak Kepolisian segera mengirimkan berkas perkara termasuk tersangka dan barang bukti.
7. Jika seandainya tidak lengkap penahanan tersangka bisa ditahan awal 20 hari kemudian ditambah 20 hari sehingga 40 hari.

Alasan peneliti menetapkan lokasi penelitian pada Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dari pada lembaga Kepolisian lainnya yang berada dikota Pekanbaru, karena peneliti merasa masih kurangnya pelayanan yang dirasakan sejumlah masyarakat yang membuat pengaduan di Polsek Tampan oleh sejumlah aparat Polsek Tampan. Kemudian yang menjadi alasan peneliti menetapkan kawasan kecamatan Tampan sebagai lokasi penelitian yakni fakta yang tertangkap oleh peneliti berupa suatu masalah yang terjadi di Kecamatan Tampan, fakta itu sendiri adalah segala sesuatu yang tertangkap oleh panca indra manusia atau keadaan nyata yang terbukti dan telah menjadi suatu kenyataan, dan masalah dapat diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dan fakta yang terjadi, antara teori dengan praktek, antara rencana dengan pelaksanaannya dan antara yang diinginkan dengan hasilnya.

Kemudian dibandingkan dengan kesatuan Kepolisian Sektor lain yang ada di Kota Pekanbaru, Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru mempunyai wilayah tugas yang luas dan juga merupakan daerah atau kawasan yang memiliki angka kriminalitas tertinggi diantara kawasan kecamatan lainnya yang ada dikota Pekanbaru. Lalu juga dari aspek tingkat keterkelolaan (Managable) peneliti yaitu, dari segi kemampuan peneliti dalam aspek waktu dan biaya, dengan penelitian di Kecamatan Tampan peneliti memiliki waktu yang cukup sehingga tidak melakukannya dengan tergesa-gesa dan hasilnya pun maksimal, lalu dengan penelitian di Kecamatan Tampan peneliti memiliki dana secukupnya untuk biaya transportasi dalam hal pengumpulan data-data dan sumber informasi terpercaya untuk keperluan

dalam penelitian sehingga hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat dikerjakan seara optimal, sesuai dengan tujuan peneliti dalam penelitian ini yaitu memecahkan permasalahan dan bisa bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dan kemajuan ilmu pengetahuan.

Tabel 1.2 : Jumlah Penduduk Per Kecamatan Kota Pekanbaru

| No | Kecamatan | Jumlah Penduduk |
|---------------|----------------|------------------|
| 1 | Tampan | 285.932 |
| 2 | Payung Sekaki | 90.902 |
| 3 | Bukit Raya | 103.722 |
| 4 | Marpoyan Damai | 131.362 |
| 5 | Tanayan Raya | 162.530 |
| 6 | Lima Puluh | 42.469 |
| 7 | Sail | 22.015 |
| 8 | Pekanbaru Kota | 25.719 |
| 9 | Sukajadi | 48.544 |
| 10 | Senapelan | 37.459 |
| 11 | Rumbai | 67.570 |
| 12 | Rumbai Pesisir | 72.864 |
| Jumlah | | 1.091.088 |

Sumber : BPS Kota Pekanbaru, Data Modifikasi 2018

Berdasarkan table 1.2 diatas dapat dideskripsikan bahwa untuk Kecamatan Tampn berada pada posisi pertama dengan jumlah penduduk terbanyak, dan Kecamatan Tampn tercatat sebagai Kecamatan dengan penduduk terbanyak yakni berjumlah 285.932 jiwa dari keseluruhan Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru.

Gambar 1.1 Bagan Standar Oprasional Prosedur (SOP) Pelayanan :



Sumber : Polsek Tampan, 2018

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan. Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan dan diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten. Menurut Gasperesz 1997 dalam (Sadarmayanti : 2009 : 257).

Pelayanan yang dikategorikan baik jika memenuhi aspek-aspek sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- c. Kemudahan mendapatkan pelayanan misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas yang mendukung seperti computer.
- d. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.

Asas pelayanan public adalah untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, dalam UNDANG-UNDANG No 25 Tahun 2009 penyelenggaraan pelayanan public berasaskan sbb:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Namun pada kenyataannya gejala-gejala dari hasil temuan peneliti dilapangan diantaranya, yaitu :

1. Belum adanya kejelasan waktu dari aparat kepolisian mengenai berapa lamanya proses terhadap pengaduan oleh masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan. Hal diatas juga dirasakan langsung oleh Mahasiswa Univeritas Riau yang berada dikecamatan Tampan yang mana pada saat itu penulis kebetulan berada di polsek tampan dan menanyakan langsung kepada korban tersebut bahwasanya beliau telah kehilangan kendaraan sepeda motornya yang pada saat itu diparkirkan didepan kosnya dan kemudian membuat laporan ke Polsek Tampan.
2. Kurangnya keramahan dan sopan santun serta saling menghargai aparat Polsek Tampan dalam menyikapi salah satu masyarakat yang melakukan pengaduan atas kehilangan kendaraan sepeda motornya dan tidak ada rasa empati yang diperlihatkan kepa masyarakat yang baru saja tertimpa musibah tersebut.
3. Masih kurangnya jumlah aparat Kepolisian di Kecamatan Tampan dan tidak sebanding dengan jumlah penduduk yang akan dilayani di Kecamatan Tampan.

Tabel 1.3: Perbandingan Jumlah Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Terhadap Jumlah Penduduk Di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

| No | Jumlah Penduduk Kecamatan Tampan | Jumlah Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan |
|----|----------------------------------|--|
| 1 | 285.932 | 89 |

Sumber : Data Modifikasi Polsek Tampan dan Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru, 2018

4. Minimnya ketersediaan informasi mengenai layanan kepada masyarakat, seperti papan informasi mengenai mekanisme dalam melakukan pengaduan oleh masyarakat. Sehingga masyarakat yang ingin melakukan pengaduan tidak bolak balik kepolsek Tampan dalam mengurus segala persyaratannya.

Berdasarkan uraian dan gejala-gejala tersebut, maka disini penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul : **“Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dalam Menangani Pengaduan Masyarakat”**.

B. Perumusan Masalah

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang, bahwa pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dalam Menangani Pengaduan Masyarakat masih cukup jauh dari kata memuaskan sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu penelitian ini merumuskan suatu masalah yakni :

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dalam Menangani Pengaduan Masyarakat ?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat pelayanan di Polsek Tampan Kota Pekanbaru dalam Memberikan pelayanan kepada masyarakat terhadap penanganan pengaduan masyarakat di Kecamatan Tampan ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :
 - a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Polsek Tampan dalam menangani pengaduan masyarakat yang berada disekitar Kecamatan Tampan.
 - b. Untuk mengetahui fackor-faktor penghambat pelayanan di Polsek Tampan dalam Memberikan Pelayanan kepada masyarakat terhadap penanganan pengaduan masyarakat di Kecamatan Tampan.
2. Adapun yang menjadi kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di jurusan ilmu Pemerintahan Fakultas Fisipol Universitas Islam Riau dan bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan umumnya, khususnya mengenai Kualitas Pelayanan di Kepolisian sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dalam Menangani Pengaduan Masyarakat.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti sendiri maupun semua pihak yang terkait dalam penelitian ini, diantaranya:

- a. Dapat digunakan sebagai bahan literature untuk semua yang memerlukan teori kualitas pelayanan public dilingkungan jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Fisipol Universitas Islam Riau
- b. Bagi pihak polsek tampan kota pekanbaru lebih optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengaduan dipolsek tampan kota pekanbaru.
- c. Diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain yang akan mengangkat tema yang sama namun dengan sudut pandang yang berbeda .



BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A . Studi Kepustakaan

Sehubungan dengan permasalahan diatas, maka penulis akan mencoba memperjelas konsep berupa teori pada penelitian ini yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, agar dapat memudahkan penulis untuk memecahkan permasalahan dan menjadi landasan dalam penelitian ini.

1 . Konsep Pemerintahan

Setiap Negara mempunyai organisasi yang berwenang untuk merumuskan dan melaksanakan keputusan - keputusan yang mengikat bagi seluruh penduduk diwilayahnya.dalam hal ini pemerintah bertindak atas nama dan menyelenggarakan kekuasaan Negara.

Menurut W.S.Sayre (dalam Syafiie 2013:10) pemerintahan dalam definisi terbaiknya adalah sebagai organisasi dari Negara yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaanya.

Menurut C.F. Stronge (dalam Syafiie 2013:10) pemerintah dalam arti luas mempunyai kewenangan untuk memelihara kedamaian keamanan Negara. Oleh karena itu ,pertama harus mempunyai kekuatan militer atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang,kedua harus mempunyai kekuatan legislatif atau

dalam arti pembuatan undang-undang, yang ketiga harus mempunyai kekuatan finansial atau kemampuan untuk mencukupi keuangan masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan Negara dalam penyelenggaraan peraturan, hal tersebut dalam rangka penyelenggaraan kepentingan Negara.

Menurut Woodrow Wilson (dalam Syafiie 2013:10-11) pemerintah dalam akhir uraiannya, adalah suatu pengorganisasian kekuatan, tidak selalu berhubungan dengan organisasi kekuatan angkatan bersenjata, tetapi dua atau sekelompok orang dari sekian banyak kelompok orang yang dipersiapkan oleh suatu organisasi untuk mewujudkan maksud-maksud bersama mereka, dengan hal hal yang memberikan keterangan bagi urusan –urusan umum kelompok kemasyarakatan.

Menurut David Apter (dalam Syafiie 2013:11) pemerintahan itu adalah merupakan satuan anggota yang paling umum yang memiliki (a) tanggung jawab tertentu untuk mempertahankan system yang mencakupnya itu adalah bagian dan (b) monopoli praktis mengenai kekuasaan paksaan.

Menurut Samuel Edward Finer (dalam Syafiie:11) pemerintah harus mempunyai kegiatan terus menerus (process), Negara tempat kegiatan itu berlangsung (state), pejabat yang memerintah (the duty), dan cara, metode serta system (manner, method and system) dari pemerintah terhadap masyarakat.

Menurut Soemendar (dalam Syafiie:11-12) pemerintahan sebagai badan yang penting dalam rangka pemerintahannya, pemerintah semesinya memperhatikan pula ketentraman dan ketertiban umum, tuntutan dan harapan serta pendapat rakyat,

kebutuhan dan kepentingan masyarakat, pengaruh-pengaruh lingkungan, pengaturan, komunikasi peran serta seluruh lapisan masyarakat dan legitimasi.

Menurut kitab suci Al-quran surah 3 ayat 104 (dalam Syafiie:12) pemerintahan adalah segolongan umat yang mengajak kepada kebaikan, mengajak kepada kebenaran, melarang dari buruk, itulah orang yang beruntung.

Menurut Syafiie (2013:12) pemerintahan itu digunakan sebagai ilmu untuk mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legilasi, yudikasi dan eksekusi, dalam hubungan pusat dengan daerah, antar lembaga serta antara yang memerintah dengan diperintah secara baik dan benar dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan.

Menurut Labolo (2011:2) ilmu pemerintahan mengkontruksikan dirinya sebagai sebuah ilmu yang berasal dari manusia dan kembali kepada manusia dalam relasi yang memerintah dan yang diperintah.

Menurut Gaffar (dalam Ndraha 2010:16) mendefinisikan ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari proses politik (alokasi otoritatif nilai-nilai didalam sebuah masyarakat) dalam penyelenggaraan pemerintahan sebuah Negara.

Menurut Budiarmo (2009:21) mengemukakan bahwa pemerintahan adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber kepada kedaulatan dan kemerdekaan, berdasarkan atas Negara. Rakyat atau penduduk dan wilayah suatu Negara memiliki tujuan untuk mewujudkan Negara berdasarkan konsep dasar Negara tersebut.

Menurut Rasyid (dalam Labolo 2011:19) tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga system ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar.

Pemerintah pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang meegang kekuasaan pemerintahan Negara republic Indonesia yang dibantu oleh wakil Presiden dan menteri sebagaimana dimaksud dalam undang undang Dasar Negara republic Indonesia Tahun 1945.

Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam system dan prinsip Negara kesatuan republic Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Pemerintah daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom (UU No 23 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 1,2, dan 3).

Menurut Surbakti (1999:168) istilah pemerintah dan pemerintahan berbeda artinya, dimana pemerintahan menyangkut tugas dan kewenangan, sedangkan pemernitah merupakan aparat yang menyelenggarakan tugas dan kewenangan Negara. Kemudian istilah pemerintahan itu sendiri pengertiannya dapat dikaji atau diinjau dari tiga aspek :

- a. Ditinjau dari aspek kegiatan (dinamika), pemerintahan berarti segala kegiatan atau usaha yang terorganisasikan, bersumber pada kedaulatan dan berlandaskan pada dasar Negara.
- b. Ditinjau dari aspek struktural fungsional, pemerintahan mengandung arti seperangkat fungsi Negara, yang satu sama lain saling berhubungan secara fungsional, dan melaksanakan fungsinya atas dasar-dasar tertentu demi tercapainya tujuan Negara.
- c. Ditinjau dari aspek tugas dan kewenangan Negara, maka pemerintahan berarti seluruh tugas dan kewenangan Negara.

Sedangkan menurut Ndraha (2011:78-79) pemerintah memiliki dua fungsi dasar yaitu :

- a. Fungsi primer atau disebut dengan fungsi pelayanan yaitu fungsi pemerintahan sebagai provider jasa-jasa public yang tidak dapat diprivatisasikan termasuk jasa Hamkam, layanan civil dan layanan birokrasi.
- b. Fungsi sekunder atau disebut juga fungsi pemberdayaan yaitu sebagai provider kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan barang dan jasa yang mereka tidak mampu penuhi sendiri karena masih lemah dan tak berdaya termasuk penyediaan, pembangunan dan prasarana.

Dari penjelasan diatas jelas bahwa fungsi pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan terbagi tiga fungsi yaitu :

- a. Fungsi pembangunan
- b. Fungsi pemberdayaan
- c. Fungsi pelayanan

Dalam ilmu pemerintahan, maksud dengan pemerintahan ini berkaitan dengan tugas dan fungsi dan penyelenggaraan pemerintahan, jadi pemerintahan kecamatan merupakan wujud nyata dari suatu organisasi formal yang berfungsi menjalankan fungsi pemerintahan secara umum dalam melayani masyarakat. Pemerintah

kecamatan dapat dikatakan sebagai penyelenggara birokrasi pemerintahan yang berada setingkat lebih tinggi dari pemerintahan kelurahan/desa.

Menurut Munaf (2016 : 47) Pemerintah dalam paradig lama memiliki objek material negara sehingga pemerintah berorientasi pada kekuasaan, namn dalam paradig baru pemerintah dipandang memiliki objek materialnya masyarakat,sehingga pemerintah dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan / Negara. Proses pemerintahan suatu negara sangat bergantung pada bentuk pemerintahan Negara yang bersangkutan sehingga berdampak pada penyusunan dan pelaksanaan Hukum Administrasi Negara pada negara tersebut.

2. Teori Fungsi Pemerintahan

Menurut Charles Merriam (dalam Syafiie:11) tujuan pemerintah meliputi External Security, Internal Order, Jutice, general welfare, dan freedom.

Menurut Bintoro Tjokroamidjojo (dalam Syafiie:12) bahwa perencanaan serta fungsi pemerintah terhadap perkembangan masyarakat tergantung dari beberapa hal, diantaranya adalah filsafat hidup masyarakat dan filsafat politik masyarakat itu.

Menurut Prajudi Atmosudirdjo (dalam Syafiie:12) bahwasannya tugas pemerintah antara lain adalah tata usaha negara, rmah tangga negara, pemerintahan, pembangunan, dan pelestarian lingkungan hidup, sedangkan fungsi pemerintah adalah pengaturan, pembinaan masyarakat, kepolisian, dan peradilan.

Menurut Ndraha (2003:75) fungsi pemerintahan adalah jenis tindakan atau aktivita yang dilakukan oleh pemerintah dalam mencapai tujuan. Dalam menjalankan roda pemerintahan, pemerintah mempunyai tiga fungsi yaitu:

- a. Fungsi pengaturan, fungsi pengaturan ini dilakukan pemerintah dengan membuat peraturan perundang-undangan yang akan mengatur hubungan dalam masyarakat. Karena masyarakat menghendaki adanya aturan dan tatanan yang disepakati oleh semua pihak. Dalam hal ini pemerintah adalah hak yang dapat melakukan, merupakan peraturan dan memberikan sanksi bagi yang melanggarnya.
- b. Fungsi pemberdayaan, dalam fungsi ini pemerintah dibebani kewajiban untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam kegiatan pembangunan pemerintahan. Kecuali pemberdayaan itu juga dilakukan pada kalangan para aparat itu sendiri, agar mereka lebih berkualitas dalam melaksanakan secara optimal jika pelaksanaannya cukup tangguh dan berbobot.
- c. Fungsi pelayanan, merupakan fungsi utama pemerintah dan cukup beragam, dengan adanya fungsi ini diharapkan pemerintah akan dapat mewujudkan kehidupan yang lebih baik bagi rakyatnya.

Selain itu menurut Ndraha (dalam Labobo,2006;25) pemerintah memiliki dua fungsi dasar yaitu :

1. Fungsi primer (pelayanan)
Fungsi primer adalah fungsi pemerintah sebagai provider jasa-jasa public yang tidak dapat diprivatisasikan termasuk juga hamkam, layanan Civil dan layanan birokrasi.
2. Fungsi Sekunder (pemberdayaan)
Fungsi sekunder (pemberdayaan) adalah fungsi pemerintah sebagai provider kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan barang dan jasa yang mereka tidak mampu penuhi sendiri karena masih lemah dan tidak berdaya (powerless) termasuk penyediaan dan pembangunan sarana prasarana.

Selanjutnya Rasyid (dalam Labobo,2006:26) berpendapat bahwa fungsi fungsi pemerintahan adalah :

1. Fungsi pengaturan
Fungsi pengaturan yang lazim dikenal sebagai fungsi regulasi dengan segala bentuknya dimaksudkan sebagai usaha untuk menciptakan kondisi yang tepat sehingga menjadi kondusif bagi berlangsungnya berbagai aktivitas, selain terciptanya tatanan social yang baik diberbagai bidang kehidupan masyarakat.
2. Fungsi pelayanan
Fungsi pelayanan adalah memberikan pelayanan kepada seluruh warga negara dan selanjutnya akan membuahkan keadilan dalam masyarakat.
3. Fungsi pemberdayaan
Fungsi pemberdayaan adalah mendorong kemandirian masyarakat sehingga menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.
4. Fungsi Pembangunan

Adanya pemberdayaan, maka secara tidak langsung pembangunan akan tercipta. Oleh karena itu, seiring dengan hasil pembangunan dan pemberdayaan yang dilaksanakan pemerintah, serta keterbatasan yang dimiliki oleh pemerintah maka secara perlahan masyarakat dituntut untuk secara mandiri mencukupi kebutuhannya.

Dengan fungsi yang diuraikan diatas, maka disini peran pemerintah sangat penting dalam dan pelayanan. Namun didalam menjalankan tiga fungsi diatas pemerintah menetapkan kebijakan yang disebut dengan kebijakan pemerintah.

3 . Konsep Pelayanan

Undang-undang dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Hakikat pelayanan pada dasarnya adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. (KEPMEN PAN No.63/2003)

Berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya perundang-undangan.

Menurut Permen PAN Nomor 15 tahun 2014 tentang pelayanan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggaraan kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Menurut Gronroos adalah suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan (dalam Ratminto dan Winarsih 1990:27).

Menurut Sianipar (1990:5) pelayanan dapat terlaksana dengan baik apabila adanya kerjasama antara pihak yang melayani dengan yang dilayani guna memenuhi kebutuhan masing-masing. Adapun pelayanan dapat diartikan sebagai suatu cara atau teknik memenuhi, menanggapi, kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain.

Menurut Basuki (2002:46) pelayanan merupakan suatu proses kegiatan seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan bantuan seoptimal mungkin kepada pihak lain yang memerlukan baik diminta maupun tidak diminta.

Menurut Goldstein (dalam semil 2016:3) The world bank menggambarkan bagaimana hubungan atau alur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya (masyarakat) dengan menyebut pemerintah sebagai pihak yang

bertanggung jawab dan masyarakat yang menerima layanan sebagai pihak yang merasakan kepuasan.

4 . **Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Miftah Thoha (dalam Mulyadi 2016:178) Pelayanan public dapat dipahami sebagai suatu usaha oleh seseorang / kelompok orang, atau institusi tertentu untuk member kemudahan dan bantuan kepada masyarakat,dalam rangka mencapai tujuan tertentu,

Menurut Lonsdale (dalam Mulyadi 2016: 189) Pengertian dari pelayanan public ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhanya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan social seluruh masyarakat.

Deddy mulyadi (2016:188) Pelayanan public diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan UU No.25 Tahun 2009 penyelenggaraan pelayanan public sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Pelaksanaan pelayanan
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat
- c. Pengelolaan informasi
- d. Pengawasan internal
- e. Penyuluhan kepada masyarakat
- f. Pelayanan konsultasi.

Ada beberapa persoalan dalam hal penyedia pelayanan public, persoalan-persoalan tersebut didefinisikan Wright (dalam mulyadi 2016:178) sbb:

- a. Kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.
- b. Pelayanan yang diberikan pemerintah memiliki ketidakpastian tinggi dalam hal teknologi produksi sehingga hubungan antara output dan input tidak dapat ditentukan dengan jelas.
- c. Pelayanan pemerintah tidak mengenal “bottom line” artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut.
- d. Berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah eksternalitas, organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa internalitas. artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayani.

Hakikat pelayanan public menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan public adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kebaikan Aparatur Pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan public 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.(UNDANG-UNDANG No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan public).

Menurut Rasyid (dalam Mulyadi 2016:190) pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Asas pelayanan public adalah untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, dalam UNDANG-UNDANG No 25 Tahun 2009 penyelenggaraan pelayanan public berasaskan sbb:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pelayanan public oleh KEMENPAN No.63/2003 terbagi kedalam 3 kelompok, yaitu :

- a. Kelompok pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen formal yang dibutuhkan oleh public.
- b. Kelompok pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh public. hal ini berkaitan dengan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh negara selaku pelaku usaha, yang kewenangannya dilaksanakan oleh Badan Usaha Mlik Negara (misalnya penyediaan air minum/air bersih, penedian listrik, penyediaan jaringan telekomunikasi, dll).
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yyang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh public (msalnya : pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, penyelenggaraan post, dll.).

Menurut Moenir (dalam mulyadi 2016:192) pelayanan public adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Didalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 1. Persyaratan teknik dan administrative pelayanan public
 2. Unit kerja/pejabat yang berwenang memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public.
 3. Rincian biaya pelayanan public dapat dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan dan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f. Tanggung jawab
Pemimpin penyelenggaraan pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelaynan public.
- g. Kelengkapn sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman,bersih, rapi, lingkunganya yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Didalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan public Pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan public harus berperilaku sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif
- b. Cermat
- c. Santun dan ramah
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
- e. Professional
- f. Tidak mempeersulit
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan public
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki
- n. Sesuai dengan kepantasan; dan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.

Setiap penyelenggaraan public harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibekukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan
Biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan public.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. System, mekanisme, dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya / tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguraguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Setiap penyelenggran pelayanan public harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dan penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Lukman dan Sutopo (2003; 41) penyusunan sebuah standar pelayanan minimal atau SPM di daerah mengandung prinsip-prinsip antara lain:

- a. Diterapkan pada kewenangan wajib daerah dan kewenangan lainnya.
- b. Ditetapan peerintah dan diberlakukannya untuk seluruh daerah kabupaten/kota.
- c. Menjalin hak individu dan akses masyarakat mendapat pelayanan dasar pemeintah daerah.
- d. Bersifat dinamis sesuai dengan perubahan kebutuhan nasional perkembangan kapasitas daerah.
- e. Berbeda dengan standar teknis yang merupakan factor pendukung alat mendukung pencapaian SPM.

Ada lima karakteristik yang membedakan jenis pelayanan public dengan pelayanan lainnya, yaitu:

- a. Adaptif
Derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
- b. Posisi tawar pengguna / konsumen
Semakin tinggi posisi tawar penggunaa maka akan semakin tinggi pula peluang untuk permintaan pelayanan yang lebih.
- c. Tipe pasar
Menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada dan hubungannya dengan pengguna lain.
- d. Focus control
Menjelaskan siapa siapa yang memegang control atas transaksi, apakah pengguna atau penyelenggara pelayanan.
- e. Sifat pelayanan
Menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Pelayanan public diartikan pemberi pelayan layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan public, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan public dan memberikan kepuasan public.

Selanjutnya Bharata (2004:11) mengemukakan ada empat unsure penting dalam proses pelayanan public, yaitu :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services.)
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima sebagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan jasa yang mereka nikmati.

5. Kualitas Pelayanan

Zaitaml, Parasuraman dan Barry (dalam Semil, 2016:47) Kualitas Pelayanan adalah sebagai tingkat kesenjangan antara harapan-harapan atau keinginan-keinginan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami.

Gester (dalam Semil, 2016: 47) memetakan inisiatif kualitas untuk memberikan pelayanan. ia menyatakan inisiatif untuk kualitas pelayanan adalah aktifitas-aktifitas yang didesain untuk meningkatkan pelayanan dalam beberapa cara, secara eksplisit kedalam kualitas yang utama atau tidak, datang dari berbagai kondisi dan bentuk.

Gerson (2002) , Kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau instansi bisa ditinjau dari dua sudut, yaitu kualitas pelayanan ditinjau dari sudut internal organisasi dan kualitas pelayanan ditinjau dari sudut eksternal organisasi.

Lebih lanjut, Gerson (2002: 55), menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Lukman (1999), Menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya merujuk kepada pelayanan eksternal, dari

perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang tinggi.

Pendapat tersebut dengan kata lain bisa diartikan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi, pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani. Artinya, bagaimanapun upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah atau merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal). Kalau tidak demikian bagaimanapun performa suatu organisasi, tetapi tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan dinilai tetap tidak bagus. Oleh karena itu, pertama-tama penting bagi pemberi layanan untuk mengetahui kualitas pelayanan dari perspektif pelanggan, selain agar organisasi tersebut survive juga agar kinerjanya dapat lebih ditingkatkan lagi.

Menurut Zethaml, Parasuraman dan Berry dalam Semil (2016 : 84) bahwa ada lima dimensi dalam menilai kualitas pelayanan atau jasa pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Tangibles (nyata), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu: penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.
2. Reliability (kehandalan), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.

3. Responsiveness (daya tangap), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
4. Assurance (kepastian/jaminan), adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri: kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.
5. Emphaty (empati), yaitu memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri: kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.

Menurut Ibrahim kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut, (dalam Hardiansyah, 2011:40)

Sedangkan menurut Kasmir dalam Pasolong (2011:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Tjiptono (2004;56) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki

secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.

Selanjutnya Sinambela (2006 : 6) merumuskan secara teoritis, tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial, ekonomi, dan lainnya.

Menurut Groetsh dan Davis bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, (dalam Hardiansyah, 2011: 36).

Jasfer (2005 : 58), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Jika suatu produk layanan berkualitas maka akan dapat memberikan kepuasan kepada pelangganya. Oleh karena itu, pelayanan yang berkualitas merupakan elemen yang strategis tentang keberadaan birokrasi pemerintah.

Dengan demikian kualitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai hasil penilaian yang diperoleh dari pelanggan berdasarkan apa yang dialaminya setelah memakai produk dan juga dapat diketahui jika kenyataan melebihi dari apa yang diharapkan oleh pelanggan yaitu kepuasan dalam menerima pelayanan.

6 . Konsep Kepolisian

Berdasarkan undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang kepolisian Negara Republik Indonesia, yaitu yang dimaksud denglah kepolisian adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan. Kepolisian negara republik indonesia yang selanjutnya disebut dengan Kapolri adalah pimpinan kepolisian negara republik indonesia dan pertanggung jawaban penyelenggaraan kepolisian.

Fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penengakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. (pasal 2 UU No.2 Tahun 2002)

Mengutip dari Satjipto Rahardjo (dalam Ismantoro, 2012:9) mengatakan bahwa polisi adalah hukum pidana yang hidup. Tanpa polisi, teks peraturan hukum pidana yang akan menjadi rentetan norma tertulis yang mati.

Polisi bukanlah orang yang direkrut oleh negara, diberi seragam dan disuruh petantang-petentang menakut-nakuti orang-orang di jalan. Bukan, polisi bukan seperti itu. Polisi Adalah sahabat masyarakat yang difungsikan oleh Negara untuk menjaga

keamanan, pengayoman, perlindungan, ketertiban dan ketentraman dalam kehidupan masyarakat. (Yuwono, 2012 20)

Sebuah pertanyaan muncul, “apa yang menjadi tanggung jawab polisi ?” baik polisi maupun masyarakat tampaknya setuju dalam bentuk persyaratan umum. Penampilan kerja kepolisian harus dinilai berdasarkan tiga kriteria: efektifitas, efisiensi dan kejujuran. (Yuwono :2012:129).

Masyarakat dan polisinya merupakan dua kegiatan yang tidak bisa dipisahkan. Tanpa masyarakat, tidak akan ada polisi dan tanpa polisi, proses-proses dalam masyarakat tidak akan berjalan dengan lancar dan produktif. (Raharjo dan Tabah, 1993;113)

Polisi adalah tokoh ambivalen yang di suatu pihak dicari masyarakat. sedang dipihak lain masyarakat yang sama pula berusaha menjauhi dan tidak mau berhubungan dengan polisi. Sikap masyarakat yang “mendambahka” dan sekaligus ”menolak” itu kiranya bisa dimengerti, oleh karena tugas polisi yang disatu pihak melindungi dan melayani, sedangkan dipihak lain polisi juga harus mendisiplinkan masyarakat itu. (Raharjo dan Tabah, 1993:212-213).

7 . Konsep Masyarakat

Konsep masyarakat saat ini adalah merupakan kumpulan institusi mulai dari yang paling sederhana hingga paling modern, berupa panguyuban sampai institusi yang memiliki AD/ART ataupun akta pendirian. Yang jelas, institusi perkawinan,

institusi kerja profesi dan lain sebagainya. Dalam kondisi ini individu dalam masyarakat sebagai bagian dari institusi. (Nugroho :2001)

Menurut Inkeles dalam Sunarto, 2004:56) mengemukakan ada empat kriteria yang harus dipenuhi agar suatu kelompok dapat disebut sebagai masyarakat, yaitu (1) kemampuan bertahan melebihi masa hidup seseorang individu; (2) rekrutmen seluruh atau sebagian anggota melalui reproduksi; (3) kesetiaan pada suatu "sistem tindakan utama bersama", (4) adanya sistem tindakan yang bersifat "swasembada". Inkeles mengemukakan bahwa suatu kelompok hanya dapat kita namakan masyarakat bila kelompok tersebut memenuhi keempat kriteria tersebut; atau bila kelompok tersebut dapat bertahan stabil untuk beberapa generasi walaupun sama sekali tidak ada orang atau kelompok lain diluar kelompok tersebut.

Sedangkan menurut Talcott Parson (dalam Sunarto, 2004,56), menurutnya masyarakat adalah suatu sistem sosial yang swasembada, melebihi masa hidup individu normal, dan merekrut anggota secara reproduksi biologis serta melakukan sosialisasi terhadap generasi berikutnya.

Ivan dan page menjelaskan tentang defenisi masyarakat, cermati pengertian berikut.

Masyarakat adalah suatu sistem dalam kebiasaan dan tata cara, dari wewenang dan kerja sama berbagai kelompok dan penggolongan dan pengawasan tingkah laku serta kebebasan-kebebasan manusi. Keseluruhan yang selalu berubah ini kita namakan masyarakat. Masyarakat merupakan jalinan hubungan social, dan masyarakat selalu berubah. (dalam soekanto,2007 : 22).

Suatu masyarakat sebenarnya merupakan sistem adaptif, karena masyarakat merupakan wadah untuk memenuhi berbagai kepentingan dan tentunya juga untuk dapat bertahan. Masyarakat sendiri juga mempunyai berbagai kebutuhan yang harus dipenuhi pemerintah agar dapat menjadi masyarakat yang sejahtera.

Perkembangan kondisi masyarakat saat ini yang semakin dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik merupakan indikasi dan empowering yang dialami oleh masyarakat. Lebih lanjut Thoha (2002:183) menjelaskan hal ini berarti masyarakat semakin sadar apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang penulis teliti adalah sebagai berikut :

Tabel II.1: Penelitian Yang Terdahulu

| No | Nama | Judul | Teori | Indikator |
|----|----------------------------|---|--|--|
| 1 | Doni pranando 127310219 | Kualitas pelayanan dikepolisian sektor kecamatan Rambah Samo dalam menangani pengaduan masyarakat | Gronross: Pelayanan suatu aktifitas yang bersifat yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya | 1.ketepatan waktu 2.kesopanan dan keramahan 3.kemudahan mendapatkan pelayanan 4.kenyamanan dalam memperoleh pelayanan |

| | | | | |
|---|-----------------------------|---|--|--|
| | | | interaksi antara konsuen dan karyawan atau hal hal-lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permaalahan | |
| 2 | Silvia Lusiana 137310157 | Kualitas pelayanan Pembuatan e-KTP pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil dikabupaten siak | Dwiyanto : Pelayanan sebagai suatu system aktifitas kerja sama dua orang atau lebih dari sesuatu yang tidak pandang bulu yang sebahagian besar termasuk kedalam aktifitas pemerintah. | 1.prosedur pelayanan 2.waktu pelayanan 3.biaya pelayanan 4.produk pelayanan 5.sarana dan prasarana 6.kompetensi pegawai |

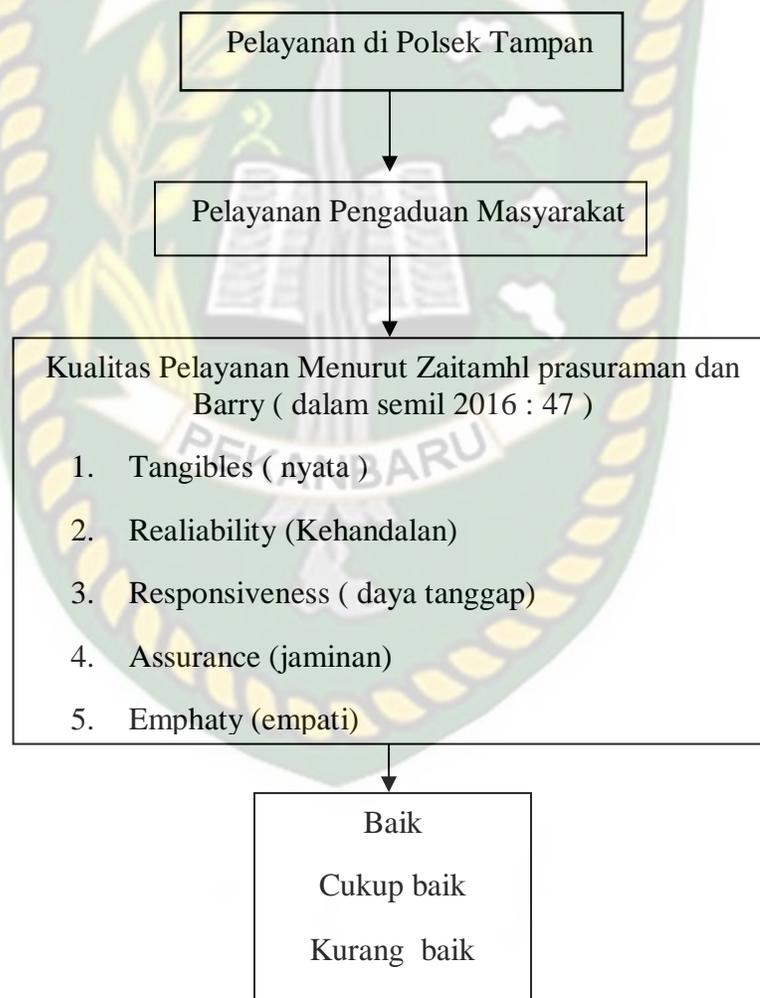
| | | | | |
|---|---------------------|---|--|---|
| 3 | Juwita 127310010 | Kualitas pelayanan public pada pengurusan surat nikah dikantor urusan agama kecamatan kuantan singing | Permen PAN No.16 Tahun 2014: Pelayanan public adalah unit kerja atau kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. | 1.Persyaratan pelayanan 2.Prosedur Pelayanan 3.Waktu pelayanan 4.biaya pelayanan 5.produk pelayanan 6.Kompetensi Pelaksana 7.Perilaku Pelaksana 8.Maklumat pelayanan 9.Penanganan pengaduan, sarana |
|---|---------------------|---|--|---|

Adapun yang membedakan penelitian yang sebelumnya dengan penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian yang dilakukan yaitu kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yang berbeda dengan kota yang sebelumnya yaitu Rokan Hulu, Siak dan Kuantan Singingi, dan juga dengan teori yang digunakan berbeda dengan penelitian yang sebelumnya karena penulis menggunakan teori sebagai indikator perbandingan yaitu Zaitamhl, Prasuraman dan Barry, sedangkan ketiga penelitian terdahulu menggunakan teori Gronross, Dwiyanto dan Permen PAN.

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan teori yang telah diuraikan dalam setudi kepustakaan, maka penulis membuat suatu kerangka piker dari penelitian ini, sebagai berikut :

Gambar II.1 Kerangka Pikir Tentang Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dalam Menangani Pengaduan Masyarakat



Sumber : Modifikasi Penulis, 2018

D. Konsep Operasional

Konsep dapat diartikan sebagai suatu yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial yang dialami. Konsep memiliki tingkat generasi yang berbeda-beda. Semakin dekat suatu konsep dengan realita, maka semakin dekat konsep itu diukur.

Untuk memudahkan penganalisaan dan tidak mengamburkan konsep juga agar tujuan penelitian dapat tercapai maka penulis merasa perlu membatasi dan mengoperasionalkan konsep-konsep yang dipakai, konsep-konsep tersebut antara lain:

1. Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses kewajiban sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat menerima pada saat diperlukan sesuai dengan tuntunan yang diperintah.
2. Pemerintahan adalah organisasi dalam mana diletakan hak untuk melaksanakan kekuasaan berdaulat atau tertinggi.
3. Kepolisian adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disebut dengan Kapolri adalah pimpinan Kepolisian Negara Republik Indonesia dan penanggung jawab penyelenggaraan kepolisian.

4. Pengaduan masyarakat adalah tindakan seseorang atau beberapa orang untuk memberitahukan atau menginformasikan kepada penyelidik/penyidik tentang telah terjadi suatu tindak pidana.
5. Pelayanan adalah respon terhadap kebutuhan monevial yang hanya akan terpenuhi jika pengguna jasa atau konsumen mendapatkan produk yang mereka inginkan.
6. Pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan.
7. Kualitas pelayanan dapat juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
8. Standar Pelayanan adalah ukuran kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima layanan.
9. Tangibles (Nyata) adalah penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.
10. Reliability (Kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
11. Responsiveness (Daya Tanggap) adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

12. Assurance (Jaminan) adalah pengetahuan dan sopan santun, kepercayaan diri dari pemberi pelayanan publik serta respek terhadap konsumen.

13. Emphaty (Empati) adalah kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

E. Operasional Variabel

Operasional variable penelitian ini adalah tentang kualitas pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dalam menerima pengaduan masyarakat. Adapun penjabaran varriabel-variabel pelayanan public tersebut kedalam operasionalisasi variable yang dapat dilihat pada table berikut :

Tabel II.2 : Operasional Variabel Penelitian Kualits Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat

| Konsep | Variabel | Indikator | Sub Indikator | Skala Pengukuran |
|--|--------------------|------------------------|--|-----------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kualitas Pelayanan adalah sebagai tingkat kesenjangan antara harapan-harapan atau keinginan- | Kualitas Pelayanan | 1. Tangibles (nyata) | a. PenampilanPetugasd alam melayani b. Ruang tunggu c. papan informasi | Baik Cukup Baik Kurang Baik |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|----------------------------------|--|-----------------------------------|
| keinginan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami. Menurut Zaitaml, Praturaman dan Barry (dalam Semil 2016:47) | | 2. Reliability (Kehandalan) | a. Menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan b. Kesiadaan memberikan informasi | Baik Cukup Baik Kurang Baik |
| | | 3. Responsiveness (daya tanggap) | a. Kesiadaan membantu masyarakat b. Memberikan pelayanan yang tepat dan cepat | Baik Cukup Baik Kurang Baik |
| | | 4. Assurance (jaminan) | a. Kemudahan prosedur pelayanan b. Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan | Baik Cukup Baik Kurang Baik |
| | | 5. Emphaty (empati) | a. Komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan b. Memahami kebutuhan masyarakat | Baik Cukup Baik Kurang Baik |

F. Teknik Pengukuran

Untuk mengklasifikasikan variable yang akan diukur supaya tidak terjadi kesalahan dalam menentukan analisis data, selanjutnya penulis melakukan penelitian dengan menetapkan ukuran : Baik, cukup baik, kurang baik terhadap seluruh indikator yang ada, dengan pengukuran sebagai berikut :

Baik : Apabila seluruh indikator telah terlaksana dengan baik

dengan hasil rekapitulasi responden berada pada total skor

67-100%.

Cukup Baik : Apabila seluruh indikator telah terlaksana, dengan hasil rekapitulasi responden berada pada total skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila seluruh indikator telah terlaksana, dengan hasil rekapitulasi responden berada pada total skor 1-33%.

Selanjutnya untuk pengukuran setiap masing-masing indikator kualitas pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dalam menangani pengaduan masyarakat dapat dilihat dan dikategorikan sebagai berikut:

a. Tangible (Nyata), dapat dikatakan :

Baik : Apabila seluruh indikator telah terlaksana dengan baik dengan hasil rekapitulasi responden anatar 67-100%.

Cukup Baik : Apabila seluruh indikator telah terlaksana, dengan hasil rekapitulasi responden anatar 34-66%.

Kurang Baik : Apabila seluruh indikator telah terlaksana, dengan hasil rekapitulasi responden anatar 1-33%.

b. Reliability (Kehandalan), dapat dikatakan :

Baik : Apabila seluruh indikator telah terlaksana dengan baik

dengan hasil rekapitulasi responden anatar 67-100%.

Cukup Baik : Apabila seluruh indikator telah terlaksana, dengan hasil rekapitulasi responden anatar 34-66%.

Kurang Baik : Apabila seluruh indikator telah terlaksana, dengan hasil rekapitulasi responden anatar 1-33%.

c. Responsiveness (daya tanggap), dapat dikatakan :

Baik : Apabila seluruh indikator telah terlaksana dengan baik dengan hasil rekapitulasi responden anatar 67-100%.

Cukup Baik : Apabila seluruh indikator telah terlaksana, dengan hasil rekapitulasi responden anatar 34-66%.

Kurang Baik : Apabila seluruh indikator telah terlaksana, dengan hasil rekapitulasi responden anatar 1-33%.

d. Assurance (Jaminan), dapat dikatakan :

Baik : Apabila seluruh indikator telah terlaksana dengan baik dengan hasil rekapitulasi responden anatar 67-100%.

Cukup Baik : Apabila seluruh indikator telah terlaksana, dengan hasil rekapitulasi responden anatar 34-66%.

Kurang Baik : Apabila seluruh indikator telah terlaksana, dengan hasil rekapitulasi responden anantara 1-33%.

e. Emphaty (Empati), dapat dikatakan :

Baik : Apabila seluruh indikator telah terlaksana dengan baik dengan hasil rekapitulasi responden anantar 67-100%.

Cukup Baik : Apabila seluruh indikator telah terlaksana, dengan hasil rekapitulasi responden anantara 34-66%.

Kurang Baik : Apabila seluruh indikator telah terlaksana, dengan hasil rekapitulasi responden anantara 1-33%.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang diambil dan sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka jenis penelitian yang dianggap tepat adalah penelitian bertipe deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. karena obyek dari penelitian ini merupakan suatu fenomena atau kenyataan sosial dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.

Hal itu sesuai dengan yang dikatakan oleh Sugiyono (2012: 13) penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif metode kuantitatif, merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan-keterangan mengenai respon masyarakat yang telah melakukan pelayanan Kepolisian terhadap pelayanan kepolisian sektor kecamatan Tampan kota Pekanbaru dalam menangani pengaduan masyarakat.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau wadah diadakannya suatu penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kepolisian sektor kecamatan Tampan kota Pekanbaru

untuk meneliti Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat.

Dalam penelitian ini, penulis memilih objek penelitian pada kantor Kepolisian Sektor kecamatan Tampan kota Pekanbaru dengan alasan dikarenakan adanya indikasi masalah bahwa masih kurangnya pelayanan yang dirasakan masyarakat yang melakukan pengaduan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan, seperti dari sikap petugas Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan yang kurang ramah kepada masyarakat yang melakukan pengaduan, kemudian tidak adanya sikap empati kepada masyarakat yang melakukan pengaduan yang baru saja tertimpa musibah dan pertimbangan lainnya peneliti memilih lokasi penelitian di kepolisian sektor kecamatan Tampan kota Pekanbaru yaitu, lokasi relatif dekat dengan domisili peneliti, sehingga mudah dijangkau, diakses dan lebih efektif dan efisien dalam segi waktu dan biaya.

C. Populasi dan Sampel

Menurut Komaruddin (dalam Mardalis, 2010;53), populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel. Pada kenyataannya populasi itu adalah sekumpulan kasus yang perlu memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Sebagai populasi dalam penelitian ini adalah unsur pelayan dalam hal ini adalah aparat Kepolisian sesuai jadwal piket yang bertugas melayani masyarakat yakni pegawai Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Tampan kota

Pekanbaru, dan masyarakat yang dilayani dalam hal ini yaitu masyarakat yang melakukan pengaduan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Sampel yaitu sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik tertentu (Usman dan Akbar, 2011:43). Sampel dalam penelitian ini adalah aparat Kepolisian sesuai jadwal piket yang bertugas melayani masyarakat yakni pegawai Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Tampan kota Pekanbaru dan masyarakat yang melakukan pengaduan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III. 1: Jumlah Populasi dan Sampel Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

| No | Responden | Populasi | Sampel | Persentase (%) |
|---------------|--|----------|--------|----------------|
| 1 | Ka. Sihumas | 1 | 1 | 15% |
| 2 | Aparat Kepolisian yang melayani masyarakat | 3 | 1 | 15% |
| 3 | Masyarakat yang telah melakukan pengaduan ke polsek Tampan | 143 | 25 | 70% |
| Jumlah | | 147 | 27 | 100% |

Sumber : Data Olahan, 2018

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik yang digunakan dalam penarikan sampel pada penelitian ini terbagi 2 yaitu, untuk masyarakat yang melakukan pengaduan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru menggunakan teknik *purposive sampling*. Yaitu teknik

penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, dimana di Kecamatan Tampan ini peneliti hanya menetapkan sampel sebanyak 25 orang.

Sementara untuk aparat kepolisian, Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *Sampling jenuh* yang istilah lain adalah Sensus. Yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

E. Jenis dan Sumber Data

Semua data yang diperoleh melalui sumber dokumentasi informasi yang dapat dijadikan nara sumber data, karena dianggap menguasai bidang permasalahan dan berhubungan erat dengan pelaksanaan seluruh kegiatan untuk mempermudah penyelesaian masalah dalam penelitian. Jenis sumber data yang digunakan dapat dibedakan menjadi 2 bagian yaitu:

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung pada saat kita melakukan penelitian, sumber data yang diperoleh secara langsung dari orang-orang atau responden yang secara sengaja dipilih untuk memperoleh data-data atau informasi yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian. Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ialah:
 - a. Penelitian Sendiri yaitu dalam memperoleh data, peneliti sebagai instrument mengamati serta mencatat fenomena obyek yang terjadi untuk diteliti dan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Pedoman wawancara yaitu sebagai pedoman untuk melakukan wawancara dengan nara sumber untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan fokus

penelitian. Catatan lapangan yang berupa catatan yang dipergunakan untuk mencatat informasi terutama selama penelitian.

- b. Informan yaitu orang dalam yang digunakan untuk memberikan Reterangan dan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian.

Adapun nara sumber atau informan yang akan dipilih untuk menjadi sumber data primer adalah :

- 1) Humas Polsek Tampan
 - 2) Masyarakat yang membuat pengaduan di Polsek Tampan
2. Data sekunder yaitu data yang dikutip dari sumber-sumber tertentu yang digunakan sebagai pendukung data primer, sumber data sekunder ini merupakan sumber data yang melengkapi serta memperkaya sumber data primer atau sumber data sekunder ini diperoleh dari data pendukung.

Data sekunder yang merupakan sumber data yang akan melengkapi sumber data primer, yaitu dari sejumlah literature buku-buku dan data yang dukumpulkan dari sejumlah data yang tersedia secara tertulis yang berupa data jumlah aparat kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, serta data-data lain menurut penulis dapat melengkapi penelitian ini nantinya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka penulis disini menggunakan teknik-teknik pengumpulan data antara lain :

1. Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Kuisisioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dapat mendeskriptifkan tanggapan masyarakat yang melakukan pengaduarn terhadap pelayanan di kepolisian sektor kecamatan Tampan kota Pekanbaru.

Berdasarkan teknik penarikan sampel yang peneliti pergunakan di penelitian ini yaitu penarikan sampel dengan teknik purposive sampling, yaitu mengambil siapa saja yang ada atau yang kebetulan ditemui, dalam hal ini masyarakat yang telah melakukan pelayanan kepolisian di kepolisian sektor kecamatan Tampan.

Peneliti menyebarkan kuisisioner dengan cara mendatangi masyarakat yang baru saja keluar dari polsek Bukit Raya dan telah selesai melakukan pelayanan pengaduan kepolisian pada saat itu. Kemudian memberikan lembaran kuisisioner kepada responden untuk dijawab, dan menunggu hingga

responden selesai mengisi lembaran kuisisioner penelitian yang peneliti berikan kepada responden.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan yang telah dijadikan sumber data. Wawancara dilakukan dengan maksud untuk memperoleh informasi secara langsung untuk dijadikan data yang tidak diperoleh dari sumber data yang lain. Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung, dimana peneliti menggunakan teknik mengikat dan disesuaikan dengan keadaan saat itu guna mendapatkan data yang sebanyak mungkin dari informan sebagai sumber data dengan cara mencatat atau merekam hasil wawancara tersebut.

Penentuan informan didasarkan pada prediksi kemampuan informan dalam memberikan data-data yang diperlukan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan dengan staf atau petugas pelayanan, dan masyarakat pengguna jasa. Informan tersebut ditentukan sesuai dengan data yang diperlukan.

3. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung dari dekat terhadap fenomena obyek yang terjadi atau diteliti, sehingga memungkinkan untuk memperoleh gambaran dari fenomena yang sulit diperoleh dari orang-orang yang dijadikan sumber data.

Teknik ini dilakukan karena untuk mencari dan mendapatkan “sesuatu” diluar atau tidak mungkin diperoleh dari sumber data langsung, sehingga dapat diharapkan nilai data yang diterima melalui pengamatan langsung akan memberikan kekuatan pandangan tentang nilai atau validalitas data tersebut, sebagai pembanding dari sumber data baku yang sudah ada.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meneliti dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan penelitian. Dengan teknik ini akan terkumpul data yang diperoleh dari nara sumber tetapi terdapat pada berbagai sumber tertulis, seperti dokumen-dokumen yang dikeluarkan pemerintah, laporan-laporan dan arsip-arsip lainnya.

G. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisa data penulis menggunakan analisa deskriptif dan pendekatan kuantitatif dengan tujuan membuat gambaran tentang suatu hal, fakta-fakta dilapangan, sifat-sifat hubungan antara fenomena yang sedang diselidiki dan dihadapi secara sistematis serta menganalisisnya sehingga keakurasiannya tetap terjaga serta mengklarifikasikannya agar diperoleh suatu perumusan dan analisa yang menuju kearah pemecahan masalah.

Setelah data dikumpulkan secara lengkap dan menyeluruh, maka data tersebut dikelompokkan dan disesuaikan dengan jenis data yang diperoleh dalam bentuk tabel dan memberikan penjelasan dalam bentuk kata-kata.

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel III. 2 : Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

| No | Jenis Kegiatan | Tahun 2018-2019, Bulan dan Minggu | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----------------------|-----------------------------------|---|---|---|----------|---|---|---|----------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|-------|---|---|--|
| | | Oktober | | | | November | | | | Desember | | | | Januari | | | | Februari | | | | Maret | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | |
| 1 | Penyusunan UP | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Seminar UP | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Revisi UP | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Revisi Kuisisioner | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| 5 | Penelitian lapangan | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| 6 | Bimbingan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | |
| 7 | Perbaikan Bab ke Bab | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Acc Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Ujian Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Perbaikan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Penggandaan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Ringkas

Kepolisian sektor kecamatan tampan kota pekanbaru atau Polsek Tampan merupakan satuan kepolisian yang berada di daerah Kecamatan Tampan kota Pekanbaru. Kecamatan Tampan merupakan daerah bertopografi datar dengan letak geografis antara 0°42' - 0°50' Lintang utara antara 101°34' - 101°43' Bujur Timur. Kecamatan Tampan terbentuk dari beberapa desa dan kecamatan dari kabupaten Kampar yaitu, Desa Simpang Baru dari Kecamatan Kampar, Desa Sidomulyo Barat, Desa Labuh Baru, dan Desa Tampan dari Kecamatan Siak Hulu. Berdasarkan peraturan daerah Nomor 03 Tahun 2003, wilayah kecamatan Tampan dimekarkan menjadi 2 kecamatan dengan batas-batas sebagai berikut :

- Sebelah timur berbatasan dengan kecamatan Marpoyan Damai
- Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar
- Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Payung Sekaki
- Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Kampar

Kecamatan Tampan dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 1987 tentang perubahan batas antara Kota Pekanbaru dengan Kabupaten Kampar pada tanggal 14 Mei 1988 dengan luas wilayah $\pm 199.792 \text{ km}^2$. Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan

kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah kelurahan baru dengan perda kota Pekanbaru No.4 Tahun 2016 Menjadi 9 Kelurahan.

Sementara itu Kepolisian sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru mulai didirikan pada tahun 1988, dan berikut ini merupakan Nama-Nama pejabat Polsek Tampan saat ini :

Table IV.1 : Pejabat atau Aparat Polsek Tampan Kota Pekanbaru

| NO | | NAMA | PANGKAT / NRP | JABATAN |
|----|---|---------------------------------|------------------|--------------|
| | | <u>PIMPINAN</u> | | |
| 1 | 1 | JUPER LUMBAN TORUAN, S.H.,S.I.K | AKP/83041361 | KAPOLSEK |
| | | <u>UNIT PROVOS</u> | | |
| 2 | 1 | OMRI, S.E | IPDA / 69070107 | KANIT PROVOS |
| 3 | 2 | AMDAYANI | AIPTU / 65100539 | ANGGOTA |
| 4 | 3 | ISWANTO | BRIPKA/79081478 | ANGGOTA |
| | | <u>SI UMUM</u> | | |
| 5 | 1 | AMALIAH, S.Pd | IPDA/66120501 | KASIUM |
| | | <u>SI HUMAS</u> | | |
| 6 | 1 | ROSMADI | AIPTU/76030240 | KASI HUMAS |
| | | <u>SPKT</u> | | |
| 7 | 1 | SYAFRIWANDI | AIPTU/72090484 | KA SPK I |
| 8 | | FITRI AZMI ZAINAL | AIPTU/77090075 | |

| 1 | | 2 | 3 | 4 |
|----|----|------------------------------|--------------------|------------------|
| 9 | 2 | NOVIARDI | AIPTU/64110268 | KA SPK II |
| 10 | 3 | ADI ZULFIKAR | AIPTU/72120293 | KA SPK III |
| | | | | |
| | | <u>UNIT RESKRIM</u> | | |
| 11 | 1 | KOKO FERDINAND SINURAYA, S.H | IPTU/81010086 | KANIT RESKRIM |
| 12 | 2 | YULI HARIADI | IPDA/72070135 | PANIT I RESKRIM |
| 13 | 3 | HERI SUSANTO | AIPTU/72120338 | PANIT II RESKRIM |
| 14 | 4 | DEVI SUSANTI | 197303112008102000 | BA. MIN |
| 15 | 5 | SUWAL FITRI | AIPTU/75110255 | ANG. RESKRIM |
| 16 | 6 | ABRIANDI | BRIPKA/82100844 | ANG. RESKRIM |
| 17 | 7 | SAPTA ANWAR | BRIGADIR/850091343 | ANG. RESKRIM |
| 18 | 8 | NILAM PERMATA SARI | BRIPDA/96120200 | ANG. RESKRIM |
| 19 | 9 | MASRAN | AIPDA/78100167 | ANG. RESKRIM |
| 20 | 10 | SULVIWAN, S.H | BRIPKA/85110812 | ANG. RESKRIM |
| 21 | 11 | FIRMANSYAH | BRIPKA/86050264 | ANG. RESKRIM |
| 22 | 12 | NELSON SITORUS | AIPTU/74020086 | ANG. RESKRIM |
| 23 | 13 | RICO K. SORMIN ,S.H | BRIPKA/86030408 | ANG. RESKRIM |
| 24 | 14 | RIKO FEBRIANTO, S.H.,M.H | BRIGADIR/89020197 | ANG. RESKRIM |
| 25 | 15 | ASIH LESTARI, S.H | BRIPTU/93041078 | ANG. RESKRIM |
| 26 | 16 | RIDUAN HB, S.H | AIPTU/72070584 | ANG. RESKRIM |
| 27 | 17 | RAY SANJANOV , S.H | AIPDA/81110037 | ANG. RESKRIM |
| 28 | 18 | AFRIANTO, S.H | BRIPKA/86081376 | ANG. RESKRIM |
| 29 | 19 | AGUSTIN DIAN P, S.S.E | BRIGADIR/88080167 | ANG. RESKRIM |
| 30 | 20 | SAMURI, S.H | AIPTU/77050094 | ANG. RESKRIM |
| 31 | 21 | HENDRA ANDRY | BRIPKA/82060173 | ANG. RESKRIM |
| 32 | 22 | ROBIANSYAH, S.H | BRIPKA/85070044 | ANG. RESKRIM |
| 33 | 23 | ASMEN RIDHOL | BRIPTU/90090150 | ANG. RESKRIM |
| 34 | 24 | BIMA SETIAWAN INFANTRI | BRIPDA/94121232 | ANG. RESKRIM |
| | | | | |
| | | <u>UNIT LANTAS</u> | | |
| 35 | 1 | HEPPY YENDRI | IPTU/68010034 | KANIT LANTAS |
| 36 | 2 | AMRON SIREGAR | IPDA/62080865 | PANIT I LANTAS |

| 1 | | 2 | 3 | 4 |
|----|----|----------------------------|-------------------|------------------|
| 37 | 3 | GUNARSO | IPDA/62080891 | PANIT II LANTAS |
| 38 | 4 | DEDI SUTARMIDI | AIPTU/74050245 | ANG. LANTAS |
| 39 | 5 | HERIYANTO | AIPDA/79080994 | ANG. LANTAS |
| 40 | 6 | AL ANWAR SADAT HARAHAP | AIPDA/80010810 | ANG. LANTAS |
| 41 | 7 | ARI MARENDRA , S.Sos | BRIPKA/83091046 | ANG. LANTAS |
| 42 | 8 | ABDUL RAHMAN . T | BRIGADIR/85101739 | ANG. LANTAS |
| 43 | 9 | A.RAHMAN | BRIGADIR/87070790 | ANG. LANTAS |
| 44 | 10 | SUPARMAN | BRIGADIR/87060385 | ANG. LANTAS |
| | | | | |
| | | <u>UNIT BINMAS</u> | | |
| 45 | 1 | MASRI | IPDA/65020334 | PANIT I BINMAS |
| 46 | 2 | SYAMSUNIR | AIPTU/61100169 | PANIT I BINMAS |
| 47 | 3 | HENDRI ZEIN | AIPTU/76070491 | BHABINKAMTIBMAS |
| 48 | 4 | ARI ERDINALDO, S.H | AIPDA/78091152 | BHABINKAMTIBMAS |
| 49 | 5 | ARISMAN, S.H., M.H | AIPDA/81020312 | BHABINKAMTIBMAS |
| 50 | 6 | FEBRI ROSALIM, S.H | BRIPKA/85020265 | BHABINKAMTIBMAS |
| 51 | 7 | AFDAL SYAFWAN, S.H | BRIPKA/86040472 | BHABINKAMTIBMAS |
| 52 | 8 | RIKO GEVIRTAMA, S.H | BRIPKA/85071029 | BHABINKAMTIBMAS |
| 53 | 9 | KHAIR MAULANA W, S.H | BRIPKA/84121313 | BHABINKAMTIBMAS |
| 54 | 10 | DIKO ANDREAS, S.H | BRIPKA/85121048 | BHABINKAMTIBMAS |
| 55 | 11 | ALI BAKRI, S.H | BRIGADIR/88080347 | BHABINKAMTIBMAS |
| | | | | |
| | | <u>UNIT SABHARA</u> | | |
| 56 | 1 | LISTIYO BOWO RIANTO | IPTU/64100511 | KANIT SABHARA |
| 57 | 2 | SAPRI | IPDA/62080175 | PANIT I SABHARA |
| 58 | 3 | M. SHALEH | AIPTU/70040437 | PANIT II SABHARA |
| 59 | 4 | BAKHTIAR | AIPTU/64090490 | ANG. SABHARA |
| 60 | 5 | NOFRISON | AIPTU/64110320 | ANG. SABHARA |
| 61 | 6 | RAIS | AIPTU/75120297 | ANG. SABHARA |
| 62 | 7 | H. SAHIDAR | AIPTU/62020789 | ANG. SABHARA |
| 63 | 8 | YOPI SISWANTO | AIPTU/75090934 | ANG. SABHARA |
| 64 | 9 | R. HUTASUHUT | AIPDA/77090887 | ANG. SABHARA |

| 1 | | 2 | 3 | 4 |
|----|----|-----------------------------|-------------------|-------------------|
| 65 | 10 | SURATMAN | AIPDA/78060127 | ANG. SABHARA |
| 66 | 11 | HENDRI DONAL | AIPDA/78070153 | ANG. SABHARA |
| 67 | 12 | ASRIL | BRIPKA/76050522 | ANG. SABHARA |
| 68 | 13 | DANI ERLANGGA | BRIPKA/80081329 | ANG. SABHARA |
| 69 | 14 | ALI SARDANI, S.H | BRIPKA/83060962 | ANG. SABHARA |
| 70 | 15 | DONI CANDRA | BRIPKA/83090434 | ANG. SABHARA |
| 71 | 16 | HENDRA ALFETRA, S.Sos | BRIPKA/84011175 | ANG. SABHARA |
| 72 | 17 | APRIYANTO E. SIHITE | BRIPKA/85040309 | ANG. SABHARA |
| 73 | 18 | BONIKE MANURUNG | BRIPKA/85090640 | ANG. SABHARA |
| 74 | 19 | ADVENTRI C. HARAHAP | BRIPKA/85120692 | ANG. SABHARA |
| 75 | 20 | SUDIARTONO | BRIPKA/77071028 | ANG. SABHARA |
| 76 | 21 | UMAR ZENI | BRIPKA/77060889 | ANG. SABHARA |
| 77 | 22 | RUDI HARTONO | BRIPKA/77081166 | ANG. SABHARA |
| 78 | 23 | WIRDIA R. PUTRA | BRIPKA/86060410 | ANG. SABHARA |
| 79 | 24 | AGUS RIANDI | BRIGADIR/87050550 | ANG. SABHARA |
| 80 | 25 | SYAIPUL BAHRI SIREGAR | BRIGADIR/85091985 | ANG. SABHARA |
| 81 | 26 | ADE PUTRA | BRIGADIR/86071828 | ANG. SABHARA |
| 82 | 27 | NURAPLES, S.E | BRIGADIR/87080740 | ANG. SABHARA |
| 83 | 28 | YONG HARDIANTO | BRIGADIR/86021491 | ANG. SABHARA |
| | | | | |
| | | <u>UNIT INTELKAM</u> | | |
| 84 | 1 | RIAN SAMUDRO, S.I.K.,M.Si | BRIPKA/92030420 | KANIT INTELKAM |
| 85 | 2 | YEN ETRI USMRIANDY | AIPTU/79030026 | PANIT II INTELKAM |
| 86 | 3 | HARAYDI | BRIPKA/71120283 | ANG. INTELKAM |
| 87 | 4 | JD. SIREGAR, S.H | BRIPKA/83060242 | ANG. INTELKAM |
| 88 | 5 | ALPARIANTO | BRIPKA/80111050 | ANG. INTELKAM |
| 89 | 6 | YUPI KASNO, S.H | BRIPKA/86050741 | ANG. INTELKAM |
| 90 | 7 | FADLY WIJAYA, S.H | BRIGADIR/87060420 | ANG. INTELKAM |

Sumber : Polsek Tampan Kota Pekanbaru 2018

Seperti halnya dengan organisasi dan lembaga pemerintah lainnya, Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru memiliki visi dan misi yaitu :

VISI

“Polri yang mampu menjadi pelindung pengayom dan pelayan masyarakat yang selalu dekat dan bersama-sama masyarakat, serta sebagai penegak hukum yang profesional yang selalu menjunjung tinggi supermasi hukum dan hak asasi manusia, pelihara keamanan dan ketertiban serta mewujudkan keamanan dalam negeri dalam suatu kehidupan nasional yang demokratis dan masyarakat yang sejahtera.”

MISI

Berdasarkan uraian visi sebagaimana tersebut diatas, selanjutnya uraian tentang jabaran misi polri kedepan adalah sebagai berikut :

1. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat (meliputi aspek security,surety,dan peace) sehingga masyarakat bebas dari gangguan fisik maupun psikis.
2. Memberikan bimbingan kepada masyarakat melalui upaya premitif dan preventif yang dapat meningkatkan kesadaran dan kekuatan serta kepatuhan hukum yang masyarakat (Law Abiding Citizenship).
3. Menegakan hukum secara profesional dan proporsional dengan menjunjung tinggi supermasi hukum dan hak asasi manusia menuju kepada adanya kepastian hukum dan rasa keadilan.

4. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dengan tetap memperhatikan norma-norma dan nilai-nilai yang berlaku dalam bingkai integritas wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.
5. Mengelola sumber daya manusia Polri secara profesional dalam mencapai tujuan Polri yaitu terwujudnya keamanan dalam negeri sehingga dapat mendorong kesejahteraan masyarakat.
6. Meningkatkan upaya konsolidasi kedalam (internal Polri) sebagai upaya menyamakan visi dan misi Polri kedepan.
7. Memelihara solidaritas institusi Polri dari berbagai pengaruh external yang sangat merugikan organisasi.
8. Melanjutkan operasi pemulihan keamanan di beberapa wilayah konflik guna menjamin keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
9. Meningkatkan kesadaran hukum dan kesadaran berbangsa dari masyarakat yang berbhineka tunggal ika.

B. Struktur Organisasi

Pentingnya pengorganisasian suatu unit kerja diperlukan kelancaran pelaksanaan rencana dan program kerja. Oleh karena pengorganisasian kerja merupakan pengaturan dan pembagian kerja yang ada pada organisasi itu, dimana dengan adanya pembagian kerja akan memudahkan pelaksanaan pertanggungjawaban atas tugas dan tanggungjawab yang diberikan. Untuk mengetahui tugas, fungsi, kedudukan serta tanggungjawab yang diemban oleh masing – masing orang pada

organisasi, perlu dibuat suatu susunan yang jelas tentang pembagian kerja dan kedudukan.

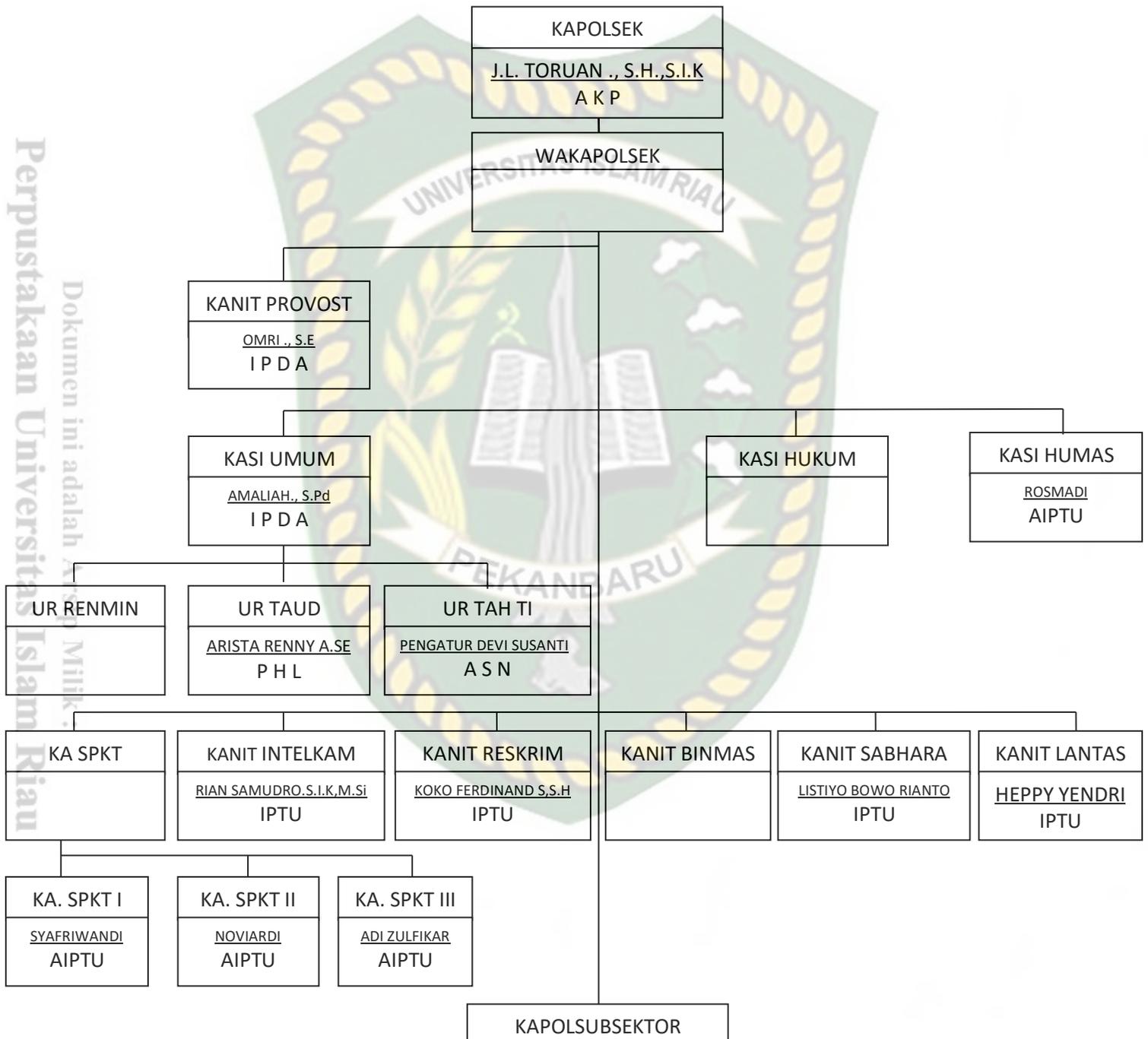
Struktur organisasi merupakan suatu kerangka kerja sama dari berbagai bagian menurut pola yang menghendaki adanya tata tertib, penyusunan yang logis dan hubungannya serasi. Jadi dalam struktur organisasi terdapat rangka yang menunjukkan segenap tugas pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam hal ini struktur organisasi yang digunakan oleh Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru adalah organisasi garis dan staf (*Line and staf organisasi*). Dalam hal ini pimpinan memberikan wewenang kepada beberapa pegawainya yang masing-masing membawahi staf sendiri-sendiri sesuai dengan bidang pekerjaannya, dan staf yang diberi tugas bertanggungjawab kepada atasannya secara langsung. Pimpinan tertinggi dalam struktur ini dipegang oleh Kapolsek, yang didalam tugasnya dibantu oleh Wakapolres.

Adapun struktur organisasi yang terdapat di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan adalah sebagai berikut:

Gambar III.1 : Struktur organisasi Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota

Pekanbaru



Sumber; Polsek Tampan 2018

C. Fungsi Dan Tugas Organisasi

Dalam menjalankan segala bentuk tugas-tugas dan fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia, kepolisian sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru memiliki fungsi Kepolisian berdasarkan Undang-undang No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, pasal 2 yakni “salah satu fungsi pemerintahan Negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat”.

Kemudian menurut Undang-undang No 2 Tahun 2002 pasal 13, adapun yang mnjadi tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah :

- a. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;
- b. Menegakan hukum ; dan
- c. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Lalu menurut pasal 14 ayat 1 undang- undang Nomor 2 Tahun 2002, dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 13, Kepolisian Negara Republik Indonesia bertugas :

- a. Melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan;
- b. Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas dijalan;

- c. Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan;
- d. Turut serta dalam pemninaan hukum nasional;
- e. Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum;
- f. Melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap Kepolisian Khusus, penyidik pegawai negeri sipil, dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa;
- g. Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya;
- h. Menyelenggarakan identifikasi Kepolisian, kedoktreran Kepolisian, Laboratorium forensik dan psikologi Kepolisian untuk kepentingan tugas Kepolisian;
- i. Melindungi keselamatan jiwa raga, harta, benda, masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan / atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia;
- j. Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan / atau pihak yang berwenang;
- k. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentinganya dalam lingkup tugas Kepolisian;serta
- l. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kemudian kapolsek sebagai unsur pimpinan Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru memiliki tugas yang diantaranya yaitu :

- 1) Memimpin dan mengendalikan operasi Kepolisian Polsek.
- 2) Memberikan petunjuk dan arahan kepada tiap-tiap kanit dalam pelaksanaan tugas.
- 3) Melaksanakan Pelatihan Fungsi.
- 4) Melakukan koordinasi Keluar dan/atau Kedalam termasuk dengan instansi samping, toga, tomas diwilayah hukumnya.
- 5) Melakukan pembinaan sumber daya manusia dan perasaan polsek

Dalam menjalankan tugasnya Kapolsek juga dibantu oleh unsur pembantu yakni unit-unit dibawahnya, yaitu :

- a. KanitP rovos, yang bertugas :
 1. Pengawasan dan menyiapkan papan absen pagi dan siang
 2. Pelaksanaan tugas piket pada unit provos polsek Tampan
 3. Penerimaan laporan dan pengaduan terkait personil Polsek Tampan
 4. Pemeriksaan dan pemberkasan pelanggaran disiplin personil Polsek Tampan
 5. Pelaksanaan siding disiplin dan KKI di jajarn Polsek Tampan
- b. KaSihumas, yang bertugas :
 1. Menyelenggarakan kepada masyarakat
 2. Membantu melaksanakan fungsi sabhara
 3. Melaksanakan kegiatan administrasi oprasional tingkat Polsek

4. Melaksanakan sambang desa dan mengunjungi tokoh agama, pemudadanmasyarakat.
 5. Membantu laporan hasil kegiatan Sihumas.
- c. KaSikum, yang bertugas :
1. Memberikan pelayanan bantuan hokum kepada institusi personil polsek Tampan
 2. Memberikan pendapat dan saran hokum kepada institusi dan personil polsek Tampan beserta keluarga
 3. Melakukan penyuluhan hokum kepada anggota polsek Tampan beserta Keluarga dan Masyarakat
 4. Berperan serta dalam pembinaan hukum yang berkaitan dengan penyusunan peraturan daerah
 5. Membuat program dan laporan pendapatan personil polsek Tampan yang terlibat perkara pidana maupun pelanggaran disiplin
- d. KanitIntelkam, bertugas :
1. Membuat LI
 2. Lidik kasus
 3. Membuat LAPGAS
 4. Membuat jaringan informasi
 5. Mengamankan orang / barang yang diduga pelaku atau hasil dari tindak pidana
- e. Kanit Lantas, bertugas :

1. Pembinaan partisipasi masyarakat melalui kerjasama lintas sektoral, dikmas lantans, dan pengkajian masalah di bidang lalulintas.
 2. Operasi kepolisian dibidang lalu lintas dalam rangka penegakan hokum dan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran, lalulintas (Kaseltibcarlantas).
 3. Pelayanan administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi.
 4. Patrol jalan raya dan pendidikan pelanggaran serta penanganan kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum, serta menjamin kamseltibcarlantas di jalanraya.
- f. KanitReskrim, bertugas :
1. Membantu pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana.
 2. Membantu pelayanan dan lingkungan kepada remaja, anak dan wanita baik pelaku maupun korban sesuai dengan peraturan perundang – undangan .
 3. Membantu mengidentifikasi untuk kepentingan penyelidikan.
- g. Ka SPKT, bertugas :
1. Membantu pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu antara lain dalam bentuk laporan polisi (LP), Surat tamda terima laporan polisi (STTLP), surat pemberitahuan hasil penyelidikan (SP2HP), surat keterangan tanda laporan kehilangan (SKTLK), syarat keterangan catatan kepolisian (SKCK), surat tamda terima pemberitahuan (STTP), surat izin keramaian.

2. Membantu pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain tindak pertama di tempat kejadian perkara (TKTKP), turjawali, dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintahan.
 3. Membantu pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi antara lain : telepon, pesan singkat, fax, email, jaringan sosial (internet).
 4. Membantu pelayanan informasi yang berkaitan dengan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 5. Membantu pemnyiapan registrasi pelaporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian kepada Kapolsek.
- h. Kanit Sabhara, bertugas :
1. Menyelenggarakan dan melaksanakan upaya preventif kepolisian yang meliputi penjagaan, patrol, pengawalan termasuk TPTKP.
 2. Membantu melaksanakan fungsi lalu lintas.
 3. Melakuakan kegiatan administrasi oprasional tingkat polsek.
 4. Menjaga markas dan tahanan secara bergilir.
 5. Melaksanakan patrol roda 2, roda 4, patrol sepeda dan jalan kaki.
- i. Kapol subsektor, bertugas :
1. Menyelenggarakan kepada masyarakat.
 2. Membantu melaksanakan fungsi sabhara.
 3. Melaksanakan kegiatan administrasi operasional tingkat polsek.

4. Melaksanakan sambang desa dan mengunjungi tokoh agama pemuda dan masyarakat.
5. Membuat laporan hasil kegiatan Subsektor tampan.

D. Sumber Daya Organisasi

Dalam rangka menyelenggarakan keamanan dan ketertiban masyarakat wilayah kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru memerlukan pegawai/aparatur yang dapat melayani masyarakat dari semua gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat sesuai dengan pelayanan kepolisian yang ada dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kemudian para aparat / personil Kepolisian sektor Kecamatan Tampan perlu untuk diketahui karena pegawai merupakan hal yang pokok dalam sebuah organisasi, dimana pegawai adalah orang-orang yang akan menentukan apakah tugas dan fungsi serta tanggung jawab yang diemban oleh suatu instansi akan dapat terlaksanakan dan terwujud seperti yang diharapkan. Dalam hal ini seperti data yang diperoleh peneliti dari lapangan terkait jumlah personil Kepolisian yang ada di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru berjumlah

Dalam beberapa pegawai Kepolisian sektor Kecamatan Tampan yang berpendidikan terakhir sekolah menengah atas untuk pegawai kantor atau pegawai administrasi. Namun untuk aparat kepolisian lainnya merupakan lulusan dari Akademi Kepolisian dan Tes kepolisian lainnya.

Adanya dinamika perubahan yang kompleks, waktu yang bergulir demikian cepat karena lingkungan yang selalu berubah dalam hal ilmu pengetahuan, politik, ekonomi, sosial dan budaya mengharuskan kesiapan setiap lembaga dan aparatur pemerintah serta masyarakat terutama Kepolisian Republik Indonesia. Agar tujuan kebijakan-kebijakan daerah dapat tercapai, diperlakukan kemampuan/kapasitas adalah : kemampuan seorang individu, sebuah organisasi atau sebuah sistem untuk melaksanakan fungsi-fungsi dan mencapai tujuan-tujuan secara efektif dan efisien. Hal ini harus didasari pada suatu tujuan yang terus menerus terhadap kondisi kerangka kerja, dan pada penyesuaian dinamis dari fungsi-fungsi dan tujuan. Kapasitas harus dilihat sebagai kemampuan untuk mencapai kinerja, untuk menghasilkan keluaran (output) dan hasil (outcome).

Kondisi yang diharapkan adalah Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan memiliki kemampuan/kapasitas dalam melayani tuntutan masyarakat dalam pelayanan sesuai dengan lingkup tugas-tugas Kepolisian dan sesuai dengan kebutuhan, dinamika dan kemajuan masyarakat, sehingga apa yang menjadi tujuan dan sasaran lembaga Kepolisian itu sendiri dapat dicapai. Berdasarkan hal tersebut wacana mereformasi Kepolisian agar menjadi lebih dekat dengan masyarakat sebagai mitranya dapat diwujudkan sehingga mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan / kapasitas tersebut tergantung pada sarana dan prasarana pendukung lainnya, antara bangunan kantor yang representatif dan peralatan teknologi computer baik yang digunakan untuk menunjang aktivitas maupun untuk pemanfaatan dan penggunaan teknologi.

Untuk mencapai kondisi yang diharapkan, maka perlu disepakati nilai-nilai keberhasilan, kesepakatan nilai-nilai tersebut yang telah disepakati secara bersama tertuang dalam Tribrata dan Catur Prasetya. Maka Tribrata dalam pengertian lama merupakan dua kata yang ditulis tidak terpisahkan. Tri artinya tiga dan Brata /Wrata artinya jalan/kaul. Maka artinya adalah tiga jalan / kaul. Sedangkan Tribrata dalam pengertian baru telah menjadi sukukata TRIBRATA yang artinya TIGA AZAZ KEWAJIBAN. Maka dalam pengucapannya pun tidak boleh lagi pemenggalan kata TRI dan BRATA (TRI-BRATA) melainkan menjadi suatu ucapan kata yaitu TRIBRATA.

Tribrata adalah nilai dasar yang merupakan pedoman moral dan penuntun nurani bagi setiap anggota Polri serta dapat pula berlaku bagi pengemban fungsi Kepolisian lainnya.

1. Kami Polisi Indonesia, mengandung makna sebagai berikut :
 - a. Bahwa kita polisi Indonesia adalah berketuhanan Yang Maha Esa, berbangsa Indonesia, bernegara Indonesia dan bermasyarakat Indonesia.
 - b. Kita harus bangga bahwa kita menjadi Polisi Indonesia, Polisi Indonesia yang bangga dengan bangsanya, Negaranya dan masyarakatnya. Bangga menjadi polisi yang bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, bangga menjadi Polisi yang senantiasa setia kepada pimpinan Polri dan Negara. Juga harus bangga menjadi Polisi yang senantiasa berani bertanggung jawabn atas apa yang menjadi tugasnya.

- c. Merupakan pernyataan ikatan jiwa korsa yang kuat antar sesama anggota Polri, untuk selalu memupuk kebersamaan merasa senasib sepenanggungan. Dengan tidak saling menjungkirbalikkan antar sesama anggota hanya karena kepentingan pribadinya.
 - d. Merupakan pernyataan netralitas kita anggota polri artinya tidak berpihaknya kita anggota polri terhadap urusan politik dan kebijakan pemerintah ataupun dalam berbagai perkara yang kita tangani baik secara institusi maupun Pribadi, sepanjang kita masih menjadi anggota Polri.
2. BRATA PERTAMA : Kami Polisi Indonesia berbakti kepada nusa dan bangsa dengan penuh ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, mengundang makna sebagai berikut :
 - a. Kita adalah Polisi sekaligus menjadi hamba Tuhan, maka ketika melaksanakan tugas dan fungsi sebagai anggota Polisi disaat itu juga kita harus ingat dan sadar bahwa Tuhan selalu bersama kita dan sedang mengawasi apa saja yang kita kerjakan. Maka jadikanlah tugas kita itu sebagai bagian amal ibadah kita kepada Tuhan.
 - b. Kita harus memiliki nilai nasionalisme dan kebangsaan, dalam arti bahwa dalam tugas kita haruslah mendahulukan kepentingan bangsa dan Negara dari pada kepentingan pribadi atau golongan.
 3. BRATA KEDUA : Kami Polisi Indonesia menjunjung tinggi nilai kebenaran, keadilan, dan kemanusiaan dalam menegakan hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945, mengandung makna :

- a. Bahwa kita anggota Polri adalah aparat Negara sebagai penegak hukum, haruslah siap menegakan hukum baik terhadap diri Pribadi maupun orang lain / Masyarakat.
 - b. Haruslah kita ketahui bahwa Negara kita adalah Negara hukumbukan Negara Kekuasaan.
 - c. Bahwa kita anggota Polri harus sanggup dan mampu untuk selalu menjunjung tinggi kebenaran dan keadilan dengan membela yang benar dengan kebenarnnya serta kita harus menghargai dan menghormati hak-hak orang lain.
 - d. Kita anggota Polri harus mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas kita kepada masyarakat, bangsa dan Negara.
 - e. Kita anggota Polri harus mengakui bahwa kita adalah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945.
4. BRATA KETIGA : Kami Polisi Indonesia senantiasa melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat dengan keikhlasan untuk mewujudkan keamanan dan ketertiban, mengandung makna :
- a. Bahwa kita anggota Polri harus selalu siap melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat dengan penuh keikhlasan, tanpa ada paksaan apapun serta tanpa adanya kepentingan apapun kecuali tugas dan tanggung jawab semata.
 - b. Bahwa kita anggota Polri secara umum tugasnya adalah sebagai pelindung dan pelayanan masyarakat.

- c. Masyarakat adalah sentral/pusatnya dimanapun kita anggota Polri mengabdikan diri.
- d. Antara kita anggota Polri dan masyarakat yang kita layani adalah sejajar dimata hukum dan perundang-undangan Negara. Artinya kita tidak boleh semena-mena dan semaunya sendiri, kita tidak boleh menganggap bahwa masyarakat itu bodoh dan lain-lain. Akan tetapi jadikanlah masyarakat itu sebagai mitra dalam ketertiban , kenyamanan, keamanan dan penegakan hukum.

Sementara itu, didalam Catur Prasetya juga terdapat nilai-nilai yang sudah disepakati secara bersama, yaitu berbunyi, “ sebagai insan bhayangkara kehormatan saya adalah berkorban demi masyarakat bangsa dan Negara untuk “ :

1. Memindahkan segala bentuk gangguan keamanan.
2. Menjaga keselamatan jiwa raga harta benda dan hak asasi manusia.
3. Menjamin kepastian berdasarkan hukum.
4. Memelihara perasaan tentram dan damai.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Pada bab ini penulis akan menyajikan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat”. Untuk selanjutnya penulis klasifikasikan berdasarkan tingkat umur, tingkat pendidikan, dan jenis kelamin. Untuk lebih lanjut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

1. Identitas Responden Berdasarkan Umur

Sehubungan dengan keterkaitan antara usia dengan kedewasaan seseorang seseorang dalam bersikap terhadap suatu permasalahan, maka pada tabel berikut akan digambarkan kriteria umur responden sebagai berikut :

Tabel V.I : Identitas Responden Berdasarkan Umur

| No | Usia | Jumlah | Persentase |
|---------------|-----------|-----------------|--------------|
| 1 | 20-29 | 10 orang | 37 % |
| 2 | 30-39 | 12 orang | 44 % |
| 3 | 40-49 | 5 orang | 19 % |
| 4 | 50 Keatas | - | - |
| Jumlah | | 27 orang | 100 % |

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan tabel V.I diatas dapat diketahui bahwa identitas responden berdasarkan umur adalah dari 27 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 10 orang (37%) berusia antara 20-29 Tahun, sebanyak 12 orang (44%) berusia antara

30-39 Tahun, dan sebanyak 5 orang (19%) berusia antara 40-49 Tahun. Dari identitas responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwasanya identitas responden berdasarkan umur lebih didominasi oleh responden yang berusia antara 30-39 tahun.

2. Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Identitas responden pada tingkat pendidikan diperlukan guna membrikan gambaran mengenai identitas para responden yang akan menjawab maksud dari penelitian ini. Faktor pendidikan memegang peranan sangat penting bagi penulis dalam upaya untuk memperoleh pengetahuan terhadap hasil jawaban yang diberikan responden karena menurut penulis orang yang berpendidikan umumnya akan lebih tinggi pengetahuan dan lebih bijaksana membandingkan dengan orang yang berpendidikan lebih rendah walaupun hal ini tidak mutlak menjadi kebenaran karena begitu pentingnya pendidikan dalam mempengaruhi pikiran dan sikap seseorang, melalui data tabel berikut akan dapat diketahui gambaran dari tingkat pendidikan responden. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan terlihat bahwa jenjang pendidikan responden terdiri dari rendah sampai pada pendidikan tinggi, untuk mengetahui responden dapat dilihat rincian datanya pada tabel berikut :

Tabel V.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

| No | Jenjang Pendidikan | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------------------|-----------------|--------------|
| 1 | SD | - | - |
| 2 | SLTP | 5 orang | 18 % |
| 3 | SLTA | 19 orang | 70 % |
| 4 | Diploma | 2 orang | 8 % |
| 5 | Sarjana | 1 orang | 4 % |
| Jumlah | | 27 orang | 100 % |

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan tabel V.2 diatas dapat diketahui identitas responden berdasarkan jenjang pendidikan adalah dari 27 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 5 orang (18%) berpendidikan SLTP, sebanyak 19 orang (70 %) berpendidikan SLTA, sebanyak 2 orang (8%) berpendidikan Diploma, dan sebanyak 1 orang (4%) berpendidikan Sarjana. Dari identitas responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwasanya identitas responden berdasarkan jenjang pendidikan di dominasi oleh responden yang berpendidikan SLTA.

3. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|----|---------------|-----------------|--------------|
| 1 | Laki-laki | 21 | 78 % |
| 2 | Perempuan | 6 | 22 % |
| | Jumlah | 27 orang | 100 % |

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan tabel V.3 diatas dapat diketahui identitas responden berdasarkan jenis kelamin adalah 27 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 21 orang (78%) berjenis kelamin Laki-laki dan sebanyak 6 orang (22%) berjenis kelamin Perempuan, maka dapat disimpulkan bahwa identitas responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh responden yang berjenis kelamin laki-laki.

B. Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat

Salah satu tugas dari aparat kepolisian Republik Indonesia (POLRI) berdasarkan Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 pasal 13 huruf c adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar berbagai kepentingan dan kebutuhan masyarakat dapat diselesaikan dengan baik, oleh karena itu aparat Kepolisian sektor kecamatan Tampan Kota Pekanbaru harus bisa bekerja dengan profesional untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Adapun bentuk pelayanan di kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yang diteliti adalah tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparat Kepolisian dan masyarakat sebagai penerima layanan yang telah melakukan pelayanan pengaduan. Untuk mengetahui tanggapan responden lebih lanjut dalam pelaksanaan pelayanan tersebut, penulis menguraikan secara rinci sesuai indikator yang telah penulis tetapkan yaitu sebagai berikut :

1. Tangibles (Nyata)

Tangibles atau nyata adalah kelengkapan fasilitas fisik, sarana dan prasarana, penampilan pegawai dan sarana komunikasi. Kualitas pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru akan terlihat jauh lebih baik apabila tangibles (nyata) ini diperhatikan, karena hal ini berhubungan dengan penilaian pertama dari masyarakat. Masyarakat yang datang ke kantor Polsek Tampan akan langsung

berhadapan dengan penilaian fisik petugas, fasilitas yang ada dan kenyamanan masyarakat akan terasa langsung.

Sehubungan dengan kriteria penilaian tentang Nyata atau bukti langsung (tangibles) pelayanan pengaduan yang diberikan oleh aparat kepolisian sektor kecamatan Tampan dan diterima oleh masyarakat yang melakukan pelayanan pengaduan di kepolisian sektor kecamatan Tampan dapat dilihat jawaban responden pada data tabel berikut :

Tabel V.4 : Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Nyata atau bukti langsung (Tangibles) pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

| No | Sub Indikator | B | | CB | | KB | | Jumlah | |
|--------------------|--------------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | Penampilan Petugas | 15 | 60 | 10 | 40 | - | - | 25 | 100 |
| 2 | Ruang Tunggu | 12 | 48 | 11 | 44 | 2 | 8 | 25 | 100 |
| 3 | Papan Informasi | 2 | 8 | 10 | 40 | 13 | 52 | 25 | 100 |
| Jumlah | | 29 | 116 | 31 | 124 | 15 | 60 | 75 | 300 |
| Rata – Rata | | 9 | 39 | 11 | 41 | 5 | 20 | 25 | 100 |

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel V.4 diatas diketahui bahwa dari seluruh jumlah responden yaitu 25 orang atau 100%, untuk sub indikator yang pertama yaitu Penampilan Petugas, jawaban responden yang menyatakan Baik sebanyak 15 orang atau 60%, yang menyatakan Cukup Baik sebanyak 10 orang atau 40%, dan yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 0 orang atau 0%. Kemudian untuk sub indikator ruang tunggu, jawaban responden yang menyatakan Baik sebanyak 12 orang atau 48%, yang menyatakan Cukup Baik sebanyak 11 orang atau 44%, dan menyatakan Kurang Baik sebanyak 2 orang atau 8%.

Bila dilihat dari indikator Nyata atau Bukti langsung (Tangibles), dari seluruh jawaban responden yaitu 75 atau 300%, jawaban responden pada kategori Baik adalah 29 orang atau 116% , kemudian pada kategori Cukup Baik adalah 31 orang atau 124%, dan pada kategori Kurang Baik adalah 15 orang atau 60%.

Berdasarkan indikator Nyata (Tangibles) , dari jumlah rata-rata responden yaitu 25 atau 100%, jawaban responden pada kategori Baik adalah 9 orang atau 39%, pada kategori Cukup Baik adalah 11 orang atau 41%, dan pada kategori Kurang Baik adalah 5 orang atau 20%. Dari hal ini dapat dikatakan indikator Nyata atau Bukti langsung yang meliputi sub indikator penampilan petugas, ruang tunggu, dan papan informasi berjalan dengan kategori Kurang berkualitas.

Hal ini dapat djelaskan bahwa dari 25 orang atau 100% yang dijadikan responden dalam penelitian, persentase terbesar terdapat pada kategori Cukup Baik, yaitu 11 orang atau 41%, kemudian diikuti kategori berkualitas 9 orang atau 39%, dan kategori Kurang Baik yaitu 5 orang atau 20%. Sehingga dapat dikatakan bahwa bukti langsung atau nyata (tangibles) berjalan dengan dengan kategori Cukup Baik. Berdasarkan hasil waancara peneliti dengan K.A Sihumas, dengan indikator nyata atau bukti langsung (tangibles) yang meliputi sub indikator penampilan petugas , ruang tunggu , dan papan informasi.

Beliau mengatakan “ kami dari aparat kepolisian selalu berusaha memberikan yang terbaik bagi masyarakat yang melakukan pengaduan baik dari segi penampilan maupun fasilitas pendukung yang ada di kantor kami, kami ingin memberikan cerminan yang baik kepada masyarakat yang melakukan proses pelayanan disini, mengenai ruang tunggu saya rasa sudah lumayan baik hanya saja terkadang jikalau ramai masyarakt yang melakukan proses playanan

tempat duduk kurang memadai, untuk papan informasi ada beberapa dan akan kami tingkatkan lagi agar masyarakat bisa dengan jelas melihat informasi apa pun yang ada di kantor ini. “ (hasil wawancara, 3 Februari 2020).

Hal di atas juga senada dengan hasil wawancara peneliti dengan unsur pelayanan, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang bertugas melayani masyarakat dengan indikator nyata atau bukti langsung (tangibles) yang meliputi sub indikator penampilan petugas , ruang tunggu , dan papan informasi.

Beliau mengatakan “ dalam melayani masyarakat yang datang kesini kami selalu berpenampilan rapi dan baik agar masyarakat yang kami layani juga merasa nyaman dan enak, sehingga proses pelayanan menjadi berjalan lebih baik, kami ingin memberikan contoh yang baik tentunya. Untuk ruang tunggu saat ini kami rasa sudah lumayan baik, mungkin ada beberapa hal yang harus kami tingkatkan lagi agar masyarakat lebih nyaman lagi dan lebih enak dalam melakukan proses pelayanan, untuk papan informasi memang masih kurang ,masih ada beberapa yang harus di sediakan papan informasi disini agar nantinya masyarakat juga lebih jelas dalam melakukan berbagai macam kegiatan di kantor ini”. (hasil wawancara , 4 Februari 2020).

Dari hasil Observasi penelitian di lapangan, peneliti melihat untuk indikator Nyata atau bukti langsung (tangibles) yang meliputi sub indikator penampilan petugas , ruang tunggu , dan papan informasi sudah cukup baik hanya saja mengenai papan informasi dan ruang tunggu masih dirasa kurang memadai dan belum maksimal, hal ini dikarenakan masih kurangnya papan informasi yang ada di ruangan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), dan mengenai ruang tunggu juga dirasa masih kurang baik karena ruangnya yang kecil dan juga aparat yang melayani masyarakat sedikit dibandingkan dengan masyarakat yang melakukan proses pelayanan atau pengaduan.

2. Reliability (Kehandalan)

Kehandalan yakni kemampuan dalam memberikan pelayanan , menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan dan juga kesediaan dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang melakukan proses pelayanan di kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Sehubungan dengan kriteria tentang kehandalan aparat kepolisian Sektor Kecamatan Tampan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan diterima oleh masyarakat yang melakukan pelayanan pengaduan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan dapat dilihat jawaban responden pada data tabel V.5 berikut :

Tabel V.5 : Distribusi Jawaban Reponden Penelitian Tentang Kehandalan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota

| No | Sub Indikator | B | | CB | | KB | | Jumlah | |
|--------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| | | f | % | f | % | F | % | f | % |
| 1 | Pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan | 3 | 12 | 8 | 32 | 14 | 56 | 25 | 100 |
| 2 | Kesediaan memberikan informasi | 20 | 80 | 5 | 20 | - | - | 25 | 100 |
| Jumlah | | 23 | 92 | 13 | 52 | 14 | 56 | 50 | 200 |
| Rata – rata | | 12 | 46 | 6 | 26 | 7 | 28 | 25 | 100 |

Sumber : Data Olahan 2020

Data tabel V.5 diatas dapat diketahui bahwa dari seluruh jumlah responden yaitu 25 orang atau 100%, untuk sub indikator yang pertama yaitu memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan, yang menyatakan Baik sebanyak 3 orang atau 12%, dan yang Cukup Baik sebanyak 8 orang atau 32%,kemudian yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 14 orang atau 56%. Kemudian untuk sub indikator kesediaan memberikan informasi , jawaban responden yang menyatakan

Baik sebanyak 20 orang atau 80%, dan yang menyatakan Cukup Baik sebanyak 5 orang atau 20%, kemudian yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 0 orang atau 0%.

Bila dilihat dari indikator Kehandalan dalam memberikan pelayanan, dari seluruh jumlah jawaban responden yaitu 50 atau 200%, jawaban responden pada kategori Baik adalah 23 orang atau 92%, pada kategori Cukup Baik adalah 13 orang atau 52%, dan pada kategori Kurang Baik adalah 14 orang atau 56%.

Berdasarkan indikator Kehandalan dalam memberikan pelayanan, dari jumlah rata-rata responden yaitu 25 atau 100%, jawaban responden pada kategori Baik adalah 12 orang atau 46%, pada kategori Cukup Baik adalah 6 orang atau 26%, pada kategori Kurang Baik adalah 7 orang atau 28%. Dari hal ini dapat dikatakan indikator Kehandalan dalam memberikan pelayanan berada pada kategori Baik atau berjalan dengan baik.

Hal ini dapat dijelaskan bahwa dari 25 orang atau 100% yang dijadikan responden dalam penelitian ini, persentase terbesar terdapat pada kategori Baik, yaitu 12 orang atau 46%. Kemudian diikuti dengan kategori Cukup Baik, yaitu 6 orang atau 26%, dan kategori Kurang Baik, yaitu 7 orang atau 28%. Sehingga dapat dikatakan bahwa Kehandalan dalam memberikan pelayanan secara keseluruhan berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan K.A Sihumas, diruang kerjanya pada Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan, dengan indikator Kehandalan yang meliputi sub indikator memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan dan kesediaan memberikan informasi.

Beliau mengatakan “dalam menjalankan tugas,kami akan selalu memberitahukan kepada masyarakat yang melakukan pengaduan mengenai setiap perkembangan perkara agar masyarakat tidak cemas dan mengetahui sejauh mana perkembangan penyelidikan tersebut, dan juga kami tidak dapat memastikan berapa lamanya perkara pengaduan masyarakat tersebut dapat diselesaikan karena tidak adanya standarisasi mengenai lamanya perkara waktu proses pengaduan masyarakat hanya saja tergantung kondisi dan situasi penyelesaian dilapangan dan tingkat kesulitan dalam proses penyelesaian perkara tersebut. kemudian juga kami akan selalu memberikan informasi yang dirasa kurang jelas oleh masyarakat yang melakukan pengaduan disini ,sebisa mungkin kami akan menjelaskan apa yang ingin ditanyakan oleh masyarakat tersebut, sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan pengaduan bisa jelas dan paham.” (Hasil wawancara , 3 Februari 2020)

Hal diatas juga senada dengan hasil wawancara peneliti dengan unsur Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang bertugas melayani masyarakat, dengan indikator Keandalan yang meliputi sub indikator memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan dan kesediaan memberikan informasi.

Beliau mengatakan “ untuk kejelasan waktu ini tidak menentu, karena tergantung ramainya masyarakat yang melakukan proses playanan pengaduan, jika yang datang ramai maka akan lama masyarakat yang akan menunggu, namun jika hanya sedikit kemungkinan masyarakat tidak akan lama menunggu, tergantung jenis perkara juga dn kesulitan kasus tersebut. Kalau untuk memberikan informasi kepada masyarakat kami selalu siap memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat mengenai pelayanan pengaduan tersebut agar nantinya masyarakat mengerti dan paham sehingga masyarakat lebih mudah dalam melakukan proses pelayanan disini.” (Hasil Wawancara, 4 Februari 2020).

Dari hasil Observasi penelitian dilapangan, peneliti melihat bahwa untuk indikator Kehandalan yang meliputi sub indikator memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan dan kesediaan memberikan informasi Masih kurang jelas, hal ini dikarenakan tidak adanya kejelasan informasi yang dipasang dipapan pengumuman/informasi atau madding yang ada di kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru tentang ketepatan waktu pelayanan dan konfirmasi dari

pihak kepolisian tentang perkembangan penyelidikan dalam menangani pengaduan masyarakat.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesanggupan aparat dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat yang melakukan pelayanan pegaduan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Untuk mengetahui jawaban responden tentang daya tanggap aparat dalam memberikan pelayanan tersebut kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel V.6 berikut :

Tabel V.6 : Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Daya Tanggap Pelayanan Di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

| No | Sub Indikator | B | | CB | | KB | | Jumlah | |
|------------------|---|-----------|------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| | | f | % | f | % | F | % | F | % |
| 1 | Kesediaan membantu masyarakat | 15 | 60 | 10 | 40 | - | - | 25 | 100 |
| 2 | Memberikan pelayanan yang tepat dan cepat | 11 | 44 | 8 | 32 | 6 | 24 | 25 | 100 |
| Jumlah | | 26 | 104 | 18 | 72 | 6 | 24 | 50 | 200 |
| Rata-rata | | 13 | 52 | 9 | 36 | 3 | 12 | 25 | 100 |

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel V.6 diatas dapat ketahui bahwa dari seluruh sejumlah responden yaitu 25 orang atau 100%, untuk sub indikator yang pertama yaitu kesediaan membantu masyarakat, jawaban responden yang menyatakan baik sebanyak 15 orang atau 60%, yang menyatakan Cukup Baik sebanyak 10 orang atau 40%, dan yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 0 orang atau 0%. Kemudian untuk sub indikator

memberikan pelayanan yang tepat dan cepat , jawaban responden menyatakan Baik sebanyak 11 orang atau 44%, yang menyatakan Cukup Baik sebanyak 8 orang 32%, dan yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 6 orang atau 24%.

Bila dilihat dari indikator Daya tanggap pelayanan, dari seluruh jumlah jawaban responden yaitu 50 atau 100%, jawaban responden pada kategori Baik adalah 26 orang atau 52%, pada kategori Cukup Baik adalah 18 orang atau 36%, dan pada kategori Kurang Baik adalah 6 orang atau 12%.

Berdasarkan indikator Daya tanggap pelayanan, dari jumlah rata-rata responden yaitu 25 orang atau 100%, jawaban responden pada kategori Baik adalah 13 orang atau 52%, pada kategori Cukup Baik adalah 9 orang atau 36%, dan pada kategori Kurang Baik adalah 3 orang atau 12%. Dari hal ini dapat dikatakan indikator daya tanggap pelayanan yang meliputi sub indikator kesediaan membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat berjalan dengan baik.

Hal ini dapat dijelaskan bahwa 25 orang atau 100%, yang dijadikan responden dalam penelitian ini, persentase terbesar terdapat pada kategori Baik , yaitu 13 orang atau 52%, kemudian diikuti oleh kategori Cukup Baik , yaitu 9 orang atau 36%, kemudian Kurang Baik , yaitu 3 orang atau 12%, sehingga dapat dikatakan bahwa Daya tanggap pelayanan berjalan dengan baik atau kategori Baik, Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan K.A Sihumas , diruang kerjanya pada Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan dengan indikator Daya tanggap yang meliputi sub indikator kesediaan membantu masyarakat dan memberikan pelayanan tepat dan cepat.

Beliau mengatakan “ kami dari pihak kepolisian akan selalu mengayomi dan membantu masyarakat karna itu sudah menjadi tugas kami sebagai polri, namun kami disini kekurangan personil, masih dirasakn kurangnya personil dengan jumlah penduduk yang banyak di kecamatan Tampan ini,sehingga tidak sebanding. kumudian kami juga ingin memberikan pelayanan yang cepat dan tepat tentunya kepada setiap masyarakat yang melakukan pelayanan pengaduan disini, sebisa mungkin kami akan sigap dan tanggap dalam melayani masyarakat, dan kalau bisa cepat kenapa harus lambat , namun juga harus sesuai prosedur dan tepat sasaran tentunya.” (Hasil Wawancara, 3 Februari 2020).

Hal diatas juga senada dengan hasil wawancara peneliti dengan unsur Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang bertugas melayani masyarakat . dengan indikator Daya tanggap yang meliputi sub indikator kesediaan membantu masyarakat dan memberikan pelayanan tepat dan cepat.

Beliau mengatakan “ kami akan melakukan yang terbaik demi terciptannya suasana yg nyaman dn yg diinginkan oleh masyarakat, salah satunya tentu selalu bersedia membantu masyarakatkarna itulah tugas kami mengayomi melindungi masyarakat serta membantunya. Disini dalam memberikan pelayanan kami selalu berupaya secepat mungkin menyelesaikn segala persoalan yg diajukan oleh masyarakat namun tetap pada prosedur yang ada dan tentunya dengan cara yang tepat.” (Hasil Wawancara, 4 Februari 2020).

Dari hasil Observasi penelitian dilapangan, peneliti melihat bahwa untuk indikator Daya tanggap pelayanan yang meliputi sub indikator kesediaan membantu masyarakat dan memberikan pelayanan tepat dan cepat masih kurang berjalan dengan baik , hal ini dikarenakan ruang lingkung tugas satuan Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan terlalu luas dengan jumlah penduduk yang begitu banyak yang tidak sebanding dengan jumlah aparat kepolisian yang ada pada Polsek Tampan .

4. Assurance (Jaminan)

Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan, kemudahan dan keramahan serta sopan santun aparat kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan proses pelayanan pengaduan di Polsek Tampan. Untuk mengetahui tanggapan dari responden dapat dilihat pada tabel V.7 dibawah ini :

Tabel V.7: Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Jaminan Pelayanan Di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

| No | Sub Indikator | B | | CB | | KB | | Jumlah | |
|--------------------|--|-----------|------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| | | F | % | f | % | F | % | f | % |
| 1 | Kemudahan prosedur pelayanan | 12 | 48 | 8 | 32 | 5 | 20 | 25 | 100 |
| 2 | Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan | 16 | 64 | 5 | 20 | 4 | 16 | 25 | 100 |
| Jumlah | | 28 | 112 | 13 | 52 | 9 | 36 | 50 | 200 |
| Rata – rata | | 14 | 56 | 7 | 26 | 4 | 18 | 25 | 100 |

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel V.7 diatas dapat diketahui bahwa dari seluruh jumlah responden yaitu 25 orang atau 100%, untuk sub indikator yang pertama yaitu kemudahan prosedur pelayanan, jawaban responden yang menyatakan Baik sebanyak 12 orang atau 48%, yang menyatakan Cukup Baik sebanyak 8 orang atau 32%, dan yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 5 orang atau 20%. Kemudian untuk sub indikator kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, jawaban responden yang menyatakan Baik sebanyak 16 orang atau 64%, yang menyatakan Cukup Baik sebanyak 5 orang atau 20%, dan yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 4 orang atau 16%.

Bila dilihat dari indikator Jaminan pelayanan, dari seluruh jumlah jawaban responden yaitu 50 atau 100%, jawaban responden pada kategori Baik adalah 28 orang atau 56%, pada kategori Cukup Baik adalah 13 orang atau 26%, dan pada kategori Kurang Baik adalah sebanyak 9 orang atau 18%.

Berdasarkan indikator Jaminan pelayanan, dari jumlah Rata-rata responden yaitu 25 atau 100%, jawaban responden pada kategori Baik adalah 14 orang atau 56%, pada kategori Cukup Baik adalah 7 orang atau 26%, dan pada kategori Kurang Baik adalah 4 orang atau 18%. Dari hal ini dapat dikatakan indikator Jaminan pelayanan yang meliputi sub indikator kemudahan prosedur pelayanan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan pada kepolisian sektor kecamatan Tampan Kota Pekanbaru berjalan dengan baik atau pada kategori Baik.

Hal ini dapat dijelaskan bahwa dari 25 orang atau 100%, yang dijadikan responden dalam penelitian ini, persentase terbesar terdapat pada kategori Baik, yaitu 14 orang atau 56%, kemudian diikuti oleh kategori Cukup Baik, yaitu 7 orang atau 26%, dan kategori Kurang Baik, yaitu 4 orang atau 18%. Sehingga dapat dikatakan bahwa Jaminan pelayanan berjalan dengan baik atau Baik. berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan K.A Sihumas diruang kerjanya pada kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, dengan indikator Jaminan pelayanan, yang meliputi sub indikator kemudahan prosedur pelayanan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan.

Beliau mengatakan “ kami dari pihak kepolisian sejatinya tidak ingin mempersulit segala sesuatunya berkenaan dengan pelayanan masyarakat ini,

bahkan kami ingin membantu agar semua masalah dapat terselesaikan, semua sudah ada prosedurnya tinggal mengikuti saja, maka oleh karena itu mari kita taati aturan dan prosedur yang ada demi terciptanya pelayanan yang baik. kemudian kami juga sebagai pengayom masyarakat senantiasa selalu berusaha sesopan mungkin dan seramah mungkin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar paradigma di masyarakat terhadap polisi yang begitu menakutkan hilang, dan juga masyarakat menjadi nyaman sebagai mitra kami.” (Hasil Wawancara, 3 Februari 2020)

Hal tersebut diatas enada dengan hasil wawancara peneliti dengan unsur Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang bertugas melayani masyarakat . dengan indikator Jaminan pelayanan yang meliputi sub indikator kemudahan prosedur pelayanan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan.

Beliau mengatakan “ berkenaan dengan kemudahan dalam prosedur pelayanan, kami rasa sudah cukup mudah apabila kita mau mengikuti dan mentaati prosedur yang telah ada, apabila ada yang kurang jelas bisa langsung ditanyakan kepada aparat yang bertugas, untuk kesopanan ,kami selaku aparat polri selalu di perintahkan oleh atasan agar bertindak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan juga ini merupakan tugas kami agar dalam melayani masyarakat sebaik mungkin, hanya saja terkadang setiap individu berbeda , mungkin situasi dia lagi ada masalah atau apa bisa saja terbawa suasana saat melayani masyarakat, tapi kami akan selalu berusaha bersikap profesional dalam menjalankan tugas.” (Hasil Wawancara, 4 Februari 2020)

Dari hasil Observasi penelitian dilapangan , peneliti melihat bahwa untuk indikator Jaminan pelayanan yang meliputi sub indikator kemudahan prosedur pelayanan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan berjalan dengan kurang baik, hal ini dikarenakan pada saat kondisi tertentu aparat kepolisian yang melayani masyarakat menunjukkan sikap yang baik dan ramah , namun terkadang pada masa yang lain aparat kepolisian yang melayani pengaduan masyarakat bersikap kurang ramah dan sopan , hal tersebut karena setiap harinya aparat kepolisian

bergantian melayani masyarakat sesuai jadwal piketnya, sehingga tanggapan responden pada hari yang berbeda akan memberikan tanggapan yang berbeda pula.

5. Empati (Emphaty)

Empati yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perhatian yang baik dari petugas terhadap masyarakat yang dilayani, dan juga komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan serta memahami kebutuhan masyarakat tersebut. Untuk mengetahui jawaban responden tentang Empati pelayanan dapat dilihat pada tabel V.8 dibawah ini :

Tabel V.8 : Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Empati Pelayanan Di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

| No | Sub Indikator | B | | CB | | KB | | Jumlah | |
|--------------------|---|----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| | | f | % | f | % | F | % | f | % |
| 1 | Komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan | 4 | 16 | 15 | 60 | 6 | 24 | 25 | 100 |
| 2 | Memahami kebutuhan masyarakat | 5 | 20 | 12 | 48 | 8 | 32 | 25 | 100 |
| Jumlah | | 9 | 36 | 27 | 108 | 14 | 56 | 50 | 200 |
| Rata – rata | | 4 | 18 | 14 | 54 | 7 | 28 | 25 | 100 |

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel V.8 diatas dapat diketahui bahwa dari seluruh jumlah responden yaitu 25 orang atau 100%, untuk sub indikator yang pertama yaitu komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan, yang menyatakan Baik sebanyak 4 orang atau 16%, dan menyatakan Cukup Baik sebanyak 15 orang atau 60%, dan kemudian yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 6 orang atau 24%. Kemudian untuk sub indikator memahami kebutuhan masyarakat, jawaban responden yang menyatakan Baik

sebanyak 5 orang atau 20%, yang menyatakan Cukup Baik sebanyak 12 orang atau 48%, dan yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 8 orang atau 32%.

Bila dilihat dari indikator Empati pelayanan , dari seluruh jawaban responden yaitu 50 atau 100%, jawaban responden pada kategori Baik sebanyak 9 orang atau 36%, pada kategori Cukup Baik sebanyak 27 orang atau 108%, dan pada kategori Kurang Baik sebanyak 14 orang atau 56%.

Berdasarkan indikator Empati pelayanan, dari jumlah rata-rata responden yaitu 25 atau 100%, jawaban responden pada kategori Baik adalah 4 orang atau 18%, pada kategori Cukup Baik adalah 14 orang atau 54%, dan pada kategori Kurang Baik adalah 7 orang atau 28%. Dari hal ini dapat dikatakan indikator Empati pelayanan yang meliputi sub indikator komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan dan memahami kebutuhan masyarakat berada pada kategori kurang berkualitas Cukup baik atau tidak berjalan dengan baik.

Hal ini dapat dijelaskan bahwa dari 25 orang atau 100% yang dijadikan responden dalam penelitian ini , persentase terbesar terdapat pada kategori Cukup Baik , yaitu 14 orang atau 54%, diikuti oleh kategori Kurang Baik , yaitu 7 orang atau 28%, kemudian diikuti pada kategori Baik, yaitu 4 orang atau 18%. Sehingga dapat dikatakan bahwa Empati pelayanan secara keseluruhan berjalan dengan tidak baik atau Cukup Baik. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan K.A Sihumas , diruang kerjanya pada Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, dengan

indikator Empati yang meliputi sub indikator komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan dan memahami kebutuhan masyarakat.

Beliau mengatakan “ kami dari pihak kepolisian selalu memberikan pelayanan dengan seikhlas hati kami dan selalu ingin meningkatkan kinerja kami baik dalam memberikan kemudahan maupun dlm membantu masyarakat yang kesusahan, agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang prima dan baik. Kami sebagai aparaturnegara selalu mencoba memahami apa yang diinginkan oleh masyarakat yang datang kesini untuk melakukan pelayanan pengaduan dengan cara pendekatan dan bertanya mengenai apa maksud dari masyarakat tersebut datang ke sini agar kami dapat membantu menyelesaikan segala masalah dan persoalannya.” (Hasil Wawancara, 3 Februari 2020)

Hal tersebut diatas juga senada dengan hasil wawancara peneliti dengan unsur Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang bertugas melayani masyarakat. Dengan indikator Empati pelayanan yang meliputi sub indikator komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan dan memahami kebutuhan masyarakat.

Beliau mengatakan “ dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat, kami selalu ingin melakukan yang terbaik buat masyarakat mendengarkan keluhan kesah dari masyarakat dan mendengarkan apa persoalannya yang bisa kami bantu , dan kemudian kami akan mencari solusi agar masalah tersebut bisa diselesaikan sehingga masyarakat yang datang melakukan proses pelayanan pengaduan bisa terbantu. Disini kami juga mencoba memahami apa yang diinginkan oleh masyarakat dan terbuka untuk masyarakat yang melakukan pelayanan disini, agar msyarakat tersebut mendapatkan apa yang diinginkan dan kami juga mengerti maunya bagaimana , namun tetap pada prosedur yang berlaku.” (Hasil Wawancara, 4 Februari 2020)

Dari hasil Observasi dilapangan peneliti melihat bahwa untuk indikator Empati yang meliputi sub indikator komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan dan memahami kebutuhan masyarakat berjalan dengan baik atau dengan kategori Baik.

C. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden

Apaun hasil rekapitulasi jawaban responden tentang variabel kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat yang meliputi indikator Nyata (tangibles), kehandalan (realiability), daya tanggap (responsivness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dapat dilihat pada tabel V.9 berikut ini :

Tabel V.9 : Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat

| No | Sub Indikator | B | | CB | | KB | | Jumlah | |
|--------------------|---------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|------------|------------|
| | | F | % | f | % | f | % | F | % |
| 1 | Nyata | 9 | 39 | 11 | 41 | 5 | 20 | 25 | 100 |
| 2 | Kehandalan | 12 | 46 | 6 | 26 | 7 | 28 | 25 | 100 |
| 3 | Daya Tanggap | 13 | 52 | 9 | 36 | 3 | 12 | 25 | 100 |
| 4 | Jaminan | 14 | 56 | 7 | 26 | 4 | 18 | 25 | 100 |
| 5 | Empati | 4 | 18 | 14 | 54 | 7 | 28 | 25 | 100 |
| Jumlah | | 52 | 211 | 47 | 183 | 26 | 106 | 125 | 500 |
| Rata – rata | | 10 | 42 | 9 | 37 | 6 | 21 | 25 | 100 |

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel V.9 diatas dapat diketahui bahwa dari seluruh rata – rata jumlah responden yaitu 25 orang atau 100%, untuk indikator yang pertama yaitu nyata, jawaban responden yang menyatakan Baik sebanyak 9 orang atau 39%, yang menyatakan Cukup Baik sebanyak 11 orang atau 41%, dan yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 5 orang atau 20%. Kemudian Untuk indikator kehandalan , jawaban responden yang menyatakan Baik sebanyak 12 orang atau 46%, yang menyatakan Cukup Baik sebanyak 6 orang atau 26 %, dan yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 7 orang atau 28%. Kemudian yang selanjutnya untuk indikator Daya

tanggap , jawaban responden yang menyatakan Baik sebanyak 13 orang atau 52%, yang menyatakan Cukup Baik sebanyak 9 orang atau 36%, dan yang menyatakan tidak berkualitas sebanyak 3 orang atau 12%. Kemudian yang selanjutnya untuk indikator jaminan, jawaban responden yang menyatakan Baik sebanyak 14 orang atau 56%, yang menyatakan Cukup Baik sebanyak 7 orang atau 26%, dan yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 4 orang atau 18%. Kemudian untuk indikator empati , jawaban responden yang menyatakan Baik sebanyak 4 orang atau 18%, yang menyatakan Cukup Baik sebanyak 14 orang atau 54%, dan yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 7 orang atau 28%.

Bila dilihat dari variabel kualitas pelayanan kepolisian , dari seluruh jumlah jawaban responden yaitu 125 atau 500%, jawaban responden pada kategori Baik adalah 52 orang atau 211%, pada kategori Cukup Baik adalah 47 orang atau 183%, dan pada kategori Kurang Baik adalah 26 orang atau 106%.

Berdasarkan variabel Kualitas Pelayanan Kepolisian , dari jumlah rata-rata responden yaitu 25 orang atau 100%, jawaban responden pada kategori Baik adalah 10 orang atau 42%, pada kategori Cukup Baik adalah 9 orang atau 37%, dan pada kategori Kurang Baik adalah 6 orang atau 21%. Dari hal ini dapat diketahui variabel kualitas pelayanan kepolisian , yang menjadi indikator Nyata (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsivness), jaminan (assurance), empati (emphaty) berjalan dengan baik

Hal ini dapat dijelaskan bahwa dari 25 orang atau 100% yang dijadikan responden dalam penelitian ini, persentase terbesar terdapat pada katgori Baik , yaitu 10 orang atau 42%, kemudian diikuti oleh kategori Cukup Baik , yaitu 9 orang atau 37%, kemudian selanjutnya diikuti oleh kategori Kurang Baik , yaitu 6 orang atau 21%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dalam menangani pengaduan masyarakat secara keseluruhan berjalan dengan baik.

Berdasarkan teknik pengukuran dan analisis data yang dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dalam menangani pengaduan Masyarakat berada pada interval Cukup Baik yaitu 10 orang atau 42%. Berdasarkan hasil rekapitulasi data wawancara peneliti dengan K.A Sihumas di rung kerjanya pada Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbru, dengan variabel kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbru yang meliputi indikator Nyata (tangibles), kehandalan (realiability), daya tanggap (responsivness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dari indikator penelitian diatas beliau mengatakan “ *dari keseluruhan itu kami dari aparat kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbru sudah melakukan yang terbaik dan semaksimal mungkin untuk masyarakat, demi terciptanya kenyamanan dan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat dan juga tentunya selalu sesuai aturan dan prosedur yang ada.*”

Kemudian hal yang senada juga berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan unsur Sentra PelayananKepolisian Terpadu (SPKT) yang bertugas melayani

masyarakat . dengan variabel Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yang meliputi indikator Nyata (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsivness), jaminan (assurance), empati (emphaty),. Beliau mengatakan bahwa “ *saya rasa kami sebagai aparatur negara atau aparat kepolisian sudah memberikan pelayanan yang baik dan semaksimal mungkin kepada masyarakat yang melakukan pelayanan pengaduan disini, namun tidak terlepas dari ketentuan dan aturan yang berlaku.*”

Dari hasil Observasi penelitian dilapangan, peneliti melihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yang meliputi indikator Jaminan, Daya Tanggap, dan Kehandalan pelayanan sudah berjalan dengan baik, namun untuk indikator Empati , yakni terkait komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan dan memahami kebutuhan masyarakat tidak berjalan dengan baik. Kemudian juga pada indikator Nyata pelayanan yang berupa sub indikator papan informasi mengenai Standart Operasional Prosedur (SOP) belum berjalan dengan baik . hal ini dikarenakan terkait Standart Operasional Prosedur (SOP) mengenai persyaratan – persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat tidak dipasang atau ditempelkan pada papan informasi di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Sehingga masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan tidak mengetahui apa saja yang menjadi persyaratan sesuai bentuk pengaduan atau pelayanan kepolisian yang dilakukan dan harus pergi melengkapi syarat-syarat tersebut.

D. Hambatan-Hambatan Dalam Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat.

Adapaun hambatan-hambatan yang dialami dalam proses pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Masih Kurangnya Kemampuan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang dimaksudkan disini yakni mengenai pendidikan serta pelatihan kepolisian. Pendidikan dan pelatihan Kepolisian merupakan upaya kepolisian Republik Indonesia didalam membenahi Pelayanan terhadap masyarakat dan menjadikan masyarakat sebagai mitra kerja kepolisian.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan K.A Sihumas , pelatihan dan pendidikan kepolisian yang diselenggarakan pada setiap tahunnya hanya diikuti oleh 2 orang utusan dari kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru . seharusnya personil yang dikirim ke Dikjur Polda Riau dapat lebih 4 atau 5 orang bahkan lebih, mengingat Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru memiliki wilayah yang cukup luas dan merupakan daerah kecamatan dipekanbaru dengan jumlah penduduk yang paling banyak.

2. Terbatasnya Sarana dan Prasarana / Fasilitas

Sarana Prasarana/fasilitas merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi proses pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Adapun

yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan pengaduan masyarakat yakni yang berhubungan dengan sarana prasarana/fasilitas adalah tidak tersedianya papan informasi tentang Standart Operasional Prosedur (SOP) pelayanan kepolisian sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

3. Kurangnya Personil Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan

Kurangnya jumlah personil Kepolisian pada hakekatnya akan memberikan dampak dalam pelayanan terhadap masyarakat. Dengan jumlah kepolisian yang kurang sehingga tidak tercover masyarakat yang melakukan pelayanan , tidak sebanding dengan aparat yang melayani dengan masyarakat yang seharusnya banyak melakukan pelayanan pengaduan di Polsek Tampa, jumlah penduduk yang mencapai 285.932 jiwa dan aparat kepolisian yang sedikit 89 orang yang bertugas di polsek tampan, belum lagi yang melayani masyarakat seharusnya 3 aparat dan terkadang sehari bisa banyak yang melakukan pelayanan pengaduan di polsek Tampan tersebut.

4. Kurangnya Dana Operasional Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

Dana operasional merupakan faktor yang sangat penting didalam menjunjung segala bentuk tugas dan fungsi Kepolisian Republik Indonesia, tanpa adanya dukungan dana operasional sangat mustahil akan terlaksana dengan maksimal sesuai yang diharapkan dan mewujudkan apa yang menjadi tujuan sebuah organisasi terutama lembaga Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Anggaran yang diberikan Mabers Polri berjumlah Rp.547.117.600 terhadap satuan kepolisian Sektor

Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Sementara itu , unit Sium yang mengatur masalah anggaran tersebut mengungkapkan bahwa anggaran yang diberikan oleh Mabes Polri tersebut diatas kurang mencukupi beberapa kegiatan operasional kepolisian dilapangan.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan teknik pengukuran penelitian deskriptif yang dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, adapun yang dapat disimpulkan peneliti dari penelitian yang telah dilakukan tentang Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat berjalan dengan baik. Hal ini dapat terlihat dari Jaminan, Daya Tanggap, dan Keandalan pelayanan yang, secara keseluruhan sudah sesuai dengan harapan masyarakat . namun untuk Empati dan Nyata pelayanan , masih dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat atau tidak berjalan dengan baik . hal ini dapat terlihat dari terkait komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan dan memahami kebutuhan masyarakat tidak berjalan dengan baik.

Kemudian dari aspek jaminan dalam memperoleh pelayanan terkait papan informasi mengenai Prosedur pelayanan dan syarat- syarat yang harus dipenuhi masyarakat tidak dipasang atau dipajang pada papan informasi .

2. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Menangani

Pengaduan Masyarakat adalah, Terbatasnya sarana prasarana atau fasilitas yaitu tidak tersedianya papan informasi tentang Standart Operasional Prosedur (SOP) pelayanan kepolisian sektor kecamatan tampan kota pekanbaru. Kurangnya personil Kepolisian terlihat dari ratio perbandingan jumlah personil kepolisian dengan jumlah masyarakat yang cukup banyak, aparat kepolisian yang melayani masyarakat seharusnya hanya 3 orang sedangkan masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan pengaduan seharusnya terkadang banyak dan tidak tercover. Kurangnya dana operasional dalam menjalankan segala tugas bidang kepolisian yaitu ada kegiatan Kepolisian yang tidak didukung oleh pendanaan atau anggaran yakni, kegiatan-kegiatan kemasyarakatan berupa penyuluhan masyarakat dan kegiatan Provos.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan yang telah diuraikan diatas tentang Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat, adapun saran-saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Agar Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat dapat semakin berjalan dengan baik serta memahami harapan dan kebutuhan masyarakat , sebaiknya informasi tentang Standart Operasional Prosedur (SOP) ,persyaratan –

persyaratan dan lainya lebih disosialisasikan secara terbuka kepada masyarakat serta di tempelkan pada papan informasi agar dapat diketahui oleh masyarakat.

2. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan kepada masyarakat, sebaiknya anggaran kepolisian dari Mabes Polri terhadap keolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dapat ditambah lagi dengan pertimbangan, banyaknya tugas dalam hal pelayanan kepolisian kepada masyarakat, penyelesaian kasus pidana dan lua swilayah kerja kepolisian sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dan jumlah penduduk yang begitu banyak. Dengan pertimbangan tersebut maka sudah eharusnya anggaran Kepolisian dari Mabes Polri terhadap satuan Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan ditambah dari anggaran yang sudah ada, sehingga dengan demikian mampu menyelesaikan segala pengaduan masyarakat terkait gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat (KAMTIBMAS).
3. Sebaiknya segala informasi yang dibutuhkan oleh masyarakatberkitan dengan pelayanan ditulis atau dipajang di papan pengumuman / mading yang ada dikeolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru agar masyarakat yang melakukan pelayanan mengerti dan paham serta tidak selalu bertanya kepada petugas atau masyarakat lainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo. 2011, *Manajemen Pemerintah Daerah*, Yogyakarta
- Barata, Atep, 2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, gramedia
- Basuki, 2002. *Pelayanan Publik Prima*. Jakarta : LAN.
- Budiarjo, 2009 . *Dasar- Dasar Ilmu Politik* . Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung : alfabeta.
- Djaenuri, 1998. *Dasar Organisasi Pemerintahan*. Jakarta, rajawali.
- Djatmiati 2004. *Prinsip Izin Usaha Industri di Indonesia*. Universitas Airlangga : Surabaya.
- Dwiyanto, 2006, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta, Gajahmada University press
- Dun, Wiliam N, 2003. *Analisis Kebijakan Publik*, PT. Hanindita Graha Widya, Yogyakarta
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur kepuasan pelanggan*. Terjemahan. Jakarta : PPM
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas pelayanan public*. Yogyakarta : Gaya media.
- Haryanto, 1997. *Fungsi-Fungsi Pemerintahan* . Jakarta: badan Pendidikan dan Penelitian Departemen dalam Negri.
- Handyaningrat, Soewarno, 1996. *Pengantar Studi ilmu administaridanmanajemen*. Gunung Agung, Jakarta.
- Jasfer, 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Kunarto, 1999. *Binteman Polri*. Jakarta, PT Cipta menunggal.
- Labolo, 2011 . *Memahami Ilmu Pemerintahan* . Rajagrafindo : Jakarta
- Lukman, sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN

- Lukman ,Sutopo, 2003. *Pelayanan Prima Lembaga Administrasi Negara RI*. Jakarta.
- Manullang, 2008. *Dasar-Dasar Manajement*. Yogyakarta,Gajah Mada University Press.
- Maulidiah, sri. 2014. *Pelayanan public*. Bandung: Indra Prahasa.
- Moekijat, 1994.*Koordinasi (suatu tinjauan teoritis)*. Bandung, CV. Mandar Maju,bandung.
- Munaf,Yusri, 2016. *Hukum Administrasi Negara* Pekanbaru : Marpoyan Tujuh Publishing
- Ndraha, Taliziduhu, 1990 . *Pengngantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rieke Cipta
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernologi (Ilmu pemerintahanbaru)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2010. *Metodelogi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nurmah Semil, 2016. *Pelayanan prima instansi pemerintah. Kajian kritis pada sistem pelayanan public*. Surabaya: Pernadamedia Group.
- Pasolong, harbani, 2011. *Teori Administrasi public*. Bandung,Alfabeta
- Prawihardjo, 1993. *Pancasila Sebagai Orientasi Pengembangan Ilmu*. Yogyakarta : Badan Penerbit Kedaulatan Rakyat.
- Rahardjo, satjipto, 1993. *Polisi Pelaku dan Pemikir*. Jakarta, PT Gramedia pustaka utama.
- Rasyid, 1997 . *Awal Birokrasi Pemerintahan Orde Baru*. Jakarta:MIPI,Yarsip.
- Sadarmayanti, 2009 . *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Penerbit Mandur Maju.
- Semil, 2016 . *Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan*. Depok : PRENADAMEDIA GROUP
- Sianipar, J.P.G 1995,*Manajemen Pelayanan Masyarakat*,Jakarta,LAN RI Edisi Ke-2.
- Subarsono, 1992. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasinya*.Yogyakarta.

- Surbakti, 1999. *Memahami Ilmu Politik* . Jakarta : Grasindo.
- Sunarto, 2004. *Pengantar Sosiologi* . Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia
- Simamora, Henry, 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, STIE YKPN, Yogyakarta
- Sinambela, Poltek. 2006. *Reformasi pelayanan public: Teori, kebijakan dan implementasi* , Jakarta : Bumi Aksara.
- Suganda, dann, 1988. *Koordinasi* . Intermedia, Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana, 2013. *Ilmu pemerintahan*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Thoha, 2002. *Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Thoha,Miftah, 2008. *Ilmu administrasi public kontemporer*. Jakarta: kencana prenada media group
- Tjiptono,Fendy. 2004. *Service manajemen mewujudkan pelayanan prima*. Yogyakarta, CV.Andi offset.
- Winorno, Budi, 200. *KebijakanPublik (teori dan proses)*. Jakarta, PT. Buku Kita, Jakarta.
- Yuwono ,2012 . *Karakter Disiplin Berlalu lintas Dalam Islam* . Jakarta

Jurnal :

- Hendra Kusuma, Merri Anitasari, 2013. *Analisis Kepuasan Masyarakat atas kualitas Pelayanan Pada Kantor Direktorat Intelijen Keamanan Polisi Daerah Bengkulu*.
- Indrawati, weni, 2017. *Efektifitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Desa Tanggulangin*. Bandar Lampung
- Pancarudin,Ahmad.2019. *Pengaruh Citra Kepolisian dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Metro*. Jakarta

Peraturan Pemerintah :

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undan-undang Republik Indonesia Nomorn 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No .63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Kapolri Nomor. Pol : KEP/32/VII/2003 Tahun 2003 tentang Kode Etik Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Buku pedoman penulisan Usulan Penelitian (UP), Laporan Hasil Penelitian (Skripsi), Laporan Kertas Kerja Mahasiswa (LKKM), Edisi Revisi, Badan Penerbit Fisipol UIR. Pekanbaru, Tahun 2013.