

**SKRIPSI**

**RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK POLSEK TAMALANREA DI  
KOTA MAKASSAR TERHADAP PENGADUAN MASYARAKAT  
TENTANG PENCURIAN MOTOR**

**DINI MARDIANI**

**E011201084**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2024**



**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

### **ABSTRAK**

**Dini Mardiani (E011201084), *Responsivitas Pelayanan Publik Polsek Tamalanrea di Kota Makassar Terhadap Pengaduan Masyarakat Tentang Pencurian Motor*, xv+98 halaman+2 tabel+5 Gambar+40 pustaka (1981-2022)**

Responsivitas yang baik dari lembaga pelayanan publik menjadi sangat penting, terutama dalam menanggapi pengaduan masyarakat. Dalam konteks penanganan kasus pencurian motor oleh Polsek Tamalanrea, meskipun terdapat peningkatan kasus dalam 3 tahun terakhir, akan tetapi tingkat penyelesaian kasus masih rendah. Hal ini mencerminkan responsivitas yang belum optimal dari lembaga tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi responsivitas pelayanan publik yang diberikan oleh Polsek Tamalanrea terhadap pengaduan masyarakat mengenai kasus pencurian motor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif jenis studi kasus yang berfokus pada indikator responsivitas seperti kemampuan merespon, kecepatan, ketepatan, kecermatan, dan ketepatan waktu. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa responsivitas pelayanan dari petugas Polsek Tamalanrea terhadap pengaduan masyarakat tentang pencurian motor menunjukkan adanya ketidak-konsistenan. Meskipun sebagian besar petugas menunjukkan sikap yang baik dan responsif, ada juga pola-pola pelayanan buruk yang mencerminkan kurangnya profesionalisme, dedikasi, dan empati. Terdapat perbedaan dalam pengalaman masyarakat terhadap kecepatan pelayanan, dengan beberapa masyarakat mengungkapkan kekecewaan terhadap ketidaksesuaian waktu dalam penanganan pengaduan. Meskipun pelayanan petugas terlihat sesuai dengan SOP yang berlaku, beberapa keluhan masyarakat menyoroti kurangnya kejelasan instruksi dan kebingungan dalam penanganan kasus. Meskipun petugas menunjukkan kecermatan dalam melayani pengaduan, pelayanan masih terkendala oleh ketidaktepatan waktu, terutama dalam TPTKP dan keterbatasan personel pada unit SPKT. Oleh karena itu, peningkatan konsistensi, kecepatan, dan ketepatan waktu pelayanan diperlukan untuk memastikan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap Polsek Tamalanrea.

**Kata Kunci:** Responsivitas pelayanan publik, pengaduan masyarakat, pencurian motor, Polsek Tamalanrea.



**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

## **ABSTRACT**

**Dini Mardiani (E011201084), Public Service Responsiveness of Polsek Tamalanrea in Makassar City to Public Complaints Regarding Motorcycle Theft". xv+98 pages+2 tables+5 figures+40 Bibliography (1981-2022)**

Good responsiveness from public service institutions is crucial, especially in responding to public complaints. In the context of handling motorcycle theft cases by Polsek Tamalanrea, despite an increase in cases in the last 3 years, the case resolution rate remains low. This reflects the suboptimal responsiveness of the institution.

This study aims to evaluate the responsiveness of public services provided by Polsek Tamalanrea to public complaints regarding motorcycle theft cases. This research uses a qualitative approach of a case study focusing on responsiveness indicators such as responsiveness, speed, accuracy, precision, timeliness, and completeness of response. Data were obtained through interviews, observations, and literature studies, then analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. Data validity is ensured through member checking involving informants such as the Head of the Criminal Investigation Unit of Polsek Tamalanrea, the Head of the SPKT Unit of Polsek Tamalanrea, motorcycle theft perpetrators, and complainant citizens.

This research concludes that the responsiveness of services provided by Polsek Tamalanrea officers regarding community complaints about motorcycle theft shows inconsistency. While most officers demonstrate good and responsive attitudes, there are also patterns of poor service that reflect a lack of professionalism, dedication, and empathy. There is a discrepancy in the community's experience of service speed, with some expressing disappointment in the mismatched handling time of complaints. Although the officers' service appears to align with applicable SOPs, some community complaints highlight a lack of clarity in instructions and confusion in case handling. Despite the officers' diligence in handling complaints, service is still hindered by untimeliness, particularly in TPTKP and the limitations of personnel in the SPKT unit. Therefore, improving consistency, speed, and timeliness of service is necessary to ensure community satisfaction and trust in Polsek Tamalanrea.

**Keywords:** Public service responsiveness, public complaints, motorcycle theft, Polsek Tamalanrea



**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Dini Mardiani  
NIM : E011201034  
Program Studi : Administrasi Publik  
Departemen : Ilmu Administrasi  
Jenjang : Strata 1 (S1)

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Responsivitas Pelayanan Publik Polsek Tamalanrea di Kota Makassar Terhadap Pengaduan Masyarakat Tentang Pencurian Motor" benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah dinyatakan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 25 April 2024

Yang menyatakan,



**DINI MARDIANI**

**E011201084**



**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Dini Mardiani  
NIM : E011201084  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Responsivitas Pelayanan Publik Polsek Tamalanrea di Kota  
Makassar Terhadap Pengaduan Masyarakat Tentang  
Pencurian Motor

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 25 April 2024

**Tim Penguji Skripsi**

Ketua : Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M. Si (  )  
Sekretaris : Dr. Muhammad Rusdi, M.Si (  )  
Anggota : 1. Prof. Dr. Moh. Thahir, Haning, M. Si (  )  
2. Ima Ariyanti Arif, S. Sos., M. Si (  )



**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Dini Mardiani  
NIM : E011201084  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Responsivitas Pelayanan Publik Polsek Tamalanrea di Kota  
Makassar Terhadap Pengaduan Masyarakat Tentang  
Pencurian Motor

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji Skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 25 April 2024

Menyetujui:

Pembimbing I,

Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si  
NIP 196409181988032010

Pembimbing II,

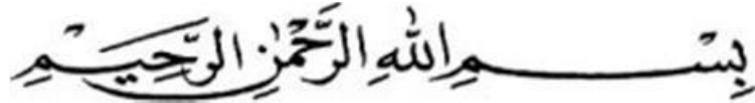
Dr. Muhammad Rusdi, M.Si  
NIP 197003011999021001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,

Prof. Dr. Alwi, M.Si  
NIP 19631015 198903 1 006

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh...*

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “**Responsivitas Pelayanan Publik Polsek Tamalanrea di Kota Makassar Terhadap Pengaduan Masyarakat Tentang Pencurian Motor**” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Tidak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang seperti saat ini dengan karunia ilmu pengetahuan yang tiada batasnya.

Penulis tentunya menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini masih banyak mengalami kendala dan hambatan, tetapi berkat rahmat dari Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala dan hambatan yang dihadapi dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta penulis, **Ir. Mursidin** dan **Ir. Fatmawati**, serta kakak-kakak tercinta penulis, **Murti Sartika**, **Dimiski Bintang**, **Mitra Agung Makkeguna**, **Dian Nasriani**, **Akhira Yuliana**, dan **Nunnun Kasyifiani**, serta adik tercinta, **Achmad Sirrir Asrar**. Terima kasih atas doa yang tiada hentinya, kasih sayang, pengorbanan, perjuangan dan dukungan yang terus diberikan kepada penulis hingga saat ini.

Pembuatan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. **Prof. Dr. Phil Sukri, S. IP., M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. **Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M. Si.** selaku dosen penasehat akademik sekaligus pembimbing I dan **Dr. Muhammad Rusdi, M.Si** selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing, dan menyempurnakan skripsi ini.
6. **Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M. Si** dan **Irma Ariyanti Arif, S. Sos., M. Si** selaku Dewan Penguji dalam sidang skripsi penulis. Terima kasih atas kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. **Para dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin,** terima kasih atas didikan, ilmu dan motivasi yang telah diberikan dan semoga apa yang penulis peroleh dapat dimanfaatkan sebaik mungkin.

8. **Seluruh Staf Departemen Ilmu Administrasi (Pak Andi Revi, Pak Lili, dan Ibu Mantasia)**, dan staf di lingkup FISIP Unhas tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang telah diberikan selama penulis menjalani studi.
9. Terima kasih kepada seluruh **Anggota Kepolisian Sektor Tamalanrea**, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk memperoleh data dan informasi terkait penelitian ini dan telah banyak membantu hingga selesainya skripsi ini.
10. Terima kasih kepada teman seperjuangan **PENA 2020** yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan batuan selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa. Semoga kebersamaan yang terjalin selama ini tetap ada dan semoga apa yang kita cita-citakan dapat tercapai.
11. Terima kasih kepada **UKM Paduan Suara Mahasiswa UNHAS** yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk belajar ilmu pengetahuan dan pengalaman.
12. Terima kasih kepada **teman-teman Magang Bersertifikat (Dylan, May, Dhani, Aswin, Tasya, Havidz, Ian, Olivia, Nurul, dan Farez)** selalu menjadi tempat penulis untuk berbagi cerita, dan selalu memberikan semangat, motivasi serta bantuan selama dibangku perkuliahan.
13. Terima kasih kepada **Malika** selalu menjadi tempat penulis untuk berbagi cerita, dan selalu memberikan semangat, motivasi serta bantuan.
14. Terima kasih kepada **Rani, Mirsa, dan Aqni** yang selalu menjadi tempat penulis untuk berbagi cerita, memberikan kebahagiaan, dan selalu memberikan semangat serta motivasi sejak di bangku Sekolah Menengah Pertama.

15. Terima Kasih kepada teman-teman **KKNT Gel. 109 Kelurahan Bukit Harapan, Kec. Soreang, Kota Parepare (Ghaniyya Tri Alami, Diza Berliana Zafira, Rahmadani Melenia, Ahmad Taufaman F. S., Alif Nurul Iman, dan Mukhtamar Hartono)** atas pengalaman dan kebersamaan selama melakukan pengabdian.

16. Terima kasih kepada **semua pihak** yang telah terlibat dan berkontribusi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga bantuan dan keikhlasannya mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah informasi dan pengetahuan terkait penelitian ini. Terakhir, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih,

Makassar, 27 Maret 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	8
I.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
II.1 Konsep Administrasi Publik.....	10
II.1.1 Pengertian Administrasi Publik.....	10
II.2 Konsep Pelayanan Publik.....	11
II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	11
II.2.2 Jenis Pelayanan Publik.....	12
II.2.3 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	14
II.2.4 Prinsip Pelayanan Publik .....	15
II.2.5 Kualitas Pelayanan Publik.....	17
II.2.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	18
II.3 Konsep Responsivitas .....	20
II.3.1 Pengertian Responsivitas .....	20
II.3.2 Indikator Responsivitas.....	23
II.3.3 Responsivitas Pelayanan Publik .....	24
II.4 Konsep Pengaduan Masyarakat.....	25
II.4.1 Pengertian Pengaduan Masyarakat .....	25
II.4.2 Cara Melakukan Pengaduan.....	26
II.5 Penelitian Terdahulu .....	29

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
III.1 Pendekatan Penelitian .....	34
III.2 Lokasi Penelitian .....	34
III.3 Fokus Penelitian.....	34
III.4 Narasumber atau Informan Penelitian .....	35
III.5 Sumber Data .....	36
III.6 Teknik Pengumpulan Data.....	36
III.7 Teknik Analisis Data .....	37
III.8 Validitas Data .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
IV. 1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	39
IV.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Tamalanrea .....	39
IV.1.2 Polsek Tamalanrea .....	40
IV.1.3 Visi dan Misi Polsek Tamalanrea.....	40
IV.1.4 Uraian Tugas dan Fungsi.....	41
IV.1.5 Tujuan dan Sasaran Strategis Polsek Tamalanrea .....	51
IV.1.6 Sarana dan Prasarana Polsek Tamalanrea.....	56
IV.1.7 Sumber Daya Manusia/Personil Polsek Tamalanrea.....	57
IV.2 Hasil Penelitian Responsivitas Pelayanan Publik Polsek Tamalanrea .....	57
IV.2.1 Kemampuan Petugas/Aparatur Merespon Masyarakat .....	58
IV.2.2 Kecepatan Petugas/Aparatur Melayani Masyarakat.....	62
IV.2.3 Ketepatan Petugas/Aparatur Melayani Masyarakat .....	66
IV.2.4 Kecermatan Petugas/Aparatur Melayani Masyarakat.....	70
IV.2.5 Ketepatan Waktu Petugas/Aparatur Melayani Masyarakat.....	74
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>81</b>
V.1 Kesimpulan .....	81
V.2 Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Kasus Pengaduan Masyarakat Tentang Pencurian Motor di Polsek Tamalanrea.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian .....	33
Gambar 3. 1 Tahap Teknik Analisis Data.....	38
Gambar 4. 1 Wilayah Tamalanrea.....	40
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kepolisian Polsek Tamalanrea .....	50

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 4. 1 Sarana dan Prasana Kerja Polsek Tamalanrea .....	56

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negara, dengan tujuan utamanya untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup warga negara. Selain itu, menurut Dwiyanto (2006: 149) tujuan pelayanan publik yang utama yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan atau sesuai dengan harapan warga negara. Oleh karena itu, sebaiknya penyelenggara pelayanan publik harus mampu mengidentifikasi kebutuhan ataupun keinginan dari warga negara, agar pelayanan yang diberikan kepada publik sesuai dengan keinginan ataupun kebutuhan warga negara.

Selanjutnya Prasojo (2006:6), mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan jasa yang diperlukan. Pelayanan publik kepada masyarakat berupa pendidikan, penyediaan sarana pendidikan seperti sekolah dan buku pelajaran, penyediaan fasilitas-fasilitas kesehatan, pembangunan infrastruktur, serta transportasi umum merupakan contoh pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah berupa barang. Sedangkan contoh pelayanan publik berupa jasa, yaitu pelayanan administratif, layanan keuangan, serta layanan penanganan pengaduan terkait tindak kejahatan, kecelakaan, atau permasalahan lainnya.

Dari beberapa contoh pelayanan diatas, salah satu pelayanan jasa yang berkaitan dengan pokok masalah dalam penelitian ini ialah penanganan pengaduan.

Pengayoman atau penanganan pengaduan masyarakat terhadap suatu masalah hukum merupakan tugas ataupun tanggung jawab dari kepolisian, hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, menyatakan bahwa Fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Dapat dikatakan bahwa lembaga kepolisian merupakan garis terdepan dari sistem peradilan pidana di Indonesia, oleh karena itu, kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang banyak berinteraksi dengan masyarakat. Bahkan, karena beragamnya tugas yang dimiliki kepolisian, membuat interaksi kepolisian dan masyarakat semakin tinggi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Demi mewujudkan keamanan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, serta demi terciptanya pelayanan prima dan hubungan baik antara kepolisian dan masyarakat, maka diciptakanlah berbagai kebijakan, salah satunya kebijakan dalam melakukan pengaduan tentang tindak pidana maupun pengaduan masyarakat di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia. Meskipun di era saat ini masyarakat bebas melakukan pengaduan, namun hal tersebut tetap melalui aturan yang telah ditetapkan. Sesuai yang tercantum dalam Pasal 4 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2007 tentang Daerah Hukum Kepolisian Negara Republik Indonesia, terdapat aturan sebagai berikut:

1. Daerah hukum Kepolisian Markas Besar (Mabes) Polri untuk wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Daerah hukum Kepolisian Daerah (Polda) untuk wilayah Provinsi;
3. Daerah hukum Kepolisian Resort (Polres) untuk wilayah Kabupaten/Kota;
4. Daerah hukum Kepolisian Sektor (Polsek) untuk wilayah Kecamatan.

Terkait dengan hal diatas, sebagai contoh, segala tindak kriminalitas atau pidana yang terjadi di kota Makassar, akan ditangani oleh Kepolisian Resort (Polres) yang berada di wilayah kota Makassar. Dewasa ini, kasus kriminalitas yang sering terjadi di tengah masyarakat kota Makassar sangatlah beragam, mulai dari pencurian, perampokan, kekerasan, dan tindak kejahatan lainnya. Kasus-kasus tersebut bukanlah hal yang asing lagi bagi masyarakat di kota-kota besar, tanpa terkecuali kota Makassar, tentunya lingkungan masyarakat yang beragam sangat mempengaruhi seseorang dalam melakukan tindak kejahatan.

Kepolisian Resort Makassar mencakup berbagai kecamatan dan kelurahan yang ada di kota Makassar. Salah satunya ialah Kepolisian Sektor Tamalanrea (selanjutnya disingkat Polsek Tamalanrea), Polsek Tamalanrea merupakan salah satu kepolisian sektor di kota Makassar, yang berlokasi di Jl Tamalanrea Raya No. 325 Kecamatan Tamalanrea, Kota Makassar. Polsek Tamalanrea memiliki peran dalam menjaga keamanan dan ketertiban di kecamatan Tamalanrea. Namun seiring berjalannya waktu, wilayah kecamatan Tamalanrea terus mengalami peningkatan tindakan kriminalitas, salah satu kejahatan yang selalu menjadi perbincangan hangat di kalangan masyarakat yaitu pencurian motor.

Padahal dalam pasal 362 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) telah dicantumkan mengenai hukuman bagi para pelaku pencurian, yang berbunyi:

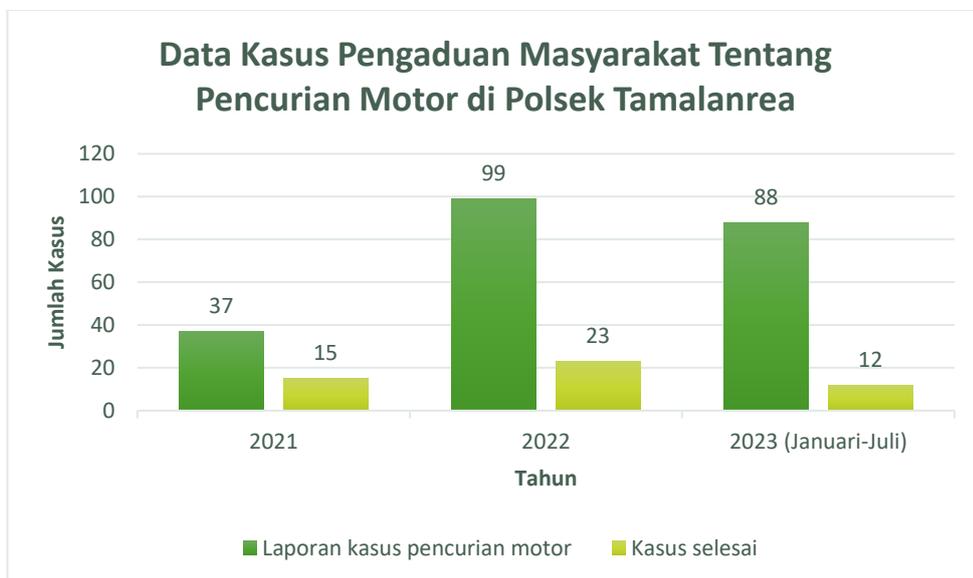
*“Barang siapa mengambil barang sesuatu, yang seluruhnya atau sebagian kepunyaan orang lain, dengan maksud untuk dimiliki secara melawan hukum, diancam karena pencurian, dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana denda paling banyak sembilan ratus rupiah”*

Umumnya, kejahatan pencurian sepeda motor banyak terjadi di jalanan kecamatan Tamalanrea yang sepi akan pengendara, ataupun terjadi di waktu-waktu tertentu, tidak hanya itu, selain mencuri sepeda motor, pelaku tidak segan untuk melukai korbannya, bahkan sampai menghilangkan nyawa korban. Tentu saja hal ini

menyebabkan warga kecamatan Tamalanrea menjadi was-was dan merasa tidak bebas dalam melakukan kegiatan mereka hingga di jam tertentu.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Polsek Tamalanrea, diketahui bahwa jumlah tindakan kejahatan pencurian sepeda motor selama kurun waktu tiga tahun terakhir (2021-2023) di wilayah hukum Polsek Tamalanrea, mencapai 224 laporan kasus pencurian motor, berikut rincian jumlah kasus pencurian motor di Polsek Tamalanrea:

Gambar 1. 1 Data Kasus Pengaduan Masyarakat Tentang Pencurian Motor di Polsek Tamalanrea



Sumber: Unit Reserse dan Kriminal Polsek Tamalanrea

Dari gambar 1.1 dapat disimpulkan bahwa capaian penyelesaian kasus pencurian motor pada tahun 2021 hanya kisaran 40,54%, selanjutnya pada tahun 2022 hanya sekitar 23,23%, dan pada tahun 2023 (Januari-Juli) hanya 14,11% capaian keberhasilan penyelesaian kasus pencurian motor di Polsek Tamalanrea. Kondisi ini menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan di Polsek Tamalanrea dapat dikatakan masih belum maksimal. Karena dalam hal ini, responsivitas berkaitan dengan bagaimana kecepatan tanggapan yang diberikan oleh petugas

penyelenggara pelayanan dalam memenuhi keinginan masyarakat sebagai warga negara pengguna jasa pelayanan publik.

Selain itu, terdapat permasalahan terkait responsivitas pelayanan petugas Polsek Tamalanrea dalam menerima pengaduan masyarakat tentang pencurian motor. Yaitu daya tanggap petugas Polsek Tamalanrea, dalam hal ini sikap dan komunikasi petugas dinilai buruk menurut penilaian masyarakat. Hal tersebut, dikarenakan kondisi yang sering terjadi di Polsek Tamalanrea bahwa tanggapan petugas seolah menganggap kasus pencurian motor merupakan hal yang biasa dan dari sikap petugas dalam proses penanganan pengaduan, terlihat tidak adanya keseriusan untuk menyelidiki laporan kehilangan motor mereka. Sehingga banyak masyarakat yang merasa kecewa dengan kemampuan respon dari petugas dalam menanggapi aduan mereka. Padahal sikap empati yang ditunjukkan oleh petugas dalam menerima aduan masyarakat, dan mampu meyakinkan kepada pelapor atau masyarakat bahwa aduan mereka akan di tindak lanjuti, merupakan bagian prosedur pelayanan yang wajib ditunjukkan oleh petugas kepolisian dalam menerima pengaduan masyarakat.

Kemudian masyarakat juga mengeluhkan kecepatan pelayanan dari petugas dalam menindaklanjuti laporan kehilangan motor mereka, yaitu setelah masyarakat melakukan pengaduan mengenai pencurian motor yang mereka alami, dimana pengaduan dan keluhan tersebut diajukan secara langsung di SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Polsek Tamalanrea. Biasanya dalam proses administrasi, pihak kepolisian akan melayani laporan tersebut dengan cepat, namun masyarakat mengeluhkan kurang sigapnya dan lambannya penanganan pada saat penyelidikan atau TPTKP (Tindakan Pertama Tempat Kejadian Perkara) oleh petugas Polsek Tamalanrea. Ini bertentangan dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) penerimaan pengaduan masyarakat secara langsung di SPKT, salah satunya yaitu dalam menerima laporan atau pengaduan pencurian motor, maka harus segera

ditindak lanjuti dengan menghubungi quik respon untuk menindaklanjuti laporan yang diterima dengan mendatangi TKP atau tempat yang telah ditentukan oleh pelapor untuk dilakukan TPTKP (Tindakan Pertama Tempat Kejadian Perkara).

Dalam hal ini, yang menjadi faktor lambannya atau kurang sigapnya penanganan aduan dari masyarakat terkait pencurian motor, yaitu jika berkas identitas kendaraan masyarakat yang hilang tidak ada, maka petugas tidak bisa melanjutkan pembuatan laporan kehilangan. Dan untuk penyelidikan atau TPTKP (Tindakan Pertama Tempat Kejadian Perkara), petugas tidak bisa langsung melaksanakannya jika waktu pengaduan masyarakat dilakukan pada larut malam, maka biasanya petugas akan menunda hingga keesokan harinya untuk mendatangi TKP, karena kurangnya petugas yang bertugas pada larut malam. Kemudian beberapa kendala lainnya dalam proses penyelidikan kasus pencurian motor, yaitu kurangnya bukti seperti rekaman CCTV, ketiadaan saksi, atau bahkan sulitnya melacak motor yang mungkin sudah dibawa ke tempat yang sulit diidentifikasi.

Responsivitas menurut Lenvine dalam Dwiyanto (2006: 144) yaitu daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan pengguna layanan. Oleh karena itu, responsivitas termasuk salah satu indikator kinerja karena kemampuan organisasi publik dalam mencapai tujuannya, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dapat langsung tercermin melalui responsivitas tersebut. Jika terdapat ketidaksesuaian antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat dalam suatu organisasi, maka responsivitas organisasi tersebut juga akan mencerminkan tingkat responsivitas yang rendah. Inilah sebabnya mengapa Responsivitas Pelayanan Publik Polsek Tamalanrea bisa dianggap bertanggung jawab, bila tingkat responsivitasnya terhadap keinginan, keluhan, dan aspirasi masyarakat kecamatan Tamalanrea terbukti tinggi.

Penelitian terkait yang meneliti tentang responsivitas di Lembaga publik telah dilakukan oleh banyak peneliti, salah satunya yaitu Ulfa, Andi Mariyam (2017).

Penelitian yang dilakukan ialah responsivitas pelayanan publik terkait tentang pelayanan di Polres Enrekang terhadap pengaduan masyarakat<sup>1</sup>. Hal yang membedakan dengan penelitian yang akan penulis lakukan yakni penelitian terhadap pengaduan masyarakat terhadap pencurian motor, dan lokasi yang diambil ialah Polsek Tamalanrea.

Berdasarkan gambaran berbagai macam penelitian dan konsep responsivitas pelayanan, menunjukkan bahwa penelitian tentang responsivitas pelayanan masih menarik untuk dikaji. Sehingga peneliti bertujuan melakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah pelayanan, khususnya responsivitas pelayanan terhadap pengaduan masyarakat tentang pencurian motor pada Polsek Tamalanrea.

Berkaitan dengan konsep responsivitas, menurut Zheitaml dkk (1990) dalam Hardyansyah (2018: 63-64), indikator responsivitas cukup luas, yaitu kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, dan ketepatan waktu melayani<sup>2</sup>. Sehingga penulis bertujuan melakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah pelayanan, khususnya responsivitas yang ada pada Kepolisian Sektor Tamalanrea. Oleh karena itu, penulis tertarik mengkaji masalah responsivitas dengan judul “Responsivitas Pelayanan Publik Polsek Tamalanrea di Kota Makassar Terhadap Pengaduan Masyarakat Tentang Pencurian Motor”.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang yang telah dikemukakan, dengan menggunakan teori Responsivitas dari Zheitaml dkk (1990), untuk mengukur responsivitas

---

<sup>1</sup> Ulfa, Andi Mariyam. 2017. Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Pelayanan Polres Enrekang Terhadap Pengaduan Masyarakat). Makassar. Universitas Hasanuddin. Skripsi.

<sup>2</sup> Hardyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta. Gava Media

pelayanan di Polsek Tamalanrea. Oleh karena itu, rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana kemampuan merespon petugas Polsek Tamalanrea dalam memberikan pelayanan terhadap pengaduan masyarakat tentang pencurian motor?
2. Bagaimana kecepatan petugas Polsek Tamalanrea dalam memberikan pelayanan terhadap pengaduan masyarakat tentang pencurian motor?
3. Bagaimana ketepatan petugas Polsek Tamalanrea dalam memberikan pelayanan terhadap pengaduan masyarakat tentang pencurian motor?
4. Bagaimana kecermatan petugas Polsek Tamalanrea dalam memberikan pelayanan terhadap pengaduan masyarakat tentang pencurian motor?
5. Bagaimana ketepatan waktu petugas Polsek Tamalanrea dalam memberikan pelayanan terhadap pengaduan masyarakat tentang pencurian motor?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut:

1. Menganalisis kemampuan merespon petugas Polsek Tamalanrea terhadap pengaduan masyarakat tentang pencurian motor.
2. Menganalisis kecepatan pelayanan Polsek Tamalanrea terhadap pengaduan masyarakat tentang pencurian motor.
3. Menganalisis ketepatan pelayanan Polsek Tamalanrea terhadap pengaduan masyarakat tentang pencurian motor.
4. Menganalisis kecermatan pelayanan Polsek Tamalanrea terhadap pengaduan masyarakat tentang pencurian motor.
5. Menganalisis ketepatan waktu pelayanan Polsek Tamalanrea terhadap pengaduan masyarakat tentang pencurian motor.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Praktis**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak, khususnya kepada penyelenggara pelayanan pengaduan masyarakat tentang pencurian motor di Polsek Tamalanrea, sehingga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan mutu pelayanan pengaduan sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat.

### **2. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi civitas akademik dan dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi dalam pengkajian masalah responsivitas pelayanan publik bagi peneliti lain.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### II.1 Konsep Administrasi Publik

##### II.1.1 Pengertian Administrasi Publik

Dwight Waldo (1996) dalam Maksudi (2019: 223) mengemukakan dua pengertian dari “*Public Administration*” atau Administrasi Publik, yaitu *Public Administration* adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuan-tujuan pemerintah, selanjutnya *Public Administration* adalah suatu seni dan ilmu tentang management yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara. Maksudnya ialah bahwa administrasi publik merupakan proses di mana sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya (seperti modal, sarana dan prasarana, teknologi) diorganisir (organisasi) dikelola (fungsi manajemen guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kemudian administrasi publik ialah suatu seni, artinya administrasi publik merupakan keterampilan dalam praktik yang ditujukan untuk mengatur hubungan-hubungan dan melaksanakan tugas yang telah ditetapkan.

Selain itu, menurut Dimock dan Dimock (1986) dalam Maksudi (2019: 224), menyatakan bahwa Administrasi publik adalah mempersoalkan masalah-masalah “apa” dan masalah “bagaimana” dalam lingkungan pemerintahan. Masalah-masalah “apa” merupakan persoalan subjek pengetahuan mengenai suatu lapangan yang memungkinkan seorang administrator menjalankan tugas-tugasnya. Masalah-masalah “bagaimana” adalah berhubungan dengan teknik daripada manajemen, yakni prinsip-prinsip yang menjadi dasar untuk melaksanakan rencana-rencana kooperatif hingga berhasil. Masing-masing merupakan keharusan kedua-duanya bersama-sama membentuk sintesis yang disebut administrasi. Dari pengertian administrasi publik tersebut, dapat dipahami bahwa administrasi publik merupakan

konsep yang berhubungan dengan lingkungan pemerintah, karena itu perlu didukung dengan ilmu pengetahuan dan berbagai teknik serta prinsip manajemen sehingga seorang administrator dapat menjalankan tugasnya, untuk merealisasikan rencana-rencana melalui proses kerja sama untuk mencapai tujuan.

## **II.2 Konsep Pelayanan Publik**

### **II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik ialah suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya yang disebut pelaksana pelayanan dalam pelayanan publik ialah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Dari penjelasan tersebut, terlihat bahwa pemerintah dalam perannya sebagai penyedia layanan publik memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan terbaik kepada seluruh warga negara.

Kemudian, Menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih, 2014: 2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan publik adalah berbagai bentuk layanan yang dijalankan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, serta dalam lingkup Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Layanan ini mencakup penyediaan barang dan jasa, baik sebagai bagian dari upaya memenuhi kebutuhan

masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan hukum yang berlaku. (Keputusan Menteri Nomor 63 Tahun 2003)

## **II.2.2 Jenis Pelayanan Publik**

Dalam pemerintahan, negara berkewajiban melayani atau memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka. Menurut Mahmudi (2005) dalam (Rahmadana, dkk 2020:32-34), pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat terbagi atas dua jenis pelayanan, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.<sup>3</sup>

### **1. Pelayanan kebutuhan dasar**

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh pemerintah yakni meliputi:

#### **1) Kesehatan**

Kesehatan harus menjadi prioritas utama pemerintah dalam pelayanan publik, karena kesehatan bukan hanya modal utama dalam mencapai kesejahteraan, tetapi juga fondasi penting bagi kemajuan sosial. Oleh karena itu, penyempurnaan pelayanan kesehatan pada dasarnya mewakili investasi dalam sumber daya manusia untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Pemerintah harus mampu menjamin hak masyarakat untuk mendapatkan kesehatan yang layak melalui penyediaan pelayanan kesehatan yang merata, adil, memadai, terjangkau, dan berkualitas.

#### **2) Pendidikan dasar**

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar, hal tersebut dikarenakan masa depan suatu bangsa sangat ditentukan

---

<sup>3</sup> Rahmadana, Muhammad Fitri dkk. 2020. Pelayanan Publik. Medan. Yayasan Kita Menulis.

oleh sejauh mana pemerintah memberikan perhatian pada pendidikan masyarakatnya. Selain itu, pelayanan pendidikan dasar ini adalah tanggung jawab utama pemerintah untuk dijalankan.

### 3) Bahan kebutuhan pokok

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga wajib menyediakan pelayanan kebutuhan dasar lainnya, seperti bahan kebutuhan pokok. Contoh bahan kebutuhan pokok ini antara lain: beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayuran, semen, dan lain sebagainya. Dalam konteks penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin harga-harga stabil untuk kebutuhan pokok masyarakat dan memastikan ketersediaannya baik di pasar maupun dalam bentuk cadangan atau persediaan di gudang.

## 2. Pelayanan umum

Selain memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, pemerintah juga perlu memberikan pelayanan umum yang terbagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

### 1) Pelayanan administratif

Pelayanan administratif melibatkan penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat, contohnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan lain sebagainya.

### 2) Pelayanan barang

Pelayanan barang melibatkan penghasilan berbagai barang yang merupakan kebutuhan masyarakat, seperti aringan elepon, penyediaan tenaga listrik, dan penyediaan air bersih.

### 3) Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pemberian berbagai jenis layanan yang diperlukan oleh masyarakat, termasuk pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, pengelolaan sampah, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana alam, serta pelayanan sosial seperti asuransi atau jaminan sosial (*social security*).

### **II.2.3 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Untuk memajukan mutu layanan publik, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menerbitkan keputusan yang mengatur tentang pola penyelenggaraan layanan publik, yakni meliputi:

1. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Terpadu

- a. Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

- b. Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat

yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

#### 4. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perseorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

### **II.2.4 Prinsip Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa aparatur diharapkan memberikan pelayanan sebaik-baiknya dengan fokus pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing dalam penyediaan barang dan jasa. Oleh karena itu, peningkatan terus-menerus dalam penyelenggaraan layanan menjadi penting. Untuk itu, dalam keputusan tersebut dijabarkan prinsip-prinsip yang harus diadopsi oleh instansi pemerintah sebagai unit pelayanan publik. Prinsip-prinsip tersebut meliputi:

#### 1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

#### 2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

#### 3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

SKT Tanjung Pandan.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan iklas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain- lain.

## II.2.5 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang optimal hanya akan terwujud apabila organisasi pelayanan memiliki sistem yang mengedepankan kepentingan warga negara, khususnya pengguna jasa layanan sumberdaya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara. Fokus pada kepentingan warga negara adalah suatu keharusan, karena unit pelayanan publik sangat bergantung pada kehadiran warga negara yang membutuhkan layanan publik. Oleh karena itu, penyelenggaraan layanan publik yang bermutu telah menjadi tuntutan mendasar bagi pemerintah, terutama di masa sekarang, di mana layanan publik tidak hanya harus bersaing dengan sektor swasta, tetapi juga harus bersaing secara global. Kualitas layanan ini menjadi faktor yang sangat krusial bagi organisasi yang menyediakan layanan tersebut.

Menurut Goetsch dan Davis (2002) dalam Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (2006:16) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Dalam Nasution (2005:34), Joseph M. Juran mengemukakan definisi kualitas sebagai:

“Kualitas sebagai cocok/sesuai untuk digunakan (*fitness for use*), yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya.”

Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990), sebagaimana dikutip oleh Dwiyanto (2006:145), mengungkapkan untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan, dapat dipandang dari lima dimensi, yaitu:

1. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan;
2. *Reliability*, atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness*, atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara Ikhlas.
4. *Assurance*, atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. *Emphaty*, adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

#### **II.2.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Menurut Tilaar (2001) dalam Taufiqurokhman & Satispi, Evi (2018: 77-79) ada beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan publik, oleh karena itu, faktor-faktor tersebut harus lebih diperhatikan lagi dalam meningkatkan pelayanan publik, yaitu:

1. Dedikasi dan disiplin

Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam aktivitas yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.

2. Jujur

Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain, seorang manusia haruslah dapat bekerja sama dan saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan

sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat dan apa yang kita tidak buat. Inilah sikap yang tidak profesionalisme. Kejujuran profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.

### 3. Inovatif

Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan status quo. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.

### 4. Tekun

Seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu, karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkannya sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

### 5. Ulet

Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.

### 6. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik dukungan sumber daya

manusia yang handal dan professional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.

#### 7. Kepemimpinan

Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya, bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

### **II.3 Konsep Responsivitas**

#### **II.3.1 Pengertian Responsivitas**

Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun, prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan (Dwiyanto, 2006:148).

Menurut Ratminto & Winarsih (2005: 180-181) bahwa yang dimaksudkan dengan responsivitas di sini adalah kemampuan *provider* untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*.

Selanjutnya menurut Fitzsimmons dalam Subhan (2018: 19), salah satu dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan adalah *responsiveness*/responsivitas.

Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

Sementara itu, Sugiandi dalam Herdini (2020: 4) mengemukakan bahwa responsivitas ialah suatu konsep yang menyangkut kemampuan aparatur negara dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, sehingga suatu birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyedia pelayanan.

Dari beberapa pendapat ahli mengenai definisi responsivitas, dapat disimpulkan bahwa responsivitas adalah kemampuan penyedia layanan untuk merespon dan memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan sesuai dengan aspirasi, harapan, dan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, jika suatu pelayanan tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat, maka akan berdampak negatif terhadap kinerja organisasi dan dinilai memiliki responsivitas yang buruk, serta gagal dalam mencapai misi dan tujuan suatu organisasi. Dengan demikian, responsivitas merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi dengan baik.

Menurut Kopell, Jonathan GS. (2005: 98-99), responsivitas sebagai alternatif terhadap pendekatan pengendalian hierarkis dalam akuntabilitas, lebih menekankan pada horizontalitas. responsivitas digunakan untuk membedakan perhatian suatu organisasi terhadap ekspresi langsung dari kebutuhan dan keinginan konstituennya (atau kliennya) dari perintah pejabat terpilih. Konsep akuntabilitas ini lebih ditekankan dalam pendekatan yang berorientasi pada pelanggan yang disarankan oleh reformasi yang bertujuan mengubah pemerintahan. Responsivitas sering digunakan untuk menggambarkan rasa akuntabilitas yang dijelaskan sebelumnya sebagai

pengendalian. Namun, dalam tipologi ini, responsivitas memposisikan akuntabilitas ke arah luar, bukan ke arah atas atau kontrol hierarkis.<sup>4</sup>

Ada setidaknya dua penafsiran mengenai konsep responsivitas, salah satunya memfokuskan pada tuntutan dari orang-orang yang dilayani, yang lain pada kebutuhan. Dalam hal tuntutan, sebuah organisasi dapat responsif dengan berbagai cara, seperti melakukan survei kepada pelanggannya, mengumpulkan masukan melalui kelompok fokus, atau membentuk dewan penasihat dengan representasi dari kelompok konstituen kunci. Kelompok kepentingan terorganisir juga berfungsi dalam menggabungkan dan mengungkapkan preferensi dari masyarakat yang terkena dampak. Organisasi yang mencari keuntungan harus bertanggung jawab dalam hal ini atau mereka akan berakhir.<sup>5</sup>

Responsivitas yang berfokus pada kebutuhan mengarah pada tujuan substansial organisasi, sebuah organisasi dianggap bertanggung jawab jika mencapai tujuan substansial atau mengatasi kebutuhan tertentu. Perbedaan terletak pada penekanan ini: dalam konsepsi pengendalian, akuntabilitas birokrasi dinilai berdasarkan sejauh mana mereka melaksanakan perintah. Jika birokrat merespons preferensi populer (yaitu tuntutan), akuntabilitas mereka berdasarkan kepuasan konsumen. Fokus pada ekspektasi substansial menggeser standar akuntabilitas ke kinerja.

Kesimpulan dari responsivitas adalah bahwa organisasi dianggap responsif dan bertanggung jawab jika memenuhi ekspektasi substansial yang ditetapkan, baik itu berdasarkan preferensi masyarakat atau tujuan kebijakan publik yang seharusnya dicapai oleh organisasi. Responsivitas juga dianggap lebih cocok dengan tanggung jawab daripada kontrol hierarkis. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi norma formal

---

<sup>4</sup> Koppell, Jonathan G.S. 2005. Pathologies of Accountability: ICANN and the Challenge of "Multiple Accountabilities Disorder". *Public Administration Review*.

<sup>5</sup> Ibid.

dan informal, bersama dengan evaluasi berbasis kinerja, membentuk visi alternatif akuntabilitas yang lebih terfokus pada pemenuhan kebutuhan atau pencapaian tujuan substansial. Dalam konteks ini, kemampuan organisasi untuk menjadi responsif dan bertanggung jawab terhadap masyarakat yang dilayaninya memerlukan diskresi yang jelas antara bidang yang dapat diatur dan tidak dapat diatur.<sup>6</sup>

### **II.3.2 Indikator Responsivitas**

Menurut Zheitaml dkk (1990) dalam Hardyansyah (2018: 63-64), indikator responsivitas terdiri atas enam indikator, yakni meliputi:

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, indikator ini mencakup bagaimana para penyedia layanan memberikan sikap dan komunikasi yang baik terhadap masyarakat.
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dari para penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, artinya tidak adanya kesalahan dalam melayani, dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat.
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Artinya para penyedia layanan harus selalu teliti, fokus, dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat waktu, yaitu pelayanan petugas diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian terhadap pelayanan kepada masyarakat.
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Yakni para petugas layanan harus menyediakan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan

---

<sup>6</sup> Ibid, hal. 21

keluhan mereka, kemudian memberikan solusi terbaik atas keluhan atau permasalahan tersebut.<sup>7</sup>

### **II.3.3 Responsivitas Pelayanan Publik**

Responsivitas pelayanan publik sangat penting karena hal ini dapat mencerminkan kemampuan suatu organisasi publik untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan seluruh masyarakat di suatu negara. Maka dari itu, menurut Widodo (2007: 272) dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisien dalam mengatur organisasi pusat maupun daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya pemerintah pusat maupun daerah dapat dikatakan responsif jika kebutuhan masyarakat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan menggunakan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik.

Dalam pelayanan publik, responsivitas sangat diperlukan karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi Masyarakat (Dilulio, 1991) dalam Syah, M. Yusran (2018: 24). Sehingga, jika suatu organisasi memiliki responsivitas yang rendah, maka kinerja yang dihasilkan pun akan jelek<sup>8</sup>Osborne & Plastrik (1997) dalam Ulfa, Andi Mariyam (2017:20).

Berdasarkan pendapat-pendapat ahli mengenai responsivitas pelayanan publik, maka dapat disimpulkan bahwa responsivitas sangat penting adanya untuk membuktikan kemampuan suatu organisasi publik, baik pemerintah pusat maupun

---

<sup>7</sup> Hardyansyah, Op.cit, hal. 6

<sup>8</sup> Ulfa, Andi Mariyam. 2017. Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Pelayanan Polres Enrekang Terhadap Pengaduan Masyarakat). Makassar. Universitas Hasanuddin. Skripsi.

daerah, dalam memenuhi kebutuhan, harapan, dan mengembangkan program-program yang sesuai dengan aspirasi masyarakat.

## **II.4 Konsep Pengaduan Masyarakat**

### **II.4.1 Pengertian Pengaduan Masyarakat**

Menurut Hadi, Anwar (2000: 67-68), pengaduan ialah pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan. Selain itu, menurut Fanar (2009: 29), bahwa pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Maka dari itu, pengaduan masyarakat bukan hanya sebagai mekanisme untuk menyampaikan masalah atau keluhan, akan tetapi juga sebagai alat yang berfungsi untuk memastikan bahwa pelayanan publik selalu bergerak menuju perbaikan dan pemenuhan standar yang lebih baik.

Selain itu, berdasarkan Pasal 1 ayat (25) UUD Nomor 8 Tahun 1981 Tentang Hukum Acara Pidana, dijelaskan bahwa pengaduan merupakan pemberitahuan disertai permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat yang berwenang untuk menindak menurut hukum seorang yang telah melakukan tindak pidana aduan yang merugikannya. Artinya dalam proses penerimaan dari masyarakat, seorang pejabat yang berwenang, khususnya dalam hal ini ialah kepolisian, harus mampu menentukan apakah peristiwa yang dilaporkan oleh seorang pengadu dapat dikategorikan sebagai tindak pidana atau bukan. Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan lembaga negara yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan,

pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, Kepolisian memiliki wewenang untuk menerima laporan atau pengaduan masyarakat.

Selain itu, menurut Sadjjono, (2006: 52-53) Lembaga kepolisian adalah organ pemerintah yang ditetapkan sebagai suatu Lembaga dan diberikan kewenangan menjalankan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002, menyatakan bahwa fungsi kepolisian ialah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat.

Kemudian contoh aduan mengenai tindak pidana yaitu pencurian, sebagaimana dalam Pasal 362 KUHP Bab XXII Tentang Pencurian, berbunyi”

*“Barang siapa mengambil barang sesuatu, yang seluruhnya atau Sebagian kepunyaan orang lain, dengan maksud untuk dimiliki secara melawan hukum, diancam karena pencurian, dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana denda paling banyak Sembilan ratus rupiah.”*

Untuk itu, agar mempermudah masyarakat menyampaikan aduan atau keluhannya, pemerintah menghadirkan berbagai layanan untuk pengaduan masyarakat secara *online* dan pelayanan pengaduan secara langsung/*offline*.

#### **II.4.2 Cara Melakukan Pengaduan**

Untuk melakukan pengaduan dalam hal tindak pidana, masyarakat dapat melalui dua cara, yaitu:

##### **1. Melalui Layanan *Call Center* 110**

Layanan *call center* 110 merupakan media *online* pengaduan atau meminta bantuan kepolisian melalui telepon terkait dengan informasi,

pelaporan (kecelakaan, ancaman, pencurian, dll). Layanan *call center* 110 dapat diakses secara gratis dan berfungsi 24 jam di seluruh Indonesia.

## 2. Pengaduan Secara Langsung

Pengaduan secara langsung bisa masyarakat akses dengan datang ke kantor kepolisian terdekat dari lokasi peristiwa pidana. Adapun daerah hukum kepolisian berdasarkan Pasal 4 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Daerah Hukum Kepolisian Negara RI, yakni:

1. Daerah hukum Kepolisian Markas Besar (Mabes) Polri untuk wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Daerah hukum Kepolisian Daerah (Polda) untuk wilayah Provinsi;
3. Daerah hukum Kepolisian Resort (Polres) untuk wilayah Kabupaten/Kota;
4. Daerah hukum Kepolisian Sektor (Polsek) untuk wilayah Kecamatan.

Setelah berada kantor kepolisian terdekat, masyarakat bisa langsung menuju ke bagian SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu). Pelapor yang melapor secara langsung di SPKT, dapat melaporkan secara verbal atau tertulis, dan setelah itu berhak menerima surat konfirmasi penerimaan laporan dari penyidik atau penyidik.

### a. Pengertian SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu)

SPKT merupakan unsur pelaksana tugas pokok dalam bidang pelayanan kepolisian.

### b. Tugas Pokok dan Fungsi SPKT

- Tugas

Sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 23 Tahun 2010 tentang

susunan organisasi dan tata kerja pada tingkat Polres dan Polsek dalam Pasal 106 ayat (2), yang berbunyi:

*SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi.*

- Fungsi

- 1) Pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain dalam bentuk Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian dan Kegiatan Masyarakat Lainnya, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK);
- 2) Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain Tindakan Pertama di Tempat Kejadian Perkara (TPTKP), Turjawali, dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah;
- 3) Pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi, antara lain telepon, pesan singkat, faksimile, jejaring sosial (internet);
- 4) Pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- 5) Penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian kepada pimpinan.

## II.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian. Beberapa hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dirangkum dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Temuan
1	Ika Widianati (2020)	Responsivitas Pelayanan Publik dalam Menangani Keluhan Pelanggan Publik dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan publik dalam menanggapi keluhan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik, masih rendah. Umumnya hal tersebut dikarenakan adanya beberapa masalah sebagai berikut; kurangnya komunikasi yang baik pegawai terhadap pelanggan, pegawai kurang sigap dalam menangani keluhan pelanggan, dan tidak adanya standar waktu pelayanan yang jelas.
2	Cyntya Thalia (2018)	Responsivitas Pelayanan Publik (Studi pada Polsek Sukun Kota Malang)	Hasil dalam penelitian ini ialah responsivitas pelayanan Polsek Sukun Kota Malang masih kurang memuaskan, menurut penulis, aktor penghambat responsivitas yaitu karena kurangnya personel petugas dan lokasi

			<p>Polsek yang kurang terlihat. Adapun saran yang diberikan oleh penulis, yaitu agar menambah petugas, mensosialisasikan inovasi dalam pelayanan, meningkatkan tanda lokasi Polsek, dan meningkatkan fasilitas untuk kenyamanan masyarakat yang datang ke Polsek Sukun Kota Malang.</p>
3	<p>Rasdiana, Riski Ramadan (2021)</p>	<p>Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone</p>	<p>Dalam penelitian ini menggunakan teori dari Zeithaml, dkk (2011) yang meliputi indikator, yaitu kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan melayani, dan kemampuan menanggapi keluhan. Dari keenam indikator tersebut, responsivitas dari penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, dapat dikatakan baik. Akan tetapi terdapat saran yang perlu ditingkatkan, yaitu peningkatan kualitas jaringan untuk memastikan pelayanan yang lancar, dan pegawai loket pelayanan perlu lebih memperhatikan waktu pelayanan.</p>

4	Abdul Rahman Dilapanga (2021)	Responsivitas Pelayanan Publik di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan tingginya kepuasan masyarakat terhadap responsivitas pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. Hal tersebut dikarenakan penyedia layanan senantiasa dalam merespon masyarakat dengan baik, menjaga kedisiplinan, melakukan pelayanan dengan cepat, teliti, dan tulus.
---	--	--	--

Dalam mengukur responsivitas pelayanan Polsek Tamalanrea terhadap pengaduan masyarakat tentang pencurian motor, maka digunakan teori indikator yang dikemukakan oleh Zheitaml dkk (1990) dalam Hardyansyah (2018: 63-64) yaitu:

1. kemampuan merespon masyarakat,
2. kecepatan petugas/aparatur melayani,
3. ketepatan petugas/aparatur melayani,
4. kecermatan petugas/aparatur melayani,
5. ketepatan waktu petugas/aparatur melayani<sup>9</sup>

Peneliti menggunakan teori Responsivitas dari Zheitaml dkk (1990) karena dianggap relevan untuk mengukur bagaimana tingkat responsivitas petugas Polsek Tamalanrea terhadap pengaduan masyarakat tentang pencurian motor. Oleh karena itu, dengan teori ini, maka penulis dapat mengembangkan kerangka pikir penelitian yang jelas dan terstruktur untuk mempermudah dalam memahami dan menganalisis responsivitas pelayanan Polsek Tamalanrea terhadap pengaduan masyarakat tentang pencurian motor.

---

<sup>9</sup> Hardyansyah, Op.cit., hal. 6

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan, maka kerangka pikir penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian

