

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif, Samsul; Syarifuddin; Yunus, A. 2022. *Upaya Inovasi Polri dalam Mencegah Tindak Pidana Pencurian Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Polres Situbondo)*. 2, 198.
- Dilapanga, A. 2021. Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (Ppkm) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Administro : Jurnal Kajian Kebijakan dan Ilmu Administrasi Negara*, 3(1), 28–34.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Fanar Syukri, Agus. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda. Bantul. Kreasi Kencana*.
- Hadi, Anwar. 2000. *Sistem Manajemen Mutu Laboratorium*. Jakarta. Gramedia.
- Hardyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta. Gava Media
- Hardani, S.Pd., M.Si., D. 2020. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In A. Husnu Abadi, A.Md. (Ed.), *LP2M UST Jogja* (1 ed.). Pustaka Ilmu.
- Herdini, Fega & Widiyarta, A. 2020. Responsivitas Pelayanan Publik dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *Public Administration Journal of Research*, 2(1), 1–9.
- Hukumonline.com. 2022. Mau Melaporkan Tindak Pidana ke Polisi? Begini Prosedurnya. Diakses pada 3 Oktober 2023. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/mau-melaporkan-tindak-pidana-ke-polisi-begini-prosedurnya-lt504d52481c208>
- Koppell, Jonathan G.S. 2005. Pathologies of Accountability: ICANN and the Challenge of "Multiple Accountabilities Disorder". *Public Administration Review*.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Maksudi, Beddy Iriawan. 2019. *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Depok. Rajawali Pers.
- Mardalis. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Mekanisme Pengaduan. 2019. *Lembaga Bantuan Hukum Masyarakat (LBHM)*.
- Mochtar, D., Hadi, E. D., & Anwar, S. (n.d.). *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Polres Rejang Lebong Terhadap Pengaduan Masyarakat)*.
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Motu Terpadu (Total Quality Management) Edisi Kedua*. Bogor Ghalia Indonesia.
- Prasojo, Eko, dkk. 2006. *Kinerja Pelayanan Publik: Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Partisipasi Dalam Pelayanan Bidang Pendidikan, Kesehatan, dan Kependudukan*. Yappika.
- Raco, J. R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif (Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya)*. Jakarta. PT Grasindo.
- Rahmadana, Muhammad Fitri dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan. Yayasan Kita

Menulis.

- Rasdiana, & Riski Ramadani. 2021. Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–264.
- Ratminto, & Winarsih, Atik Septi. 2014. Manajemen Pelayanan (Edisi Revisi). Yogyakarta. Pustaka Belajar.
- Sadjinono. 2006. Hukum Kepolisian: Perspektif Kedudukan dan Hubungannya dalam Hukum Administrasi. LaksBang Pressindo.
- Subhan, Ramadhana T. K. 2018. Responsivitas Petugas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Makassar. Universitas Hasanuddin. Skripsi.
- Supriadi, M. N., Tinggi, S., Arastamar, T., Manullang, S. O., & Krisnadwipayana, U. 2021. *Pelayanan Publik*.
- Syafar, Nur Alam. 2018. Strategi Kepolisian dalam Mencegah Geng Motor di Kota Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar. Skripsi.
- Syah, M. Yusran. 2018. Responsivitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Unit Layanan Paspor (ULP) Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Makassar. Universitas Hasanuddin. Skripsi.
- Taufiqurokhman & Satispi, Evi. 2018. Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Tangerang Selatan. UMJ Press.
- Thalia, C. 2018. *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi pada Polsek Sukun Sukun Kota Malang)*. 152.
- Ulfa, Andi Mariyam. 2017. Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Pelayanan Polres Enrekang Terhadap Pengaduan Masyarakat). Makassar. Universitas Hasanuddin. Skripsi.
- Widodo, Joko. 2007. Analisis Kebijakan Publik. Malang Bayu Media.
- Widianati, I. & M. 2020. *Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik*. 10.

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

- Kitab Undang-Undang Hukum Pidana ( KUHP ). (n.d.).
- Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia*, 1x, 55.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. *Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*, 7, 7–8.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor. 2010.
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor.

- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2018. 1–37.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi No. 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. 2018. 62(1), 1–23.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. 2013.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2002. 1, 1–5.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UULLAJ). 2009. 59.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2009. 1–32.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1981 Tentang Hukum Acara Pidana. 1981.
- Undang-Undang No 23 Tahun 2007 Tentang Daerah Hukum Kepolisian Negara Republik Indonesia

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

## Lampiran 1. Biodata Peneliti

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP



#### Data Pribadi

1. Nama Lengkap : Dini Mardiani
2. Tempat, Tanggal Lahir : Soppeng, 18 Juni 2002
3. Agama : Islam
4. Alamat : BTP Blok G No. 169, Kelurahan Tamalanrea, Kecamatan Tamalanrea, Kota Makassar, 90245
5. No. HP : 082347671641
6. Email : [dinimardiani018@gmail.com](mailto:dinimardiani018@gmail.com)
7. Nama Orang Tua  
Ayah : Ir. Mursidin  
Ibu : Ir. Fatmawati

#### Riwayat Pendidikan

- 2008-2014 SD Negeri 85 Cacaleppeng
- 2013-2017 SMP Negeri 12 Makassar
- 2017-2020 SMA Negeri 2 Soppeng
- 2020-2024 S1 Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Hasanuddin

#### Pendidikan dan Pelatihan yang pernah di ikuti

- Oktober 2020 Pelatihan Basic Learning Character and Creativity (BALANCE) oleh Universitas Hasanuddin

#### Riwayat Organisasi

- Badan Pengurus Harian Divisi Hubungan Masyarakat dan Publikasi Unit Kegiatan Mahasiswa Paduan Suara Mahasiswa UNHAS Periode 2021-2022 dan 2022-2023

Lampiran 2. Dokumentasi wawancara dengan informan (Masyarakat):



**Lampiran 3. Dokumentasi wawancara dengan petugas Polsek Tamalanrea dan pelaku, serta tempat pelayanan pengaduan/laporan di Polsek Tamalanrea**



#### Lampiran 4. Instrumen Penelitian

Variabel	Subvariabel/Aspek	Indikator
Konsep Responsivitas menurut Zheitaml dkk (1990)	1. Kemampuan merespon	a. Sikap yang baik dari petugas b. Komunikasi yang baik dari petugas
	2. Kecepatan melayani	a. Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
	3. Ketepatan melayani	a. Kesesuaian prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas b. Tidak terjadinya kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan petugas sesuai dengan keinginan masyarakat, sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.
	4. Kecermatan melayani	a. Petugas fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan b. Ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan
	5. Ketepatan waktu melayani	a. Ketepatan waktu pemberian pelayanan b. Kedisiplinan petugas dalam pemberian pelayanan



## Pedoman Wawancara

- I. **Jadwal wawancara**
  - a. Tanggal, hari :
  - b. Waktu mulai dan selesai :
- II. **Identitas Informan**
  - a. Jenis kelamin :
  - b. Usia :
  - c. Jabatan :
- III. **Pertanyaan Penelitian:**

Indikator Teori Responsivitas Zheitami dkk (1990)	Pertanyaan	Informan
Kemampuan merespon masyarakat	1. Bagaimanakah sikap yang diberikan oleh petugas Polsek Tamalanrea dalam melayani pengaduan masyarakat terkait pencurian motor?	Kepala Unit Reskrim Polsek Tamalanrea
	2. Bagaimanakah komunikasi yang diberikan oleh petugas Polsek Tamalanrea dalam melayani pengaduan masyarakat terkait pencurian motor	Kepala Unit SPKT Polsek Tamalanrea Masyarakat yang telah melakukan pengaduan pencurian motor di Polsek Tamalanrea (Jul-Sepetember 2023)
Kecepatan petugas/aparatur melayani	3. Bagaimanakah kesigapan petugas Polsek Tamalanrea dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi keinginan masyarakat yang melakukan pengaduan terkait pencurian motor?	Kepala Unit Reskrim Polsek Tamalanrea Kepala Unit SPKT Polsek Tamalanrea Masyarakat yang telah melakukan pengaduan

		pencurian motor di Polsek Tamalanrea (Jul-Sepetember 2023)
Ketepatan petugas/aparatur melayani	<p>4. Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas Polsek Tamalanrea sesuai dengan prosedur dalam melayani pengaduan masyarakat terkait pencurian motor?</p> <p>5. Apakah tidak ada kesalahan dalam melayani? Artinya pelayanan yang diberikan petugas Polsek Tamalanrea sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.</p>	Kepala Unit Reskrim Polsek Tamalanrea
		Kepala Unit SPKT Polsek Tamalanrea
Kecermatan petugas/aparatur melayani	6. Apakah petugas Polsek Tamalanrea fokus atau teliti dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengaduan terkait pencurian motor?	Masyarakat yang telah melakukan pengaduan pencurian motor di Polsek Tamalanrea (Jul-Sepetember 2023)
		Kepala Unit Reskrim Polsek Tamalanrea
Ketepatan waktu petugas/aparatur melayani	7. Apakah petugas Polsek Tamalanrea tepat waktu (sesuai SOP) dalam memberikan	Kepala Unit Reskrim Polsek Tamalanrea
		Kepala Unit SPKT Polsek Tamalanrea

	pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengaduan terkait pencurian motor?	Kepala Unit SPKT Polsek Tamalanrea
		Masyarakat yang telah melakukan pengaduan pencurian motor di Polsek Tamalanrea (Jul-Sepetember 2023)

**Informasi Pendukung:**

Pertanyaan	Informan
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana teknik pelaku dalam mencuri sepeda motor?</li> <li>2. Menurut anda, bagaimana respon kepolisian jika terdapat laporan kasus pencurian motor?</li> </ol>	Pelaku pencurian sepeda motor di Kecamatan Tamalanrea

**Lampiran 5. Surat Keterangan Izin Penelitian dari FISIP Universitas Hasanuddin**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
KAMPUS TAMALANREA  
Jl. PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10 MAKASSAR 90245  
TELP. /FAX(0411) 585024, (PSW.1165)

Nomor : 2966 /UN4.8.1/PT.01.04/2023

29 November 2023

Hal : Permohonan Izin Melakukan  
Penelitian / Pengambilan Data dan Wawancara

Yth. Gubernur Sulawesi Selatan  
c.q. Kepala UPT P2T, BKPM D Prov. Sulsel  
Makassar.

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yakni:

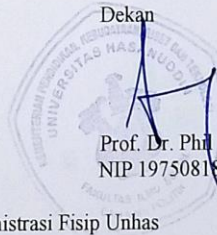
nama : Dini Mardiani  
no. pokok : E011 20 1084  
departemen : Ilmu Administrasi  
prog.Studi : Administrasi Publik  
alamat : BTP. Blok G/169

Bermaksud melakukan Penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Responsivitas Pelayanan Publik Polsek Tamalanrea Terhadap Pengaduan Masyarakat Tentang Pencurian Motor

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mohon kiranya agar yang bersangkutan diberikan izin melakukan penelitian yang di maksud.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

Dekan



Prof. Dr. Phil Sukri, M.Si  
NIP.19750818200811008

Tembusan :  
1. Dekan Fisip Unhas  
2. Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fisip Unhas

Lampiran 6. Surat Keterangan Izin Penelitian dari DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Selatan



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor : 30877/S.01/PTSP/2023 Kepada Yth.  
Lampiran : - Kapolsek Tamalanrea  
Perihal : Izin Penelitian

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Nomor : tanggal perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : Dini Mardiani  
Nomor Pokok : E011201084  
Program Studi : Administrasi Publik  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa S1  
Alamat : Jln. Sahabat 3 No. 125



Bermaksud untuk melakukan pengumpulan data di daerah/kantor saudara , dengan judul :

"Responsivitas Pelayanan Publik Polsek Tamalanrea Terhadap Pengaduan Masyarakat Tentang Pencurian Motor "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 29 November 2023 s/d 29 Januari 2024

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 29 November 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.  
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth  
1. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar;  
2. Bertinggal.

**Lampiran 7. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Kantor Kepolisian Sektor Tamalanrea**

POLRI DAERAH SULAWESI SELATAN  
RESOR KOTA BESAR MAKASSAR  
SEKTOR TAMALANREA  
JL.Tamalanrea Raya No.325 A Makassar, 90245



**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor : SKP / 297 / XII / 2023 / Sek Tamalanrea

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kapolsek Tamalanrea menerangkan bahwa :

N a m a : **DINI MARDIANI**  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Stambuk : E011 20 1084  
departemen : Ilmu Administrasi  
Prog Studi : Administrasi publik  
Perguruan Tinggi : Universitas Hasanuddin Makassar

Benar telah melakukan Penelitian pada kantor Kepolisian Sektor Tamalanrea / Instansi kami tanggal 01 Desember 2023 sampai dengan 20 Desember 2023, dengan judul \* **RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK POLSEK TAMALANREA TERHADAP PENGADUAN MASYARAKAT TENTANG PENCURIAN MOTOR** ", berdasarkan Surat dari Universitas Hasanuddin Makassar nomor : 8966 / UN4.8.1 / PT.01.04 / 2023, tanggal 29 November 2023, perihal permohonan penelitian / pengambilan data dan wawancara dalam rangka tugas akhir.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, Desember 2023  
KAPOLSEK TAMALANREA POLRESTABES MAKASSAR  
  
ANDI ALIMUDDIN, S.H  
KOMISARIS POLISI NRP 68100497