UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRAK

RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK (PELAYANAN KEPOLISIAN RESOR KOTA PEKANBARU DALAM MENANGANI PENGADUAN TINDAK PIDANA KRIMINAL)

Oleh:

Rahayu Saputri Simatupang
11475202356

Polresta Pekanbaru merupakan salah satu instansi pelayanan masyarakat yang bergerak di bidang pengamanan dan ketertiban umum. Dari prasurvey menunjukkan bahwa ada masalah responsivitas di Polresta Pekanbaru dalam penangangan pengaduan tindak pidana kriminal yaitu kurangnya respon petugas dalam penyidikan. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas pelayanan Publik Kepolisian Resort Kota Pekanbaru dan untuk mengetahi kendala-kendala apa yang dihadapi oleh Kepolisian Resort Kota Pekanbaru dalam proses penanganan kasus tindak pidana kriminal. Sedangkan indikator responsivitas pelayanan publik yang dipakai adalah menurut Zeithaml dkk, di antaranya adalah merespon setiap pelapor yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan pelayanan dengan tepat, dan petugas melakukan pelayanan dengan cermat. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling dan accidental sampling, yang terdiri dari petugas kepolisian dan masyarakat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dimulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menujukkan bahwa secara umum responsivitas pelayanan Kepolisian Resort Kota Pekanbaru dikatakan cukup responsif dilihat dari beberapa temuan dilokasi penelitian, namun belum semua dari keempat indikator tingkat responsivitasnya tinggi.

Kata Kunci: Responsivitas, Pelayanan, Pendekatan Kualitatif,

UIN SUSKA RIAU