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 Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia pada dasarnya makhluk sosial yang tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Oleh karena itu manusia dituntut untuk mampu berinteraksi dan hidup berdampingan dengan sesama dan juga harus mampu melakukan berbagai penyesuaian, baik penyesuaian yang bersifat individu maupun penyesuaian yang bersifat normatif. Hal ini dilakukan agar dapat tercipta hubungan yang sehat dalam masyarakat mencakup penyesuaian terhadap peraturan baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial akan mengakibatkan permasalahan dalam masyarakat, seperti terjadinya berbagai macam pelanggaran, tindak kejahatan, perselisihan dan lain-lain.

Dalam mengatasi berbagai macam permasalahan yang terjadi di kalangan masyarakat, maka suatu Negara membutuhkan suatu lembaga yang bertugas untuk menyelenggarakan keamanan dan ketertiban umum. Di Indonesia khususnya, lembaga yang betugas menjalankan fungsi tersebut adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI).

Lembaga kepolisian merupakan pintu gerbang dari sistem peradilan pidana di Indonesia. Sebagai pintu gerbang dari sistem peradilan pidana, lembaga kepolisian memiliki interaksi yang tinggi dengan masyarakat. Beragamnya tugas polisi di era modern ini memposisikan polisi sebagai agen penegak hukum yang

memiliki interaksi yang tinggi dengan masyarakat, khususnya interaksi polisi dengan berbagai jenis kejahatan di masyarakat.

Menurut Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Pasal 2 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Postur Polri yang profesional, bermoral dan modern yang ditata dan dirumuskan dalam susunan kelembagaan sesuai dengan pola kebutuhan dan keseimbangan organisasi yaitu Polda cukup sebagai Kesatuan Induk Penuh, Polres besar sebagai Kesatuan Operasional Dasar (KOD) dan Polsek kuat sebagai sentra pelayanan masyarakat terdepan. Sejarah kepolisian di indonesia yang berasal dari rakyat dapat menjadi pendorong tumbuhnya semangat baru yang berguna untuk menperkuat citra Polri dan jati diri anggota Polri, masih tetap melekat pada jiwa anggota Polri di jajaran Polresta Pekanbaru.

Undang-Undang Dasar 1945 di dalam Pasal 1 ayat (3) menegaskan bahwa "Negara Indonesia adalah negara hukum", sehingga tidak berdasarkan atas kekuasaan belaka saja. Dari penegasan diatas dapat dipahami dan dimengerti bahwa Indonesia menerima hukum sebagai ideologi untuk menciptakan ketertiban, keamanan, keadilan, serta kesejahteraan, yang dalam pelaksanaannya hukum mengikat tindakan bagi penyelenggara negara maupun warga negaranya yang tentunya mengenai kewajiban dan hak-haknya sebagai subjek hukum. Negara harus menjunjung tinggi hukum, hukum harus menjadi acuan dasar untuk menciptakan masyarakat yang menghormati dan menghargai hak dan

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 Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

kewajibannya masing-masing sehingga nantinya setiap orang akan merasa dilindungi hak-haknya oleh produk hukum itu sendiri. Hukum hanya dapat berjalan dan dipatuhi apabila produk hukum itu diterima secara ikhlas oleh masyarakatnya.

Secara resmi negara mengatur wewenang dan tugas pokok Polri sesuai dengan UU No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, dalam Pasal 13 "Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat". Menjaga keamanan dan ketertiban bukan hanya tugas dari seorang polisi atau lembaga kepolisian, namun diperlukan kerjasama juga antara masyarakat dengan aparat kepolisian yang berwenang. Lembaga kepolisian adalah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik yang mana merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping *distribusi, regulasi, dan proteksi*. Fungsi tersebut merupakan *aktualisasi riil* kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah.

Pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah (pusat, pemerintah propinsi, kabupaten, kota dan kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.

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 Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Defenisi pelayanan publik menurut Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakasanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hakikat pelayanan publik ini sendiri adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur sebagai abdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asaz pelayan sebagai berikut: (Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

a. Tranpransi

   Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

b. Akuntabilitas

   Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

c. Kondisional

   Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas;

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 Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka kebutuhan pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut (Dwiyanto, 2006 : 149). Selain pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga Negara, pelayanan untuk mencapai tujuan

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

negara lainnya yang termasuk dalam pelayanan publik adalah pelayanan untuk mencapai tujuan strategis pemerintah (Dwiyanto, 2006 : 20).

Mewujudkan keamanan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara merupakan salah satu tugas kepolisian yang menjadi salah satu foktor terpenting agar terciptanya pelayanan yang prima dan hubungan yang baik antara pihak kepolisian dan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut maka salah satu cara yang digunakan pihak kepolisian untuk mewujudkan keamanan dalam negara adalah dengan menerima pengaduan tindak pidana kriminal dari masyarakat. Dalam mewujudkan keamanan dalam negara bukanlah hal yang mudah bagi pihak kepolisian. Kepolisian ini mempunyai beban yang sangat berat dalam menangani dan menerima pengaduan tindak pidana kriminal dari masyarakat akibat dari angka kriminalitas yang terus meningkat.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No.14 Tahun 2012 Tentang Manajemen Penyidikan Tindak Pidana ini dibuat untuk menjamin kelancaran pelaksanaan penyidikan dan untuk menghindari terjadinya penyimpangan. Namun, di duga masih adanya hal-hal menyimpang yang terjadi dan kurang sigapnya para petugas kepolisian dalam menyelesaikan kasus.

Kota Pekanbaru adalah ibu kota Provinsi Riau, dan kota terbesar di Provinsi Riau sehingga menjadikan kota ini cukup padat. Penduduk Kota Pekanbaru dapat dikatakan paling banyak dan heterogen, sehingga kerap terjadi kriminalitas. Berdasarkan data yang diperoleh dari GoRiau.com yang dirilis pada sabtu 31 Desember 2016 lalu telah merangkum data dari kepolisian daerah (Polda) Riau.

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 Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kota Pekanbaru menjadi tempat pertama daerah yang paling rawan kejahatan, mulai dari pencurian, maling kendaraan, hingga aksi perampokan.

Kepolisian Resor Kota Pekanbaru adalah struktur komando Kepolisian Republik Indonesia di daerah Kota Pekanbaru. Adapaun Visi Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Kota Pekanbaru yaitu "Terwujudnya kemitraan antara Polresta Pekanbaru dengan masyarakat dilandasi sikap yang profesional dan proposional dengan menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak azasi manusia guna mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat dibawah wilayah hukum Polresta Pekanbaru".

Kepolisian sebagai badan pemelihara keamanan dalam negeri memberikan tugas dan wewenang penangan perkara pidana yang merupakan pelaksanaan dari peran kepolisian dibidang penyidikan kepada satuan fungsi reserse, serta memberikan tugas dan wewenang kepada SPKT (sentra pelayanan kepolisian terpadu) untuk menerima laporan dan pengaduan tindak pidana kriminal yang nantinya akan ditangani oleh pihak satuan reserse kriminal. Namun pada prasurvey, di temukan banyaknya permasalahan didalam pelayanan terhadap penanganan pengaduan tindak pidana kriminal di Polresta Pekanbaru. Salah satunya adalah kurang responsivnya para petugas penyelenggara pelayanan. Responsivitas itu sendiri berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh petugas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa yang membutuhkan pelayanan. Sehingga setelah masyarakat melakukan pengaduan baik itu tindakan kriminal maupun pengaduan atas perbuatan yang tidak menyenangkan, biasanya pihak kepolisian melayani

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 Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pengaduan tersebut dengan cepat namun dalam tahap proses penyelidikan, penyelidik kurang sigap. Hal ini yang menyebabkan begitu banyak keluhan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pengaduan tindak pidana yang diajukan tidak segera ditindaklanjuti.

Sebagaimana yang dirilis oleh harianriau.com pada jum'at 01 Desember 2017 menyatakan Polresta Pekanbaru yang belum mampu mengungkapkan kasus pembunuhan yang terjadi diwilayah Polsek Sukajadi, Tampan, dan Bukit Raya. Pasalnya tiga kasus pembunuhan tersebut terjadi pada 2015 lalu, yang mana kasus pembunuhan pertama hingga saat ini belum ada titik terangnya yakni kematian Juju Maesaroh alias Maya (24) warga Jalan Arjuna, Kelurahan Labuh Baru Timur, Kecamatan Payung Sekaki yang berprofesi sebagai tukang pijat ditemukan tidak bernyawa disebuah kamar penginapan, pada senin 12 Oktober 2015 dalam keadaan tidak berbusana dan ditutupi selimut. Kemudian pembunuhan yang terjadi di Kecamatan Tampan, terbunuhnya Darsini (18) seorang pembantu rumah tangga di Jalan Flamboyan Kecamatan Tampan, pada sabtu 14 November 2015 pagi dalam keadaan setengah telanjang. Terbaring di lantai hanya menggunakan tank top dan wajahnya ditutupi bantal. Pembunuhan ketiga adalah penemuan mayat laki-laki yang tewas bersimbah darah, pada rabu 30 Desember 2015 pukul 04.30 pagi. Korban Rizky Ofta Yosa (23), pria asal Sumbar yang baru menyelesaikan kuliahnya. Pria ini tergeletak dibagian leher ditengah jalan fly over Jalan Sudirman Pekanbaru Kecamatan Bukit Raya.

Kemudian belum mampunya Polresta Pekanbaru menuntaskan kasus Bom Molotov di Pekanbaru yang setidaknya ada 3 kasus molotov yang terjadi. Yakni,

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 Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

rumah Pelaksana Harian Kepala Bidang Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Pekanbaru, Shanti Rahmayanti yang beralamat di Jalan Serayu Gang Meranti, pada akhir Agustus 2017. Berikutnya, kediaman anggota DPRD Riau, Supriati di Jalan Dwikora Kelurahan Sukamaju, yang menjadi sasaran pelaku teror, selasa 3 Oktober dini hari. Kemudian sepuluh hari berselang, kejadian serupa terulang kembali yang menjadi korbannya adalah Nurhasyim. Mobil milik pengurus Lembaga Adat Melayu Kota Pekanbaru yang menjadi sasarannya.

Selanjutnya, data pengaduan masyarakat dan penanganan pihak kepolisian terhadap tindak pidana kriminal yang terjadi di Pekanbaru dalam kurun waktu dua tahun yaitu pada tahun 2016 hingga 2017, dapat kita lihat pada tabel 1.1 dan 1.2.

Tabel 1.1
Data Pengaduan Tindak Pidana Kriminal
Periode Januari S/D Desember 2016

No	Jenis Kejadian	PGK	PPGK
1	Pembakaran	6	5
2	Curanmor Rd10/6	2	0
3	Curanmor Rd4	33	13
4	Curanmor R2	309	142
5	Curat	381	213
6	Curas	156	105
7	Curbis	116	68
8	Aniaya	190	137
9	Psykotropika	217	217
10	Narkotika	17	8
11	Penipuan	107	65
12	Penggelapan	186	135
13	Pengrusakan	24	9
14	Perjudian	53	53
15	B. Tdk Senang	5	4
16	Tipu/Gelap	29	11
17	Pengeroyokan	52	47
18	Penghinaan	3	1
19	Mel. Anak Bawah Umur	14	7

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 Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

20	KDRT	75	47
21	Cabul/ Zina	21	9
22	Perc.Pencurian	12	12
23	Perkosaan	4	4
24	Perc. Perkosaan	2	1
25	BBM	1	1
26	Perampasan	16	5
27	Cemar Nama Baik	2	3
28	Palsu Surat	5	5
29	Ancam/ Peras	13	13
30	Pembunuhan	5	5
31	Senpi	1	1
32	Perlindungan Anak	61	45
33	Gelap Dlm Jab	10	7
34	Kebakaran	3	3
35	Ttd Palsu	2	1
36	Pembakaran Lahan	1	0
37	Sajam	4	2
38	UU Fidusia	22	10
39	Korupsi	2	0
40	Temu Paket Ganja	1	0
41	Palsu Merk	1	0
42	Trafiking	2	2
43	Lalai Kerja	1	1
44	Tadah	2	2
45	Gelap Dlm Kel	1	0
46	Perpu 51-60	1	0
47	Poligami	1	0
48	Penculikan	1	1
49	UU ITE	1	0
50	Serum Palsu	1	1
51	Vaksin Palsu	1	0
52	Karlahut	2	2
53	Pelecehan Seksual	1	0
54	Persetubuhan Thd Anak	1	0
55	Tipiring	8	8
56	TPPU	2	0
57	Praktek Dokter Palsu	1	1
58	Temu Mayat	2	0
Jumlah		**2193**	**1432**

Sumber: Data Olahan dari Kepolisian Resor Kota Pekanbaru, 2016.

Keterangan :

- PGK : Peristiwa Gangguan Kamtibmas
- PPGK : Penyelesaian Peristiwa Gangguan Kamtibmas

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 Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa masih terjadinya keterlambatan penyelesaian kasus tindak pidana kriminal di kantor Kepolisian Resor Kota Pekanbaru. Pada tabel tersebut dapat kita lihat ada 1432 kasus yang terselesaikan dari 2193 kasus yang masuk tahun 2016, sehingga dapat kita tarik kesimpulan ada 761 kasus tindak pidana yang belum terselesaikan. Berdasarkan tabel 1.1 tersebut juga dapat diketahui bahwa ada 14 kasus tindak pidana kriminal yang sama sekali tidak terselesaikan. Kasus-kasus tersebut adalah kasus curanmor rd 10/6, pembakaran lahan, korupsi, temu paket ganja, Perpu 51-60, palsu merk, gelap dalam keluarga, poligami, UU ITE, vaksin palsu, pelecehan seksual, TPPU, dan temu mayat.

Tabel 1.2
Data Pengaduan Tindak Pidana Kriminal
Periode Januari S/D Desember 2017

No	Jenis Kejadian	PGK	PPGK
1	Kebakaran	2	1
2	Pembakaran/ Lahan	1	1
3	Curanmor R6	1	0
4	Curanmor R 4	27	4
5	Curanmor R2	268	130
6	Curat	288	179
7	Curas	76	64
8	Curbis	129	79
9	Aniaya	142	117
10	Psykotropika	165	165
11	Narkotika	20	2
12	Penipuan	113	65
13	Penggelapan	231	138
14	Pengrusakan	11	3
15	Perjudian	20	20
16	B. Tdk Senang	4	4
17	Tipu/Gelap	20	16
18	Pengeroyokan	48	37
19	Penghinaan	5	5
20	Mel Anak Bwh Umur	12	9
21	KDRT	51	37

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 Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

22	Cabul/ Zina	21	12
23	Perc. Pencurian	10	10
24	Palsu Surat	14	12
25	Sajam	2	2
26	Tadah	6	6
27	Perampasan	3	0
28	Cemar Nama Baik	2	1
29	Peny. Tanah	6	4
30	Pengancaman/Peras	10	6
31	Pembunuhan	12	12
32	Senpi	6	3
33	Perlindungan Anak	69	41
34	Gelap Dlm Jab	9	3
35	Temu Mayat	2	1
36	Pertolongan Jahat	2	2
37	Korupsi	1	0
38	Trafiking	4	2
39	Memiliki Amunis	1	1
40	Pemerkosaan	3	2
41	Penculikan	1	0
42	Pornografi	2	2
43	Fidusia	16	9
44	Jambret	1	1
45	Coba Kosa	1	2
46	Stubuh Thd Anak	1	0
47	Bom Molotov	1	0
48	Ite	2	0
Jumlah		**1842**	**1210**

Sumber: Data Olahan dari Kepolisian Resor Kota Pekanbaru, 2017.

Keterangan :

- PGK : Peristiwa Gangguan Kamtibmas
- PPGK : Penyelesaian Peristiwa Gangguan Kamtibmas

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat kita lihat ada 1210 kasus yang terselesaikan dari 1842 kasus yang masuk pada tahun 2017, sehingga dapat dikesimpulan bahwa ada 632 kasus tindak pidana yang juga belum terselesaikan. Berdasarkan tabel 1.2 tersebut juga dapat diketahui bahwa ada 7 kasus tindak pidana kriminal yang sama sekali tidak terselesaikan. Kasus-kasus tersebut adalah

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 Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kasus curanmor rd 10/6, perampasan, korupsi, penculikan, setubuh terhadap anak, bom molotov, dan UU ITE.

Sehingga, berdasarkan data yang telah dipaparkan di atas menunjukkan bahwa masih terjadinya keterlambatan penyelesaian kasus tindak pidana kriminal di kantor Kepolisian Resor Kota Pekanbaru. Kemudian, dapat diketahui bahwa banyaknya kasus pengaduan masyarakat terhadap tindak pidana kriminal yang belum terselesaikan oleh pihak kepolisian dalam kurun waktu dua tahun. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan perusahaan atau organisasi adalah kemampuan perusahaan atau organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Sehingga banyaknya kasus tindak pidana kriminal yang tidak terselesaikan di kantor Kepolisian Resort Kota Pekanbaru mengidentifkasikan bermasalahnya responsivitas pelayanan kepolisian terhadap penanganan pengaduan tindak pidana kriminal.

Kurangnya responsivitas Polresta Pekanbaru ini juga dilihat dari adanya laporan masyarakat ke Ombusdman RI Perwakilan Riau di Pekanbaru terkait penundaan yang berlarut, tidak memberi layanan dan tidak kompeten. Salah satunya adalah pengaduan sdr.Bukhari yang melaporkan Polresta Pekanbaru ke Ombusdman RI Perwakilan Riau terkait perkara yang menimpanya yaitu dugaan mal administrasi penundaan berlarut dalam penanganan laporan polisi nomor STPL/ 959/ VIII/ 2016/ SPKT/ POLRESTA. Laporan Bukhari ini diterima oleh asisten Ombusdman RI Provinsi Riau Zsazsa B.Pratama dengan No.Reg: 0015/LM/1/2017/PKU.

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 Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Banyaknya laporan keluhan masyarakat terhadap Kepolisian Resort Kota Pekanbaru terkait kurangnya responsivitas petugas atau aparatur dalam memberikan pelayanan dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut ini:

Tabel 1.3
Jumlah Laporan Masyarakat Kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau Terkait Pelayanan Kepolisian Resor Kota Pekanbaru Tahun 2016-2017

Jenis Administrasi	Tahun 2016	Tahun 2017
Penundaan Berlarut	7	2
Tidak Memberi Layanan	-	1
Tidak Kompeten	1	1
Total Jumlah Laporan	**8**	**4**

Sumber:Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, 2018.

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.

Tidak dapat dipungkiri bahwa karena dinamika masyarakat dan berkat kemajuan yang dicapai oleh suatu negara bangsa melalui pembangunan dalam berbagai segi kehidupan dan penghidupan akan timbul berbagai aspirasi baru, harapan baru, kebutuhan baru, dan tuntutan baru. terhadap semua inilah diperlukan aparatur yang responsif atau tanggap. Tidak tanggapnya pemerintah dapat menimbulkan kekecewaan yang pada akhirnya akan berakibat pada timbulnya krisis kepercayaan kepada pemerintah (Siagian, 2000;165). Krisis kepercayaan kepada Polri ini kemudian akan menimbulkan rasa enggannya masyarakat untuk melaporkan suatu tindak pidana ke kepolisian yang kemudian

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 Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

akan berdampak kepada semakin merajalelanya tindak kejahatan dan tingginya tingkat krimininalitas di Kota Pekanbaru.

Responsivitas yang rendah ditunjukkan karena adanya ketidakselarasan antara pelayanan yang ada dan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan kegagalan suatu organisasi dalam mewujudkan tujuan dan misi organisasi. Dengan demikian pihak kepolisian dapat dikatakan bertanggungjawab jika mereka dinilai memiliki responsivitas yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga.

Melihat masalah yang terjadi dalam pelayanan Kepolisian Resort Kota Pekanbaru tersebut, maka penting untuk melihat bagaimana responsivitas pelayanan kepolisaian agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan sehingga pelayanan yang lebih baik dapat diwujudkan.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas maka untuk mengetahui reponsivitas pelayanan pihak kepolisian, harus dilakukan penilaian responsivitas pelayanannya. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Responsivitas Pelayanan Publik (Pelayanan Kepolisian Resor Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pengaduan Tindak Pidana Kriminal)"**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

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 Suska Riau
State Islamic University of Sultan Sarif Kasim Riau

1. Bagaimana responsivitas pelayanan Kepolisian Resor Kota Pekanbaru dalam menangani pengaduan tindak pidana kriminal ?
2. Apa sajakah faktor-faktor penghambat responsivitas pelayanan Kepolisian Resor Kota Pekanbaru dalam menangani pengaduan tindak pidana kriminal ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui responsivitas pelayanan Kepolisian Resor Kota Pekanbaru dalam menangani pengaduan tindak pidana kriminal
2. Untuk mengetahui apa sajakah yang menjadi faktor-faktor penghambat responsivitas pelayanan Kepolisian Resor Kota Pekanbaru dalam menangani pengaduan tindak pidana kriminal

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini yang diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini dimaksudkan sebagai wahana pengembangan ilmu pengetahuan dan wawasan baik peneliti sendiri atau orang lain.

2. Manfaat Praktis

   Dengan adanya penelitian ini maka akan diperoleh pengetahuan mengenai responsivitas pelayanan Kepolisian Resor Kota Pekanbaru

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 Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dalam menangani pengaduan tindak pidana kriminal, sehingga diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan atau referensi bagi pegawai Kantor Kepolisian Resor Kota Pekanbaru.

1.5 Sistematikan Penulisan

Secara sistematis penulisan ini akan dipaparkan dalam enam pokok bahasan, dan dari masing-masing pokok bahasankan dibagi ke dalam bab-bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dipaparkan tentang deskripsi teori yang akan digunakan sebagai pedoman dalam pembahasan, pandangan islam, defenisi konsep, konsep oprasional, kerangka berpikir dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan membahas metode penelitian yang digunakan, waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.

Dalam bab ini penulis akan membahas mengenai gambaran umum dan sejarah singkat lokasi atau tempat penelitian.

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 Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini memberikan gambaran atau penjelasan dan pemaparan mengenai hasil penelitian yang telah dilaksanakan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Dari berbagai pembahasan yang telah dikemukakan, maka pada bab ini penulis akan menyajikan kesimpulan dan saran yang dapat ditarik dari penelitian tersebut.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.