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 II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan adalah proses dalam rangka memenuhi kebutuhan manusia sesuai dengan haknya. Kata "umum" dalam "pelayanan" menunjukkan masyarakat, orang banyak, yang punya kepentingan, Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Pelayanan publik diartiakan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Terjemahan dalam bahasa inggris "*public*" kalau dihubungkan dengan kata pelayanan maka menjadi pelayanan umum (*public service)* atau pelayanan publik. Istilah dalam konsep pelayanan banyak ditemui dalam berbagai aspek kehidupan manusia dewasa ini. Keragaman istilah dan konsep pelayanan menandakan ketertarikan para ahli untuk memberikan kotribusi terhadap perkembangan konsep pelayanan itu sendiri.

Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung, maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas

orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Menurut Moenir (2008:16) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman yang di kutip oleh Sinambela (2010:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Sampara yang di kutip oleh Sinambela (2010:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam UUD 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

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

barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Hardiyansyah, 2011:15 disebutkan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat sekarang ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik merupakan indikasi *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah.

Dalam kondisi masyarakat yang digambarkan diatas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para penyelenggara pelayanan, namun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Masih banyaknya bentuk pelayanan yang terlalu berbelit-belit, lambat, mengeluarkan banyak biaya, dan membuat lelah. Pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Kinerja

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

birokrasi dapat dinilai salah satunya dengan melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak-hak atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan seperti lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah beserta kelengkapan kelembagaannya yang menyelenggarakan pelayanan publik, sesuai dengan undang-undang yang telah ditetapkan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masayarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*publik services)* sangat strategis karna akan sangat menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

2.2 Jenis Pelayanan Publik

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan playanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada msyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

a. Pelayanan pemerintah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum pemerintah seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, dan keimigrasian

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

b. Pelayanan pembangunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitas sebagai warga negara

c. Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat

d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan

e. Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan (Ahmad, 2013 : 30-31)

Menurut Leach & Davis dalam mulyadi, Gedeona dan Afandi (2016:42) jenis produk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat diklarifikasikan kedalam empat jenis, yaitu:

a. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;

b. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik;

c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik; dan

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.

d. Pelayanan regulatif, yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

2.3 Prinsip Pelayanan Publik

Sendi-sendi pelayanan umum pada hakekatnya merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok sebagai dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tatalaksana dan penyelenggaraan pelayanan publik (Istanto, 2011:111). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya perlu ditingkatkan secara terus menerus sesuai dengan sasaran pembangunan. Dalam keputusan tersebut ditetapkan sepuluh sendi pelayanan yang harus dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum, yaitu :

a. Kesederhanaan

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

b. Kejelasan

   1. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.
   2. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

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

3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

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

d. Akurasi

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

e. Keamanan

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

f. Tanggung Jawab

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

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

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

h. Kemudahan Akses

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

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.

i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

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

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

2.4 Pengertian Responsivitas

Responsivitas 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 provider terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005:180-181).

Sedangkan menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2004:90), salah satu dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan adalah responsiveness/ responsivitas. Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

Responsivitas sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur didalam perundang-undangan. Sementara itu, Siagian (2000) dalam pembahasannya mengenai teori pengembangan organisasi mengindikasikan

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

bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Sugandi, 2011: 124).

Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Tangkilisan, 2005:177). Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan (Dwiyanto, 2006:148). Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Beberapa pendapat mengenai responsivitas dapat disimpukan bahwa responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Birokrasi dalam mendekatkan layanan terhadap masyarakat perlu upaya untuk mengenali apa saja kebutuhan masyarakat. Kemudian pengenalan kebutuhan masyarakat tersebut menjadi agenda penting bagi pemerintah untuk mengembangkan pemberian layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas.

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

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam konteks ini, responsivitas mengacu pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Agus dwiyanto (2006:62) menyatakan responsivitas birokrasi yang rendah dilihat dari rendahnya kemampuan aparatur merespon masyarakat. Rendahnya responsivitas birokrasi ini disebabkan oleh belum adanya pengembangan komunikasi eksternal secara nyata oleh jajaran birokrasi pelayanan, belum maksimalnya tugas-tugas pelaksanaan pelayanan, dan adanya ketidakselarasan antara pelayanan yang ada dengan kebutuhan masyarakat. yang secara otomatis kinerja organisasi tersebut jelek. Hal tersebut jelas menunjukkan rendahnya kinerja birokrasi pemerintah kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi.

Diulio,1994 dalam Dwiyanto (2002), menekankan bahwa responsivitas sangat diperlukan didalam pelayanan publik 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 (Sugandi, 2011: 126)

2.5 Indikator Responsivitas

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:46), Responsivitas dijabarkan menjadi beberapa indikator, seperti meliputi :

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

1. Mersespon Setiap Pelanggan/Pemohon Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan. Setiap pelanggan memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu petugas layanan juga harus tahu bagaimana bersikap dan berkomunikasi yang baik dan hangat (Widiati, 2015:4).

Sikap adalah sekumpulan respon yang konsisten terhadap objek social (campbel, dalam Herdiani, 2015:60). Sikap yang baik yang dimaksud disini seperti keramahan, kesopanan dan keadilan petugas pemberi layanan kepada masyarakat. Sikap yang baik ini merupakan langkah awal untuk menunjukkan bahwa petugas pemberi layanan telah siap dan mau melayani atau merespon masyarakat sehingga masyarakat dapat merasa diterima dengan baik oleh petugas tersebut. Sikap yang baik, ramah, dan sopan dari petugas pemberi layanan akan membuat masyarakat merasa puas dan akan merasa di layani dengan baik.

Selain sikap, komunikasi yang baik dan ramah terhadap masyarakat juga diperlukan pada indikator ini. Komunikasi merupakan proses dimana dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi antar satu sama lain (Everett M. Rogers dan Lawrence Kincaid, dalam Herdiani, 2015:61). Dengan komunikasi yang baik maka masyarakat akan dengan mudah menerima, memahami dan mengerti informasi yang disampaikan oleh petugas pemberi layanan.

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.

2. Petugas / Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cepat

Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam memberi pelayanan dan memenuhi permintaan pelanggan(Azis, 2016:8).

Kesigapan itu sendiri adalah cepat dalam bertindak yang disertai dengan semangat yang besar. Sehingga kesigapan dalam bekerja adalah melakukan pekerjaan dengan tangkas dan cepat dalam mengambil tindakan dan dipenuhi dengan semangat. Petugas yang melakukan pelayanan dengan cepat dapat dilihat dari kesigapannya tersebut. Kesigapan ini ditunjukkan dengan adanya petugas yang cekatan, sigap dan segera melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan, serta menanggapi dengan cepat apabila ada masyarakat yang bertanya dan membutuhkan informasi.

Selain kesigapan, pada indikator ini ketulusan juga sangat penting. Tidak ada yang melebihi keindahan dari sebuah pekerjaan yang dikerjakan dengan tulus. Ketulusan menjadi kata kunci untuk menilai setiap hasil kerja. Ketulusan dalam bekerja adalah mencurahkan segenap hati dan jiwa untuk sebuah pekerjaan sehingga mampu memberikan manfaat pada kehidupan. Melakukan pekerjaan dengan tulus akan menghasilkan karya yang luar biasa karena ketulusan akan melahirkan gairah semangat untuk memberikan yang terbaik, memberikan sesuatu yang lebih walau imbalan yang didapatkan belum sebanding. Sehingga petugas pemberi layanan dapat dikatakan tulus

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.

dalam bekerja ketika dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan segenap hati, semangat dan tidak meminta imbalan lebih kepada pengguna layanan.

3. Petugas/ Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Tepat

Pada indikator pelayanan yang tepat, pelayanan yang diberikan harus telah sesuai prosedur pelayanan dan melakukan pelayanan dengan tepat biaya (Latifah, 2015:5). Pelayanan yang sesuai dengan prosedur yaitu pelayanan yang sesuai dengan SOP pelayanan yang telah di tetapkan sehingga tidak ada kesalahan dalam melayani serta tidak terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan hak setiap pelanggan.

Kemudian, melayani dengan tepat biaya yaitu sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan dan tidak meminta lebih kepada masyarakat. Ketepatan malayani ini sangat penting, sebab jika tidak tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka masyarakat akan merasa kecewa terhadap pelayanan tersebut. Melayani dengan tepat ini juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Ketepatan pelayanan sangat menentukan penilaian masyarakat mengenai baik tidaknya pelayanan yang diberikan. Sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat dan tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.

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

Selanjutnya, pada indikator ini terdapat ketepatan waktu pelayanan yang diberikan. Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada pelapor/masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, atau tidak mengulur-ngulur waktu dalam melayani masyarakat dan kedisiplinan para petugas/aparat kepolisian dalam melayani masyarakat, sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat/pelapor. Ketepatan waktu petugas kepolisian sangat penting, sebab jika terlambat masyarakat akan merasa kecewa terhadap pelayanannya.

4. Petugas/ Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cermat

Kecermatan dalam pemberian pelayanan perlu untuk diperhatikan supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan pelanggan. Pelayanan dengan cermat berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau penerima layanan baik dalam pekerjaan maupun pembicaraan (Latifah, 2015:5). Fokus adalah penentu hasil kerja seseorang, karena dengan fokus kita dapat bekerja dengan lebih cepat dan efektif dari pada biasanya. Fokus itu sangat diperlukan dalam bekerja, karena tingkat konsentrasi yang tinggi serta kemauan dapat menghasilkan hasil yang terbaik. Sehingga pelayanan yang dilakukan dengan fokus disini dimaksudkan fokus didalam menanggapi keluhan dan permasalahan pengguna layanan.

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.

Sungguh-sungguh dalam bekerja berarti melakukan sesuatu dengan benar sehingga tidak terjadi kesalahan. Kecermatan petugas ini dilakukan dengan selalu memberikan informasi dan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, serta selalu memantau perkembangan setiap perkara dan laporan. Mengingat bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah bagaimana agar supaya suatu pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan tidak ada kesalahan sehingga membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2.6 Pengertian Kepolisian Negara Republik Indonesia

Lembaga kepolisian di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Polisi Republik Indonesia sebagai alat penegak hukum terutama bertugas memelihara keamanan dalam negeri dan menjalankan tugasnya selalu menjunjung tinggi hak asasi manusia dan hukum negara. Polisi dituntut melaksanakan tugasnya dengan adil dan bijaksana, serta mendatangkan keamanan dan ketentraman. Polisi yang melaksanakan tugasnya dengan adil dan bijaksana, serta mendatangkan keamanan dan ketentraman, tentu dapat dikatakan sebagai polisi yang profesional.

Dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, pengertian Kepolisian terdapat dalam Pasal 1 ayat (1): “Kepolisian adalah segala hal ikhwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundangan-undangan”.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sulan Sarif 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.

Posisi politik Polri telah diubah melalui TAP MPR No.6/MPR/2000 tentang Pemisahan Tentara Nasional Indonesia Dan Kepolisian Republik Indonesia dengan TAP MPR No. VII/MPR/2000 tentang Peran Tentara Nasional Indonesia Dan Peran Kepolisian Negara Republik Indonesia.

2.7 Pengertian Pengaduan Masyarakat

Dalam Pasal 1 Angka (25) UU No. 8 Tahun 1981 tentang kitab undang-undang Hukum Acara Pidana (KUHP) menyatakan "Pengaduan adalah pemberitahuan disertai permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat yang berwenang untuk menindak menurut hukum seorang yang telah melakukan tindak pidana aduan yang merugikannya".

Ruang lingkup materi dalam pengaduan adalah kepastian telah terjadinya sebuah tindak pidana yang termasuk dalam delik aduan, dimana tindakan seorang pengadu yang mengadukan permasalahan pidana delik aduan harus segera ditindak lanjuti dengan sebuah tindakan hukum berupa serangkaian tindakan penyidikan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Artinya dalam proses penerimaan pengaduan dari masyarakat, seorang pejabat yang berwenang dalam hal ini polri khususnya, harus bisa menentukan apakah sebuah peristiwa yang dilaporkan oleh seorang pengadu merupakan sebuah tindak pidana delik aduan ataukah bukan.

Dalam setiap kegiatan atau pekerjaan yang melibatkan banyak orang kemungkinan terjadinya kesalahpahaman, salah pengertian, miskomunikasi, dan ketidak akuratan informasi antar pelaku, amatlah tinggi. Hal-hal ini mudah

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

mengundang terjadinya kekecewaan antar pihak-pihak tersebut. Beberapa di antara kekecewaan tersebut akan didiamkan dan ditelan oleh pihak yang kecewa dengan berbagai alasan. Beberepa kekecewaan yang lain akan ditumpahkan dalam bentuk protes. Jika tidak ditangani dengan benar, protes-protes semacam ini bisa menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran pekerjaan. Penanganan pengaduan yang dimaksudkan dalam naskah ini adalah sistem, mekanisme, dan prosedur mengelola penanganan keluhan-keluhan atau protes-protes yang mungkin muncul dari berbagai pihak secara terstruktur sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran pekerjaan maupun kinerja instansi yang bersangkutan.

2.8 Macam-Macam Pengaduan Tindak Pidana Kriminal

a. Delik Biasa

Dalam delik biasa perkara tersebut dapat di proses tanpa adanya persetujuan dari yang dirugikan (korban) Jadi, walaupun korban telah mencabut laporannya kepada pihak yang berwenang, penyidik tetap berkewajiban untuk memproses perkara tersebut.

b. Delik Aduan

Berbeda dengan delik biasa, delik aduan artinya delik yang hanya bisa diproses apabila ada pengaduan atau laporan dari orang yang menjadi korban tindak pidana. Dalam delik aduan penuntutan terhadap delik tesebut digantungkan pada persetujuan dari yang dirugikan (korban). Pada delik aduan ini, korban tindak pidana dapat

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

mencabut laporannya kepada pihak yang berwenang apabila di antara mereka telah terjadi suatu perdamaian. Delik aduan dibagi dalam dua jenis: Delik aduan absolut (absolute klacht delict) dan Delik aduan relatif (relatieve klacht delict).

Adapun kejahatan-kejahatan yang termasuk dalam jenis delik aduan absolut seperti: Kejahatan penghinaan (Pasal 310 s/d 319 KUHP) ; Kejahatan susila (Pasal 284, Pasal 287, Pasal 293 dan Pasal 332 KUHP) ; Kejahatan membuka rahasia (Pasal 322 KUHP). Sedangkan, kejahatan yang termasuk dalam delik aduan relatif seperti: Pencurian dalam keluarga , dan Kejahatan terhadap harta kekayaan yang lain yang sejenis (Pasal 367 KUHP); Pemerasan dan ancaman (Pasal 370 KUHP) ; Penggelapan (Pasal 376 KUHP), Kejahatan penipuan (Pasal 394 KUHP).

2.9 Cara Melakukan Pengaduan Tindak Pidana Kriminal

Pada saat anda berada di kantor polisi, silahkan langsung menuju ke bagian SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) yang merupakan unsur pelaksana tugas pokok di bidang pelayanan kepolisian. SPKT bertugas memeberikan pelayanan terhadap laporan/pengaduan masyarakat. Hal ini sebagaimana ketentuan Pasal 106 ayat (2) Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor.

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

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

memberikan pelayanan informasi. Laporan oleh pelapor dilakukan secara lisan maupun tertulis, setelah itu berhak mendapatkan surat tanda penerimaan laporan dari penyelidik atau penyidik. Pasal 108 ayat (1) dan ayat (6) KUHP:

1) Setiap orang yang mengalami, melihat, meyaksikan, dan atau menjadi korban peristiwa yang merupakan tindak pidana berhak untuk mengajukan laporan atau pengaduan kepada penyelidik dan atau penyidik baik lisan maupun tulisan.
6) Setelah menerima laporan dan pengaduan, penyelidik atau penyidik harus memberikan surat tanda penerimaan laporan atau pengaduan kepada yang bersangkutan.

Sedangkan untuk pengaduan melalui telepon, di dalam Peraturan Kepala Kepolisian No.7 Tahun 2008 tentang Pedoman Dasar Strategi dan Implementasi Pemolisian Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Tugas POLRI. Kepolisian membuka dan menyediakan akses komunikasi informasi tentang keluhan masyarakat yang ingin melapor melalui telepon nomor khusus seperti 110, 112, maupun sms ke 1717. Layanan 110 seperti halnya layanan 911 yang berlaku di mancanegara, terutama di kota-kota besar.

2.10 Penanganan Kasus yang Diadukan

Penanganan kasus adalah keseluruhan perhatian dan tindakan seseorang terhadap kasus (yang dialami oleh seseorang) yang dihadapkan kepadanya sejak awal sampai dengan akhirnya perhatian atau tindakan tersebut (prayitno:1999:77)

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

Dalam menangani sebuah kasus, seorang konselor melakukan tindakan-rindakan sebagai berikut:

a. Pengenalan awal tentang kasus (dimulai sejak awal kasus itu dihadapkan);
b. Pengembangan ide-ide tentang rincian masalah yang terkandung didalam kasus itu;
c. Penjelajahan lebih lanjut tentang segala seluk beluk kasus tersebut;
d. Mengusahakan upaya-upaya kasus untuk mengatasi atau mencegah sumber pokok permasalahan;

Penanganan sebuah kasus dapat dipandang sebagai upaya-upaya khusus untuk secara langsung menangani sumber pokok permasalahan dengan tujuan utama teratasinya permasalahan yang dimaksudkan. Penanganan kasus dalam pengertian yang khusus, menghendaki strategi dan tehnik-tehnik yang sifatnya khas sesuai dengan pokok permasalahan yang akan ditangani. Disinilah keahlian konselor diperlukan untuk menjelajahi masalah, penetapan masalah pokok yang menjadi sumber permasalahan secara umum, pemilihan strategi dan tehnik penanganan masalah pokok itu, serta penerapan strategi dan tehnik yang dipilihnya itu.

2.11 Pengertian Pidana

Istilah pidana dan istilah hukuman sering dipakai silih berganti sebagai kata yang mempunyai makna yang sama atau sinonim. Kedua arti tersebut adalah sanksi yang mengakibatkan nestapa, penderitaan, ataupun kesengsaraan. Istilah

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

pidana secara resmi dipergunakan oleh rumusan pasal 6 Undang-Undang No.1 tahun 1946 tentang Peraturan Hukum Pidana. Menurut Bambang Poernomo (Ishaq, 2014:129) pidana adalah keseluruhan aturan ketentuan hukum mengenai perbuatan-perbuatan yang dapat dihukum dan aturan pidananya.

Tindak pidana merupakan pengertian dasar dalam hukum pidana. Tindak pidana merupakan suatu pengertian yuridis, lain halnya dengan istilah perbuatan jahat atau kejahatan. Secara yuridis formal, tindak kejahatan merupakan bentuk tingkah laku yang melanggar undang-undang pidana. Oleh sebab itu setiap perbuatan yang dilarang oleh undang-undang harus dihindari dan barang siapa melanggarnya maka akan dikenakan pidana. Jadi larangan-larangan dan kewajiban-kewajiban tertentu yang harus ditaati oleh setiap warga negara wajib dicantumkan dalam undang-undang maupun peraturan-peraturan pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah

Tindak pidana adalah kelakuan manusia yang dirumuskan dalam undang-undang, melawan hukum, yang patut dipidana dan dilakukan dengan kesalahan. Orang yang melakukan perbuatan pidana akan mempertanggungjawabkan perbuatan dengan pidana apabila ia mempunyai kesalahan, seseorang mempunyai kesalahan apabila pada waktu melakukan perbuatan dilihat dari segi masyarakat menunjukanpandangan normatif mengenai kesalahan yang dilakukan (Hamzah,2001:22). Tindak pidana adalah perbuatan melakukan atau tidak melakukan sesuatu yang memiliki unsur kesalahan sebagai perbuatan yang dilarang dan diancam dengan pidana, dimana penjatuhan pidana terhadap pelaku adalah demi terpeliharanya tertib hukum dan terjaminnya kepentingan umum.

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

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) Pasal 10, pidana terdiri atas:

1) Pidana Pokok,terdiri dari:
   a. Pidana mati
   b. Pidana penjara
   c. Kurungan
   d. Denda
2) Pidana Tambahan, terdiri dari:
   a. Pencabutan hak tertentu
   b. Perampasan barang tertentu
   c. Pengumpulan putusan hakim

2.12 Kriminalitas

Kriminalitas berasal dari kata *crime*. Dari sudut sosiologi, kejahatan atau kriminalitas adalah salah satu persoalan yang paling serius atau penting yang mendorong disorganisasi sosial, karena penjahat-penjahat itu sebenarnya melakukan perbuatan-perbuatan yang mengancam dasar-dasar pemerintahan, hukum, ketertiban, dan kesejahteraan umum. M. Elliot (1952) (dalam Purnianti dan Darmawan, 1987) mengartikan kejahatan sebagai keseluruhan kelakuan yang dilarang dan dipidana oleh negara. Bonger dalam bukunya "Inleiding tot de Criminologie" (dalam Purnianti dan Darmawan, 1987) menambahkan bahwa kejahatan adalah sebagian besar perbuatan-perbuatan im-moral (tanpa susila) atau

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

bisa dikatakan bahwa kejahatan adalah suatu perbuatan yang anti sosial dimana negara beraksi secara sadar dengan memberikan penderitaan.

Kriminalitas menurut S. Wojowasito dan W. J. S. Poerwadarminta (1980) (dalam Abdulsyani, 1987) adalah kejahatan dan kriminal dapat diartikan jahat/penjahat. Oleh karena itu, kriminalitas dapat diartikan sebagai perbuatan kejahatan. Kriminalitas juga dapat dipandang dari beberapa aspek, antara lain :

a. Dari aspek yuridis, kriminalitas adalah jika seseorang melanggar peraturan atau undang-undang pidana dan ia dinyatakan bersalah oleh pengadilan serta dijatuhi hukuman. Akan tetapi, bila seseorang belum dijatuhi hukuman berarti orang tersebut belum dianggap sebagai penjahat.
b. Dari aspek sosial, kriminalitas adalah jika seseorang mengalami kegagalan dalam menyesuaikan diri atau berbuat menyimpang dengan sadar/tidak sadar dari norma-norma yang berlaku di dalam masyarakat sehingga perbuatannya tidak dapat dibenarkan oleh masyarakat yang bersangkutan.
c. Dari aspek ekonomi, kriminalitas adalah jika seseorang/lebih dianggap merugikan orang lain dengan membebankan kepentingan ekonominya kepada masyarakat sekelilingnya sehingga ia di anggap sebagai penghambat atas kebahagiaan pihak lain.

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

Dari segi kriminologi, kejahatan diartikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan tertentu yang tidak disetujui oleh masyarakat. Jadi kejahatan adalah setiap perbuatan yang anti sosial, merugikan, dan menjengkelkan masyarakat. Masyarakat juga yang menilai baik buruknya suatu perilaku.

Pidana bagi pelaku kriminal dibatasi oleh tempat dan waktu sesuai dengan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP). Bentuk tindak kriminal dari waktu kewaktu dapat saja berubah sifatnya atau keadaanya, begitu pula tempat dimana tindak kriminal itu berlangsung. Suatu perbuatan kriminal di suatu negara belum tentu dikatakan sebagai tindak kriminal di negara lain. Demikian pula suatu perbuatan di negara Indonesia dianggap kriminal mungkin belum tentu di negara lain dikatakan sebagai tindak kriminal. Begitu pula waktu kejahatan dimana perubahan waktu dan keadaan dapat saja mengubah kriteria tindak kriminal. Hal ini ditentukan oleh undang-undang pidana yang mengaturnya. Dalam skripsi ini, yang dimaksud tindak kriminal atau kriminalitas adalah tindakan atau perbuatan yang melawan hukum pidana yang berupa kejahatan dan atau pelanggaran.

2.13 Bentuk-bentuk Tindak Kriminalitas

Menurut Kitab Undang-Undang Pidana (KUHP) Penggolongan tindak kriminal dibedakan antara lain:

a. Kejahatan adalah *rechtsdelict* dalam Buku II KUHP, artinya perbuatan-perbuatan yang bertentangan dengan keadilan. Pertentangan ini terlepas perbuatan itu diancam pidana dalam suatu Perundang-undangan atau

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

tidak. Jadi, perbuatan itu benar-benar dirasakan masyarakat sebagai bertentangan dengan keadilan.

Ciri pokok kejahatan adalah perilaku yang dilarang oleh negara karena merupakan perbuatan yang merugikan negara dan terhadap perbuatan itu negara bereaksi dengan hukuman sebagai upaya pemungkas. Orang menjadi jahat apabila tidak dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan masyarakat, misalnya dalam bersaing untuk memperjuangkan berbagai kepentinggannya (ekonomi, sosial, politik, dan aspek-aspek kehidupan lainnya), jadi kriminalitas itu berasal dari masyarakat, karenanya merupakan masalah sosial yang harus segera diatasi.

b. Pelanggaran Hukum adalah *wetsdelict* dalam Buku III KUHP, artinya perbuatan-perbuatan yang didasari oleh masyarakat sebagai suatu tindak pidana karena undang-undang menyebutkan sebagai delik.

Pelanggaran artinya suatu perbuatan melanggar sesuatu dan berhubungan dengan hukum berarti lain dari pada perbuatan melanggar hukum.

2.14 Faktor yang Menyebabkan Tindak Kriminalitas

Tindak kriminal yang terjadi dalam masyarakat merupakan suatu perwujudan dari kondisi perilaku menyimpang pada masyarakat. Kriminal sebagai suatu bentuk tindak selaras perilaku sosial masyarakat. Kriminalitas disebabkan oleh faktor-faktor antara lain:

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.

a. Sifat keserakahan manusia;
b. Dorongan dari luar individu seperti niat dan kesempatan untuk berbuat jahat;
c. Pengaruh iklim, misalnya paceklik, memanasnya suhu politik, ketegangan sosial dan hal lain menyebabkan timbulnya kejahatan;
d. Pengaruh akibat serba kekurangan akan kebutuhan hidup seperti kemiskinan;
e. Pengaruh lingkungan, baik lingkungan fisik maupun lingkungan sosial;
f. Pengaruh perkembangan ilmu pengetahuan tekhnologi;
g. Lemahnya terhadap ikatan-ikatan moral dalam keagamaan.

Faktor tersebut di atas perlu dipertimbangkan dalam menganalisis penyebab terjadinya kriminalitas dan pembinaan terhadap pelaku kejahatan. Kriminalitas sebagai perilaku menyimpang dari ketentuan-ketentuan umum yang akibatnya menimbulkan masalah-masalah sosial dan keresahan kehidupan masyarakat. Dengan demikian, kriminalitas merupakan produk masyarakat. Faktor penyebab terjadinya kejahatan dan tindak kriminal apabila dilihat dari segi sosiologis dapat dikatakan akibat dari kurangnya kontrol sosial masyarakat itu sendiri.

2.15 Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Manajemen Penyidikan Tindak Pidana, di dalam

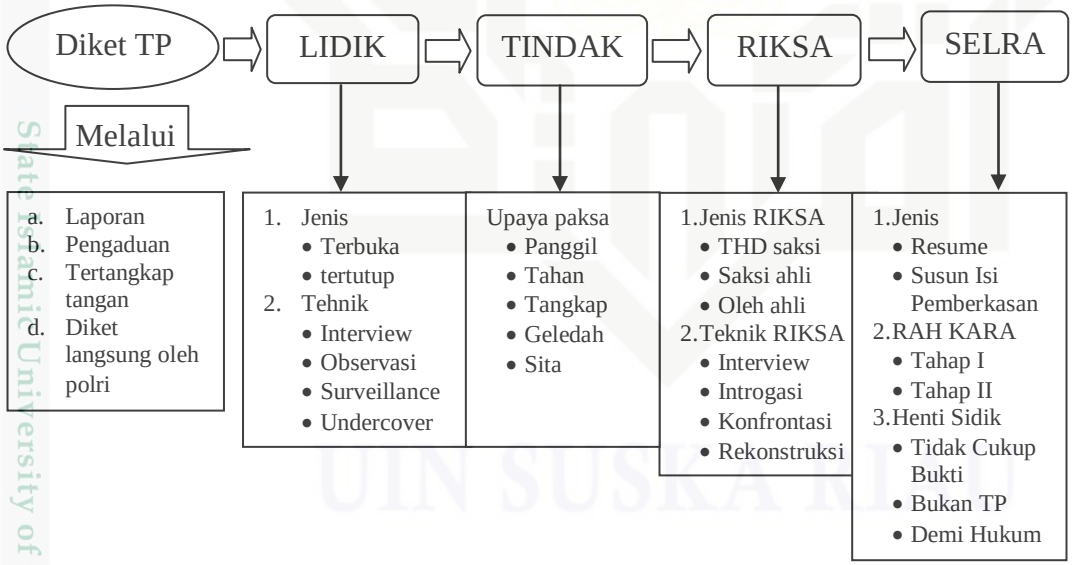
UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Sarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan 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.

Pasal 15 disebutkan bahwa kegiatan penyidikan dilaksanakan secara bertahap meliputi:

a. Penyelidikan;
b. Pengiriman SPDP;
c. Upaya paksa;
d. Pemeriksaan;
e. Gelar perkara;
f. Penyelesaian berkas perkara;
g. Penyerahan berkas perkara ke penuntut umum;
h. Penyerahan tersangka dan barang bukti; dan
i. Penghentian Penyidikan.

Secara umum dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Rangkaian Kegiatan Penyidikan Tindak Pidana Kriminal



Sumber: Polresta Pekanbaru, 2018.

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

2.16 Pandangan Islam Terhadap Responsivitas Pelayanan Publik

Islam menjadi kompas bagi kehidupan umat manusia dalam menjalankan kehidupan disegala aspek kehidupannya, seperti agama, ekonomi, sosia budaya, politik, pendidikan, kesehatan dan lain sebagainya. Dalam islam segala sesuatu sudah diatur dan telah disebutkan di dalam Al-Qur'an. Jika kita kaji secara mendalam, Al-Quran dan hadist-hadist Rasullullah saw telah menjelaskan mengenai pelayanan dan administrasi.

Responsiveness (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Sebagaimana yang dinyatakan dalam hadis Rasulullah SAW diriwayatkan oleh Bukhari-6015, yaitu: *"Apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyianyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya"*.

Selanjutnya didalam Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menjelaskan mengenai kemampuan merespon berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Berikut Surat Ali Imran ayat 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ
حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

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

Artinya: *"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah mapun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu.Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah.Sesuangguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya".*

Kemudian responsivitas pelayanan berkenaan dengan kecermatan atau ketelitian dalam melayani. Yang dimaksud dengan kecermatan atau ketelitian ini yaitu melakukan pelayanan dengan seksama, berhati-hati, penuh perhitungan dalam berpikir dan bertindak, serta tidak tergesa-gesa dan tidak ceroboh dalam melaksanakan pelayanan. Dalam konteks ini, di dalam Q.S. Al-Anbiya ayat 37 Allah Swt berfirman:

خُلِقَ ٱلْإِنسَٰنُ مِنْ عَجَلٍ ۚ سَأُوْرِيكُمْ ءَايَٰتِى فَلَا تَسْتَعْجِلُونِ ﴿٣٧﴾

Artinya: *"Manusia telah dijadikan (bertabiat) tergesa-gesa. Kelak akan Aku perIihatkan kepadamu tanda-tanda azab-Ku. Maka janganlah kamu minta kepada-Ku mendatangkannya dengan segera" (Q.S. Al-Anbiya/21:37).*

Berdasarkan firman Allah Swt di atas dapat dilihat bahwa islam mengajarkan kepada setiap muslim dan muslimah untuk bersikap teliti dan cermat dalam setiap pekerjaannya. Allah Swt tidak menyukai hambanya yang bekerja dengan tergesa-gesa karena bisa menimbulkan kesalahan dan kegagalan dalam mencapai suatu tujuan.

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

2.17 Defenisi Konsep

Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian dan untuk menetralisir kesalapahaman dalam penelitian ini, maka penulis merasa perlu untuk mengoperasionalkan konsep-konsep tersebut sebagai berikut:

a. Pelayanan

Menurut Sedarmayanti (2009 :243) Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara.

b. Pengertian Responsivitas

Responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Sugandi, 2011: 124).

c. Pengertian Pengaduan Masyarakat

Dalam Pasal 1 Angka 25 UU No. 8 Tahun 1981 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHP) “pengaduan adalah pemberitahuan disertai permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat yang berwenang untuk menindak menurut hukum seorang yang telah melakukan tindak pidana aduan yang merugikannya”.

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

d. Pengertian Penanganan Kasus

Penanganan kasus adalah keseluruhan perhatian dan tindakan seseorang terhadap kasus (yang dialami oleh seseorang) yang dihadapkan kepadanya sejak awal sampai dengan akhirnya perhatian atau tindakan tersebut (prayitno:1999:77).

e. Pengertian Pidana

Tindak pidana adalah kelakuan manusia yang dirumuskan dalam undang-undang, melawan hukum, yang patut dipidana dan dilakukan dengan kesalahan. Orang yang melakukan perbuatan pidana akan mempertanggungjawabkan perbuatan dengan pidana apabila ia mempunyai kesalahan, seseorang mempunyai kesalahan apabila pada waktu melakukan perbuatan dilihat dari segi masyarakat menunjukan pandangan normatif mengenai kesalahan yang dilakukan (Hamzah, 2001:22).

f. Pengertian Kriminal

Kriminalitas menurut S. Wojowasito dan W. J. S. Poerwadarminta (1980) (dalam Abdulsyani, 1987) adalah kejahatan dan kriminal dapat diartikan jahat/penjahat.

2.18 Konsep Operasional

Konsep operasional adalah konsep yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau spesifikasi kegiatan atau memberi suatu operasional yang diperlukan untuk mengatur variabel tersebut. Untuk

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

mempermudah pelaksanaan penelitian dan untuk meminimalisir kesalahan pemahaman dalam penelitian ini, maka penulis merasa perlu untuk mengoprasionalkan konsep-konsep tersebut. Adapun indikator dari tiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini terlihat pada Tabel 2.1

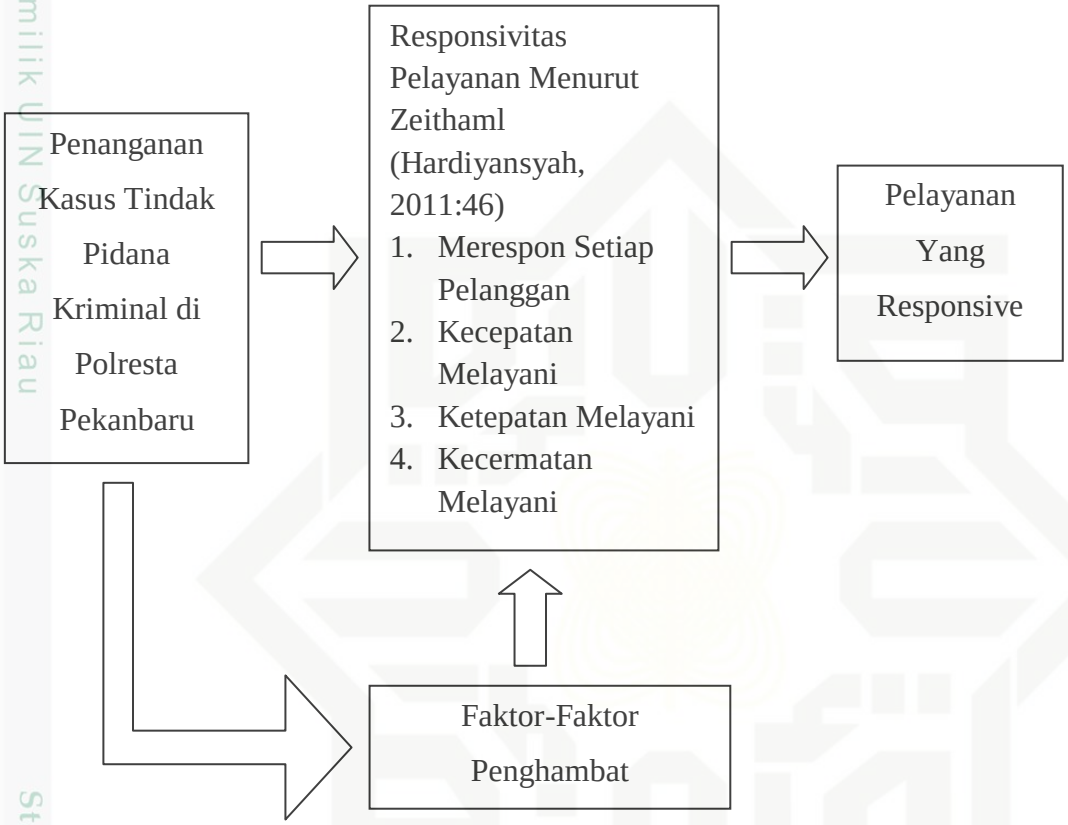
Tabel 2.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Responsivitas Pelayanan (Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:46)	1. Merespon Setiap Pelanggan	1.1 Sikap 1.2 Komunikasi
	2. Kecepatan Melayani	2.1 Kesigapan tindakan 2.2 Tulus
	3. Ketepatan Melayani	3.1 Kesesuaian prosedur 3.2 Ketepatan biaya 3.3 Ketepatan waktu
	4. Kecermatan Melayani	4.1 Fokus 4.2 Bersungguh-sungguh

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

2.19 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran



Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018.

2.20 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, hasil penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan untuk membantu mendapatkan gambaran dalam kerangka berfikir, disamping untuk dapat mengetahui persamaan dan perbedaan dari beberapa penelitian dan faktor-faktor penting lainnya yang dapat dijadikan sebagai landasan kajian untuk

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

dapat menggambarkan wawasan berfikir peneliti. Adapun penelitian terdahulu yang dapat mendukung penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. **Fauziah Noerhem (2017),** melakukan penelitian dengan judul **"Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) Di Samsat Makassar"** Universitas Hasanuddin. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan responsivitas pelayanan terhadap pembuatan Nomor Polisi di SAMSAT Kota Makassar. Dari hasil penelitian penulis dilapangan menunjukkan bahwa pegawai SAMSAT sudah melakukan pelayanan dengan tepat. Terkait dalam responsivitas pelayanan yang diberikan dinilai sudah sesuai dengan indikator-indikator penilaian responsivitas pelayanan publik. Pegawai SAMSAT cukup memberikan pelayanan yang baik sehingga tidak terjadi kesalahan dan tidak ada masyarakat yang merasa dirugikan. Namun, berdasarkan survey yang telah dilakukan belum semua dari indikator responsivitasnya dapat dikatakan tinggi. Adapun berbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian ini adalah terkait lokasi dan subjek penelitian akan dilakukan di kantor Kepolisian Resor Kota Pekanbaru Provinsi Riau, kemudian permasalahan yang dalam penelitian yang akan dilakukan.
2. **Hilda Herdiani (2015),** melakukan penelitian dengan judul **"Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Sayang Rakyat Kota Makassar)"** Universitas Hasanuddin. Adapun tujuan penelitian ini

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

yaitu untuk menganalisis responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Sayang Rakyat Kota Makassar). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan rawat inap yang diberikan Rumah Sakit Sayang Rakyat Kota Makassar belum sepenuhnya memberikan responsivitas yang baik. Hal ini disebabkan masih adanya kendala yang dialami oleh petugas Rumah Sakit Sayang Rakyat seperti jumlah petugas dan sarana prasarana. Dapat dilihat dari petugas/ aparatur yang melakukan pelayanan masih tekatagorikan lambat. Adapun berbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian ini adalah terkait lokasi dan subjek penelitian akan dilakukan di kantor Kepolisian Resor Kota Pekanbaru Provinsi Riau, kemudian permasalahan dalam penelitian yang akan dilakukan.

3. **Sri Kurini Maruti (2013).** Melakukan penelitian dengan judul **"Responsivitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Salatiga Dalam Implementasi Program LARASITA"** Universitas Sebelas Maret. Untuk mengetahui responsivitas pelayanan kantor pertanahan kota salatiga dalam implementasi program LARASITA. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kantor pertanahan kota salatiga dalam implementasi program LARASITA sudah bisa dikatakan cukup responsif, namun belum semua dari indikator responsivitasnya tinggi. Adapun berbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian ini adalah terkait lokasi dan subjek penelitian akan dilakukan di kantor

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.

Kepolisian Resor Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Kemudian permasalahan dalam penelitian yang akan dilakukan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Sri Kurini Maruti adalah mengkaji mengenai responsivitas implementasi sebuah program, sedangkan penulis mengkaji responsivitas pelayanan publik Kepolisian Resort Kota Pekanbaru dalam menangani pengaduan tindak pidana kriminal.

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.