

**RESPONSIVITAS KEPOLISIAN SEKTOR KECAMATAN MIOMAFFO  
BARAT KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA DALAM  
MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT.**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana (S1)



**OLEH:**

**YOHANA MARIA MUKI**

**NPM: 22190054**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS TIMOR**

**KEFAMENANU**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**RESPONSIVITAS KEPOLISIAN SEKTOR KECAMATAN MIOMAFFO  
BARAT KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA DALAM  
MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT**

Disusun Oleh:

Nama : Yohana Maria Muki  
NPM : 22190054  
Program Studi : Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas : Timor  
Disetujui Pada Tanggal: 20 November 2023

**PEMBIMBING UTAMA**

**PEMBIMBING PENDAMPING**

Fidelis Atanus, S.Fil., M.Si  
NIP :198002152021211007

Nikolaus Uskono, S.H., M.Hum  
NIP :196304182021211001

**Mengetahui :**  
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Timor**

Dr.A.P.Aplonia Pala, S.Sos.,M.M  
NIP:197311222021212002

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Panitia Ujian Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi  
Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Timor Kefamenanu**

**Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji**

**Hari : Senin**  
**Tanggal : 20 November 2023**  
**Waktu : 15.30-17.00**  
**Tempat : AN 1**

**Susunan Tim Penguji :**

1. Herminus Kefi, S.Sos., M.Si  
(Ketua)
2. Nikolaus Uskono, S.H., M.Hum  
(Sekertaris)
3. Fidelis Atanus, S.Fil., M.Si  
(Anggota)

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Yoalam Rambu, S.Sos., M.AP**  
**NIP: 198504162019031009**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini dengan judul **RESPONSIVITAS KEPOLISIAN SEKTOR KECAMATAN MIOMAFFO BARAT KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA DALAM MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT**. Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh Sarjana Sosial (S.Sos) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU. Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Kefamenanu, 20 November 2023



NAMA: Yohana Maria Muki

NPM: 22190054

PRODI: Ilmu Administrasi Negara

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan dengan rendah hati kepada:

1. Kedua Orang Tua Tercinta Bapak David Muki Dan Mama Maria Gorety Lake beserta Keluarga besar yang dengan sabar membimbing, mendukung dan memberikan motivasi kepada saya sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Kedua Saudara tercinta adik Selfi dan adik Erni yang selalu mendukung saya dengan berbagai cara
3. Almamater tercinta Universitas Timor.

## **MOTTO**

**TIDAK ADA KESUKSESAN TANPA KERJA KERAS. TIDAK ADA  
KEBERHASILAN TANPA KEBERSAMAAN. TIDAK ADA KEMUDAHAN  
TANPA DOA.**

(Ona)

## KATA PENGANTAR

Tiada keberhasilan tanpa adanya perjuangan, pengorbanan dan cinta. Semua ini tidak terlepas dari campur tangan Tuhan Yang Maha Esa. Menyadari akan hal ini Penulis dengan rendah hati mengucapkan puji syukur serta terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan penyertaan-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Responsivitas Kepolisian Sektor Kecamatan Miomaffo Barat Kabupaten Timor Tengah Utara Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat”**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan utama untuk menyelesaikan studi program Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Timor. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidaklah mudah dan tidak dalam waktu yang singkat. Selama penyusunan skripsi ini, penulis menemukan berbagai hambatan dan tantangan, namun hambatan dan tantangan tersebut dapat teratasi berkat tekad yang kuat, segala upaya dan usaha yang keras serta tentunya dukungan tenaga, pikiran dan doa dari berbagai pihak. Selesainya penulis skripsi ini tentunya bukan semata-mata atas usaha penulis sendiri melainkan banyak pihak yang berperan menghantarkan penyelesaian penulisan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini tak lupa saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir Stefanus Sio, M.P selaku Rektor Universitas Timor Kefamenanu yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studinya.
2. Ibu Dr. A.P. Aplonia Pala, S.Sos., M.M Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang telah mengarahkan dosen-dosen untuk memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis, selama penulis menimba ilmu di Universitas Timor Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

3. Bapak Yoakim Rembu, S.Sos., M.AP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Bapak Fidelis Atanus, S.Fil. M.Si selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah meluangkan waktunya dan kemudian dengan sabar memberikan koreksi dan arahan-arahan yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Nikolaus Uskono, SH., M.Hum selaku Pembimbing Kedua yang dengan sabar dan meluangkan waktunya untuk memberikan koreksi yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Herminus Kefi, S.Sos. M.Si selaku Dosen Penguji yang meluangkan waktunya untuk menguji penulisan serta memberikan koreksi-koreksi disertai dengan kritikan membangun guna perbaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen pengasuh matakuliah yang telah membimbing penulis dari awal perkuliahan sampai pada penyelesaian skripsi ini
8. Kedua Orang Tua Bapak David Muki dan Mama Maria Gorety Lake beserta kedua adik tercinta yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
9. Teman-Teman seperjuangan Administrasi Negara angkatan 2019 yang dengan caranya masing-masing memberikan semangat dan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari dengan segala kerendahan hati bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun.

Kefamenanu, 20 November 2023

Penulis.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.4.2 Manfaat Praktis .....	10
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS</b> .....	<b>11</b>
2.1 Konsep Dan Teori Responsivitas .....	11
2.1.1 Pengertian Responsivitas .....	11
2.1.2 Jenis-Jenis Daya Tanggap .....	13
2.1.3 Indikator Responsivitas .....	13
2.2 Konsep Kepolisian .....	17
2.2.1 Pengertian Kepolisian .....	17
2.2.2 Tugas Kepolisian .....	19
2.2.3 Wewenang Kepolisian .....	21
2.3 Konsep Pengaduan Masyarakat .....	22
2.3.1 Cara Melakukan Pengaduan .....	23
2.4 Penelitian Terdahulu .....	24
2.5 Kerangka Berpikir .....	30

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	32
3.2 Fokus penelitian .....	32
3.3 Sumber Data .....	33
3.4 Teknik pengumpulan Data .....	34
3.5 Teknik Analisis Data .....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	38
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	38
4.1.2 Sejarah Singkat Polsek Miomaffo Barat .....	38
4.1.3 Visi Dan Misi Polsek Miomaffo Barat .....	39
4.1.4 Uraian Tugas .....	39
4.1.5 Sumber Daya Manusia .....	43
4.1.6 Sarana Dan Prasarana .....	44
4.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Fokus .....	44
4.3 Pembahasan .....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kasus Pengaduan Masyarakat Pada Tahun 2020 Sampai 2022...	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 4.1 Rekapitulasi Personil Kepolisian Sektor Kecamatan Miomaffo Barat Kabupaten Timor Tengah Utara .....	43
Tabel 4.2 Sarana Dan Prasarana Kepolisian Sektor Kecamatan Miomaffo Barat Kabupaten Timor Tengah Utara .....	44
Tabel 4.3 Jenis Pengaduan Masyarakat Pada Tahun 2020 .....	67
Tabel 4.4 Jenis Pengaduan Masyarakat Pada Tahun 2021 .....	68
Table 4.5 Jenis Pengaduan Masyarakat Pada Tahun 2022 .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	32
Gambar 3.1 Skema Proses Analisis Data: Model Interaktif .....	37
Gambar 4.1 Mekanisme pelayanan SPKT .....	48
Gambar 4.2 SOP pelayanan Kepolisian Sektor Kecamatan Miomaffo Barat ....	51

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Penelitian Dari Fakultas

Lampiran 2. Surat Selesai Penelitian

Lampiran 3. Panduan Wawancara

Lampiran 4. Identitas Informan

Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian

Lampiran 6. Struktur Organisasi

## ABSTRAK

Yohana Maria Muki Npm: 22190054<sup>(1)</sup> Dibimbing oleh: Fidelis Atanus, S.Fil. M.Si.<sup>(2)</sup> Nikolaus Uskono, SH., M.Hum<sup>(3)</sup>.

### **Judul Responsivitas Kepolisian Sektor Kecamatan Miomaffo Barat Kabupaten Timor Tengah Utara Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat.**

Rumusan masalah dalam penelitian ini: "Bagaimanakah Responsivitas kepolisian Sektor Kecamatan Miomaffo Barat Kabupaten Timor Tengah Utara Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat?". Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis Responsivitas kepolisian Sektor Kecamatan Miomaffo Barat Kabupaten Timor Tengah Utara Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah Kualitatif, Pengumpulan data menggunakan metode, observasi, wawancara dan dokumentasi. Data tersebut dianalisis dengan cara reduksi data, display data, penarik kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam kemampuan Merespon Masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan Kepolisian Sektor Kecamatan Miomaffo Barat sudah melaksanakan dengan baik dilihat dari sikap dan komunikasi yang diberikan kepada masyarakat. Kecepatan Melayani, aparat dengan sigap dan tulus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketepatan Melayani, kurangnya pemahaman dari masyarakat mengenai prosedur pengaduan laporkan. Kecermatan Melayani, aparat dengan fokus dan sungguh-sungguh sehingga tidak terjadi kesalahan. Ketepatan Waktu Melayani, belum maksimal sesuai dengan waktu yang ditentukan seperti kurangnya disiplin dalam memberikan kejelasan terhadap pelapor, sehingga masyarakat merasa sebagai penerima layanan belum sesuai. Kemampuan Menanggapi Keluhan, dapat dikatakan baik karena kepolisian selalu berusaha untuk menanggapi semua keluhan masyarakat.

**Kata Kunci: Responsivitas, Pengaduan Masyarakat.**

## **ABSTRACT**

Yohana Maria Muki Npm: 22190054<sup>(1)</sup> is guided by: Fidelis Atanus, S.Fil. M.Si.<sup>(2)</sup>  
Nikolaus Uskono, SH., M.Hum<sup>(3)</sup>.

*Title: Responsiveness of the Sector Police, West Miomaffo District, North Central Timor Regency in Handling Public Complaints.*

*The formulation of the problem in this research: "What is the responsiveness of the police in West Miomaffo District, North Central Timor Regency in handling community complaints." The aim of this research is to describe and analyze the responsiveness of the police in West Miomaffo District, North Central Timor Regency in handling public complaints. The research method used is qualitative, data collection using methods, observation, interviews and documentation. The data is analyzed by means of data reduction, data display, drawing conclusions or verification. The results of this research show that the ability to respond to people who want to get services from the West Miomaffo District Sector Police has implemented it well, seen from the attitude and communication provided to the community. Speed of Service, officers are alert and sincere in providing services to the community. Inaccuracy of Service, lack of understanding from the public regarding complaint reporting procedures. Accuracy Serving officers with focus and seriousness so that no mistakes occur. The timeliness of service is not optimal according to the specified time, such as a lack of discipline in providing clarity to the reporter, so that the public feels that the recipient of the service is not appropriate. The ability to respond to complaints can be said to be good because the police always try to respond to all public complaints.*

**Keywords:** *Responsiveness, Public Complaints.*