

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PENGADUAN PADA KANTOR
KEPOLISIAN SEKTOR PUGAAN RESOR TABALONG**

Skripsi

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana S1



Oleh :

Della Adhelya Puspitasari

NIM. 221632013735

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA SEKOLAH
TINGGI ILMUADMINISTRASI TABALONG
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PENGADUAN PADA
KANTOR KEPOLISIAN SEKTOR PUGAAN RESOR TABALONG**

Oleh :

Della Adhelya Puspitasari

NIM. 221632013735

Tanjung,.....2025

.....
Heni Suparti, S.A.P., M.A.P

NIDN : 1129118902

PEMBIMBING

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PENGADUAN PADA KANTOR KEPOLISIAN SEKTOR PUGAAN RESOR TABALONG

- A. Nama Mahasiswa : Della Adhelya Puspitasari
NIM : 221632013735
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
- B. Disetujui Oleh
Pembimbing : Heni Suparti, S.A.P., M.A.P. (.....)
NIDK.1129118902
- Penguji I : H. Jamaluddin, S.E., M.A.P. (.....)
NIDK.8845930017
- Penguji II : Hj. Susiani, S.Sos., M.A.P. (.....)
NIDK.8852340017
- C. Dinyatakan LULUS / ~~TIDAK LULUS~~ dalam mempertahankan ujian skripsi
pada tingkat Strata Satu (S1) pada tanggal 21 Mei 2025

Tabalong, 21 Mei 2025

Mengetahui : Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara

Ketua STIA Tabalong.

HJ. Rahmi Hayati, S.Sos, M.A.P
NIK.005 057 012

Lilis Suryani, S.AP, M.A.P
NIK.005 057 085

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Della Adhelya Puspitasari

NIM : 221632013735

Jurusan : Administrasi Publik/Negara

Judul : Kualitas Pelayanan Publik Pengaduan Pada Kantor Kepolisian
Sektor Pugaan Resor Tabalong

Menyatakan dengan sebenar-benarnya sepanjang sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanjung, 15 Mei 2025

Della Adhelya Puspitasari
NIM.221632013735

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Pengaduan Pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong". Dalam seluruh proses penyelesaian pembuatan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua STIA Tabalong Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., M.A.P serta Ketua Program Studi Administrasi Publik/Negara STIA Tabalong Lilis Suryani, S.AP, M.AP. yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Strata-1 di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong (STIAT).
2. Ibu Heni Suparti, S.A.P., M.A.P selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan untuk penulis selama proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat selesai dengan lancar.
3. Bapak H. Jamaludin, S.E., M.A.P selaku penguji 1 yang telah memberikan saran dan kritik kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Hj. Susiani, S.Sos., M.A.P selaku penguji 2 yang telah memberikan masukan, saran dan kritik kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

5. Kepala Polsek Pugaan dan seluruh Aparatur pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pengaduan Pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong. Terima kasih atas kesediaannya untuk menjawab beberapa pertanyaan dan membantu penulis agar penelitian ini dapat terlaksana dengan baik dan lancar.
6. Masyarakat Pugaan yang menjadi informan penulis, terima kasih atas kesediaannya untuk meluangkan waktu dan menjawab beberapa pertanyaan yang diajukan oleh penulis untuk sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Untuk kedua orang tua yang tercinta. Terima kasi atas seluruh dorongan semangat dan doa yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat terus untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada semua teman dan saudara yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang berperan dalam melancarkan penelitian dan penulisan Skripsi ini.
9. Dan yang terakhir, penulis ucapkan terima kasih kepada Della Adhelya Puspitasari sebagai penulis itu sendiri. Terima kasih sudah mau bertahan selama kurang lebih empat tahun ini dan tidak pantang menyerah sehingga dapat sampai di titik ini Terima kasih sudah selalu berusaha dan terus kuat, berjuang sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya untuk semua pihak yang sudah membantu, membimbing, memberikan kritik dan saran dalam membantu penulisan, Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk kedepannya.

Tanjung, 15 Mei 2025

Penulis,

Della Adhelya Puspitasari

NIM.221632013735

RINGKASAN

Della Adhelya Puspitasari, NIM 221632013735, Program Strata 1 (S1) Ilmu Administrasi Negara/Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Tabalong Tahun 2025. Dengan Judul Kualitas Pelayanan Publik Pengaduan Pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong, Dosen Pembimbing Heni Suparti, S.A.P., M.A.P

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pengaduan Pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Serta teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data menurut Zeithaml.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Pengaduan Pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong dapat dikategorikan sebagai berkualitas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Kepolisian, Pengaduan.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul " Kualitas Pelayanan Publik Pengaduan Pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong".

Proposal Skripsi ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik S1 pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong. Saya sebagai penulis masih memiliki banyak kekurangan dalam penulisan ini. Akan tetapi penulis berusaha secara maksimal untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.

Penulis Juga mengucapkan banyak Terimakasih kepada Dosen Pembimbing Ibu Heni Suparti, S.A.P., M.A.P. Dan semua pihak yang telah memberikan saran dan pikiran yang berguna. Sehingga saya dapat mengerjakan dan menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, semua kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Tanjung, 02 Februari 2025

Della Adhelya Puspitasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	v
RINGKASAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABLE	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Kerangka Teori	16
C. Kerangka Konseptual.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	47
B. Lokasi Penelitian	49
C. Sampel Sumber Data	49
D. Teknik Pengumpulan Data	51
E. Teknik Analisis Data.....	52
F. Pengujian Keabsahan Data.....	55
G. Waktu Penelitian.....	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	57
B. Temuan Penelitian	60
C. Pembahasan	92

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	95
B. Saran	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABLE

Tabel 1.1 Jumlah Pengaduan	5
Table 2.1 Perbedaan Penelitian.....	14
Table 2.3 Daftar Nama Anggota Polsek Pugaan	59
Table 2.4 Rekapitulasi Hasil Penelitian	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	46
Gambar 3.1 Komponen-komponen Analisis Data Model	53

DAFTAR LAMPIRAN

Judul Lampiran

1. Pedoman Wawancara
2. Sk Dosen Pembimbing
3. Kartu Konsultasi Skripsi
4. Bukti Bebas Plagiasi
5. Dokumentasi Kegiatan Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan institusi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks kepolisian, kualitas pelayanan menjadi elemen penting yang menentukan tingkat kepercayaan publik terhadap institusi tersebut. Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong, sebagai bagian dari Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk menangani pengaduan.

Pengaduan merupakan pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan, serta pengaduan atas terjadinya segala bentuk kejahatan kriminal dan lain-lain (Anwar Hadi, 2020)

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan – pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, fasilitas dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik yang dialami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah (Hardiansyah, 2011).

Dalam menghadapi berbagai masalah masyarakat, lembaga negara perlu hadir sebagai penyelenggara keamanan dan ketertiban umum. Di Indonesia, peran ini diemban oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI). POLRI memiliki interaksi yang kuat dengan masyarakat sebagai pintu gerbang sistem peradilan pidana di Indonesia. Dalam era modern, POLRI berperan sebagai agen penegak hukum yang memiliki interaksi yang tinggi dengan masyarakat, terutama dalam menangani berbagai jenis kejahatan.

Fungsi POLRI, yang ditetapkan oleh Undang-Undang No. 2 Tahun 2002, meliputi pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. POLRI perlu memiliki postur yang profesional, moral, dan modern dalam menjalankan tugasnya, dan organisasi ini harus menciptakan keseimbangan antara kesatuan induk, kesatuan operasional dasar, dan sentra pelayanan masyarakat.

Wewenang dan tugas POLRI diatur secara resmi dalam UU No 2 Tahun 2002, yang mengamanatkan pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Pentingnya menjaga keamanan dan ketertiban melibatkan kerjasama antara masyarakat dan aparat kepolisian.

Polisi Sektor Pugaan Resor Tabolong merupakan salah satu organisasi pemerintah yang melakukan pelayanan publik dengan tujuan untuk menuntaskan berbagai masalah dan ancaman yang ada pada masyarakat setempat. Pengaduan dan pelaporan berbagai

kasus yang terjadi di lingkungan sekitar merupakan salah satu bentuk tanggung jawab yang harus dikerjakan dan diselesaikan dengan baik oleh Polsek Pugaan.

Pelayanan yang diberikan oleh polsek pugaan bersifat administrasi seperti mengeluarkan surat-surat keterangan yang dibutuhkan oleh warga masyarakat. Aparat kepolisian sudah sangat baik dalam melakukan tugas dalam menyangkut pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi pelayanan yang diberikan antara lain: Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Ijin Keramaian, Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD), Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK), Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamatan, Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) dan Laporan Polisi (LP).

Pelayanan Pengaduan Masyarakat adalah penampung atau wadah sebagai pemberi pelayanan dalam menindaklanjuti keluhan dan komplain atas ketidakpuasan terhadap pelayanan publik. Oleh sebab itu pelayanan penerima pengaduan harus dapat memberi kepuasan kepada masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan publik. Sehingga perlu ada kualitas yang baik dalam pelayanan penerimaan pengaduan. Sebagaimana pendapat dari (Philip & Dkk, 2009) mengenai perilaku konsumen yang dijelaskan bahwa individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Pelayanan yang berkualitas dapat diperoleh baik dari pihak kepolisian, namun kenyataannya pada saat ini pemerintah masih berupaya mewujudkan kondisi pelayanan yang baik karena kondisi pelayanan yang ada pada saat ini masih mengalami banyak

kekurangan. Untuk mengatasi kekurangan dalam lingkup kepolisian dibentuklah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT).

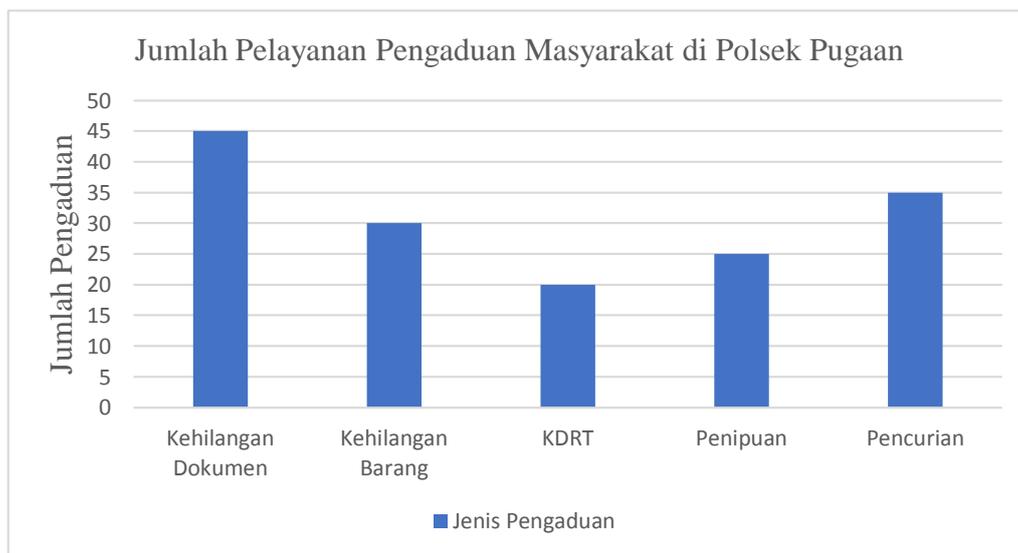
SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan atau pengaduan, pelayanan bantuan atau pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. Mengingat bahwa SPKT merupakan pintu masuk pertama kantor kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki masalah yang hendak diadukan tentunya membutuhkan pelayanan yang baik dari pihak kepolisian, hal tersebut mengingat bahwa melakukan pelayanan secara terpadu merupakan bentuk tanggung jawab pemangku pemerintahan (Budyana, 2022)

Penyampaian aspirasi dan pengaduan dari masyarakat terhadap berbagai pelayanan publik menjadi salah satu bentuk pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengawasan pelayanan publik dalam bentuk pengaduan dapat mencegah, meminimalisir dan mengurangi terjadinya penyimpangan dalam proses pelayanan publik. Penyimpangan tersebut dapat berupa tindak korupsi, kolusi, nepotisme dan pelayanan publik yang kurang maksimal serta belum sesuai dengan harapan dari masyarakat. Sedangkan pengawasan pelayanan publik dalam bentuk aspirasi dapat meningkatkan dan memperbaiki pelayanan publik yang belum maksimal agar menjadi lebih baik. Seperti aspirasi masyarakat terkait jalan yang rusak dan perlu diperbaiki. Selain itu adanya pelayanan pengaduan pelayanan publik ini juga menjadi acuan bagi setiap instansi pemerintah maupun swasta untuk dapat menilai apakah setiap pelayanan yang ada dalam

instansi mereka sudah memenuhi standar pelayanan publik atau sebaliknya dapat dijadikan sebagai sebuah kesempatan untuk instansi manapun agar dapat memperbaiki pelayanan yang ada.

Jumlah kasus yang dapat dikatakan tidak sedikit dalam pengaduan masyarakat tentunya membutuhkan pelayanan yang cepat dan prima sehingga menghasilkan kualitas layanan publik yang memadai. Kualitas pelayanan publik yang memadai tentunya akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang memiliki masalah. Selain itu, kualitas pelayanan yang memadai menjadi salah satu wujud terselenggarakannya tanggung jawab yang baik.

1.1 Tabel Jumlah Pengaduan



Sumber : Polsek Pugaan 2024

Polsek Pugaan merupakan salah satu institusi pelayanan publik di bawah naungan Kepolisian Republik Indonesia yang memiliki peran penting dalam menjaga keamanan, ketertiban, dan penegakan hukum di wilayah Kecamatan Pugaan. Sebagai pelayanan keamanan masyarakat, Polsek Pugaan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan di Polsek Pugaan. Salah satu permasalahan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) di Polsek Pugaan, baik dari segi jumlah personel maupun kompetensi. Jumlah personel yang terbatas sering kali menjadi hambatan dalam menangani berbagai laporan atau kejadian yang terjadi di wilayah hukum Polsek Pugaan, terutama pada saat situasi darurat atau terjadi peningkatan volume pengaduan masyarakat.

Selain itu, sarana dan prasarana di Polsek Pugaan juga masih terbilang minim. Keterbatasan fasilitas, seperti kendaraan operasional, peralatan komunikasi, dan ruang pelayanan yang kurang memadai, turut menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Hal ini mengakibatkan waktu respons terhadap laporan masyarakat menjadi lebih lama dan menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat.

Kendala lain yang dihadapi adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan di Polsek Pugaan. Sebagian besar masyarakat kurang memahami alur pelayanan, sehingga sering terjadi kesalahpahaman antara masyarakat dan petugas

kepolisian. Hal ini dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kinerja Polsek Pugaan secara keseluruhan.

Dengan adanya permasalahan-permasalahan tersebut, diperlukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan di Polsek Pugaan agar dapat memenuhi ekspektasi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada, menganalisis penyebabnya, serta memberikan rekomendasi solusi yang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan di Polsek Pugaan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan di Pusat Pelayanan Pengaduan di Polsek Pugaan dalam menilai apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan harapan serta menampung dan merespon pengaduan, dapat dinilai dari konsep meliputi: bukti langsung (Tangibles), diantaranya meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, petugas, dan sarana komunikasi, kehandalan (Reliability) meliputi : Kemampuan Petugas Memberikan Pelayanan Yang Dijanjikan Secara Cepat, Tepat, dan Memuaskan, daya tanggap (Responsiveness) meliputi: Petugas yang ingin membantu pelapor dan memberikan pelayanan secara tanggap, jaminan (Assurance) meliputi : kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas; bebas dari risiko atau keragu-raguan, empati (Empathy) meliputi : kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, minat pribadi, dan pemahaman tentang kebutuhan komunitas pelapor saat mengajukan laporan kejahatan. Atribut pelayanan yang lengkap dapat dijadikan dasar penilaian kualitas pelayanan yang diberikan (Hardiansyah, 2018)

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dalam melakukan penelitian ini. Penelitian ini juga diharapkan nantinya bisa memberikan dan menjabarkan mekanisme Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong dalam mengelola pengaduan dari masyarakat. Pengelolaan pengaduan ini sangat penting karena sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong.

Berdasarkan permasalahan dan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul dan melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pengaduan Pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong”

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian atau batasan masalah dilakukan supaya hasil penelitian lebih terfokuskan. Maka, penelitian ini akan di fokuskannya pada kualitas pelayanan publik dalam pengaduan dengan menggunakan dimensi-dimensi yang mencakup tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian). Agar tidak terjadi pembahasan yang terlalu luas dan sesuai dengan judul penelitian yaitu “Kualitas Pelayanan Publik Pengaduan Pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong”.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:
Bagaimana kualitas pelayanan publik tentang pengaduan pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka secara objektif penelitian ini bertujuan untuk: Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik pengaduan pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian akademik tentang manajemen pelayanan publik di lingkungan kepolisian.

2. Praktis

Memberikan masukan kepada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam penanganan pengaduan masyarakat.