

**PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KEPOLISIAN SEKTOR  
(POLSEK) BANDAR KABUPATEN PACITAN**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
PONOROGO  
2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Disusun oleh :

Nama : **WAHYUDI**

NIM : 15221497

Judul : Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di  
Kepolisian Sektor (Polsek) Bandar, Kabupaten Pacitan.

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Ponorogo, 8 Pebruari 2021

Pembimbing



**Khoirurrosyidin, S.IP, M.Si**  
NIDN. 0705057501

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di  
Kepolisian Sektor (Polsek) Bandar, Kabupaten Pacitan

Disusun oleh : **WAHYUDI**

Telah dipertahankan di depan penguji pada,

Hari : Senin

Tanggal : 8 Pebruari 2021

Pukul : 10.00 WIB

## DEWAN PENGUJI

Penguji I



**Dr. Dian Sulah Kusuma Dewi, M.AP**  
NIDN 0703058104

Penguji II



**Drs. Jusuf Harson, M.Si**  
NIDN 0713016201

Penguji III



**Khoirurrosyidin, S.IP, M.Si**  
NIDN 0705057501

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Ayub Dwi Anggoro, S.IKom, M.Si**  
NIK 19860325 201309 13

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah :

Nama : **WAHYUDI**  
Nomor Induk Mahasiswa : 15221497  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Skripsi dengan "PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KEPOLISIAN SEKTOR (POLSEK) BANDAR KABUPATEN PACITAN" adalah hasil karya saya dan naskah skripsi ini 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 oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 8 Pebruari 2021

Yang menyatakan



## MOTTO

“Kesempatan dan peluang tidak akan tercipta dengan sendirinya, apabila kita sendiri tidak berusaha untuk menciptakannya.....”  
(Chris Grosser).



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua (Bp. Jirin dan Ibu Sumini), mertua (Bp. Sukri Raharjo Alm.) dan Ibu Ratina Alm.) dan istriku (Eli Lailatul Aisyah) serta anakku tercinta Tegar Elditama Baharizqano, Maulana Anugerah Arya Satya, Berlian Eidianan Izatunnisa dan Alena Qinara Huriya.
2. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Anggota Polsek Bandar, Kabupaten Pacitan.



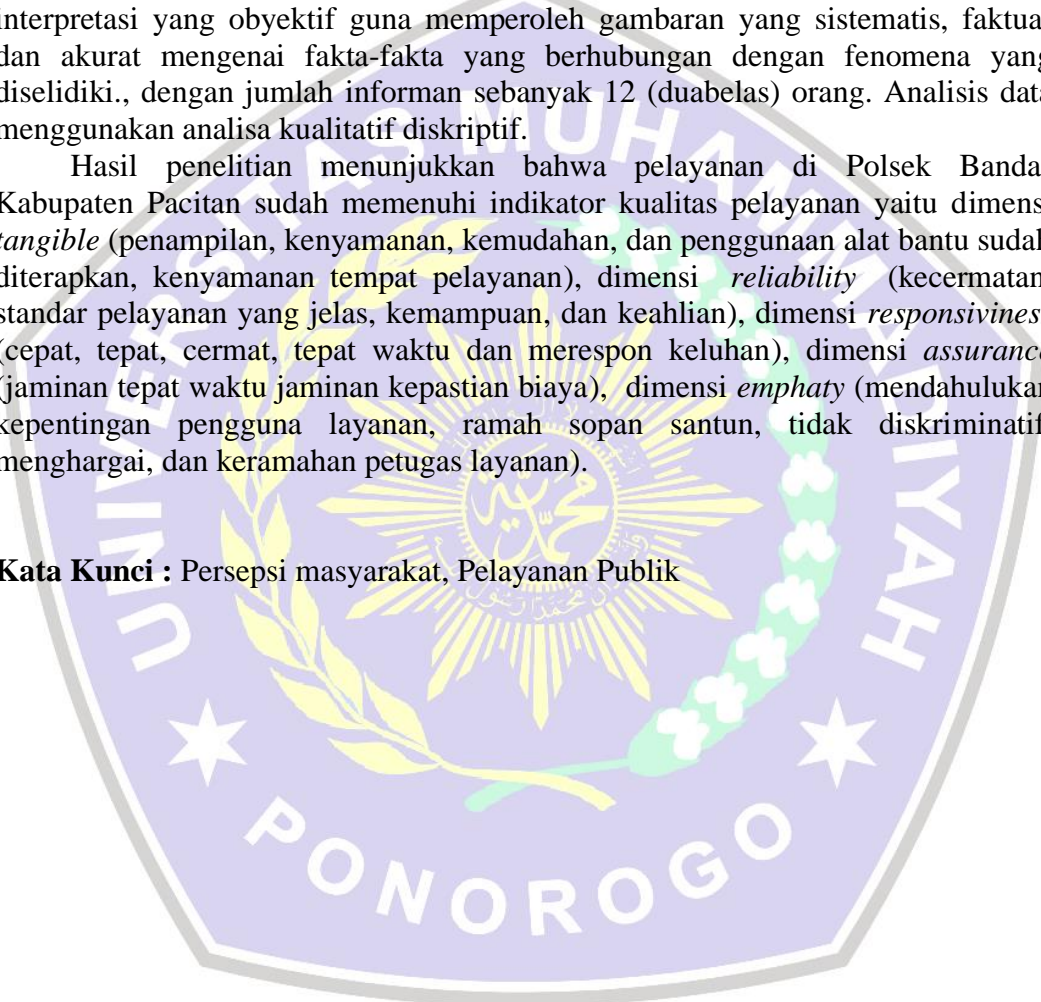
## ABSTRAK

**Wahyudi, 2021.** Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Sektor (Polsek) Bandar, Kabupaten Pacitan.

Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kepolisian Sektor (Polsek) Bandar, Kabupaten Pacitan dan untuk mengetahui jenis pelayanan apa saja di Kepolisian Sektor (Polsek) Bandar, Kabupaten Pacitan. Jenis penelitian adalah kualitatif deskriptif adalah suatu penelitian dengan pencarian fakta yang sebenarnya dengan interpretasi yang obyektif guna memperoleh gambaran yang sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang berhubungan dengan fenomena yang diselidiki., dengan jumlah informan sebanyak 12 (duabelas) orang. Analisis data menggunakan analisa kualitatif diskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Polsek Bandar Kabupaten Pacitan sudah memenuhi indikator kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangible* (penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, kenyamanan tempat pelayanan), dimensi *reliability* (kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian), dimensi *responsiveness* (cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan), dimensi *assurance* (jaminan tepat waktu jaminan kepastian biaya), dimensi *emphaty* (mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, menghargai, dan keramahan petugas layanan).

**Kata Kunci :** Persepsi masyarakat, Pelayanan Publik



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur Alhamdulillah kehadiran Alloh SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Sektor (Polsek) Bandar, Kabupaten Pacitan”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S-1) Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, kepada :

1. Bapak Dr. Happy Susanto, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Drs. Jusuf Harsono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Robby Darwis Nasution, S.IP, MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Khoirurrosyidin, S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan kepada penulis mulai awal hingga selesainya skripsi ini.
5. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.



6. Teman-teman mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah membantu guna penyelesaian skripsi ini.
7. Rekan-rekan anggota Polsek Bandar Kabupaten Pacitan, yang telah memberikan semangat dan motivasi guna penyelesaian skripsi ini.

Penulisan skripsi ini yang masih jauh dari sempurna, oleh karena itu masukan dan saran perbaikan peneliti harapkan semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Ponorogo, 8 Pebruari 2021

Peneliti



**WAHYUDI**

## DAFTAR ISI

COVER JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	iv
MOTTO.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	
Penelitian.....	5
C. Tujuan	
Penelitian.....	5
D. Manfaat	
Penelitian.....	5

E. Penegasan Istilah.....6

F. Landasan

Teori.....7

1. Kualitas.....

7

2. Pelayanan.....

8

3. Pelayanan

Publik.....9

4. Jenis Pelayanan

Publik.....11

5. Jenis Pelayanan Kepolisian Sektor

(Polsek).....12

6. Standar Pelayanan

Publik.....13

7. Kualitas

Pelayanan.....15

8. Indikator

Pelayanan.....17

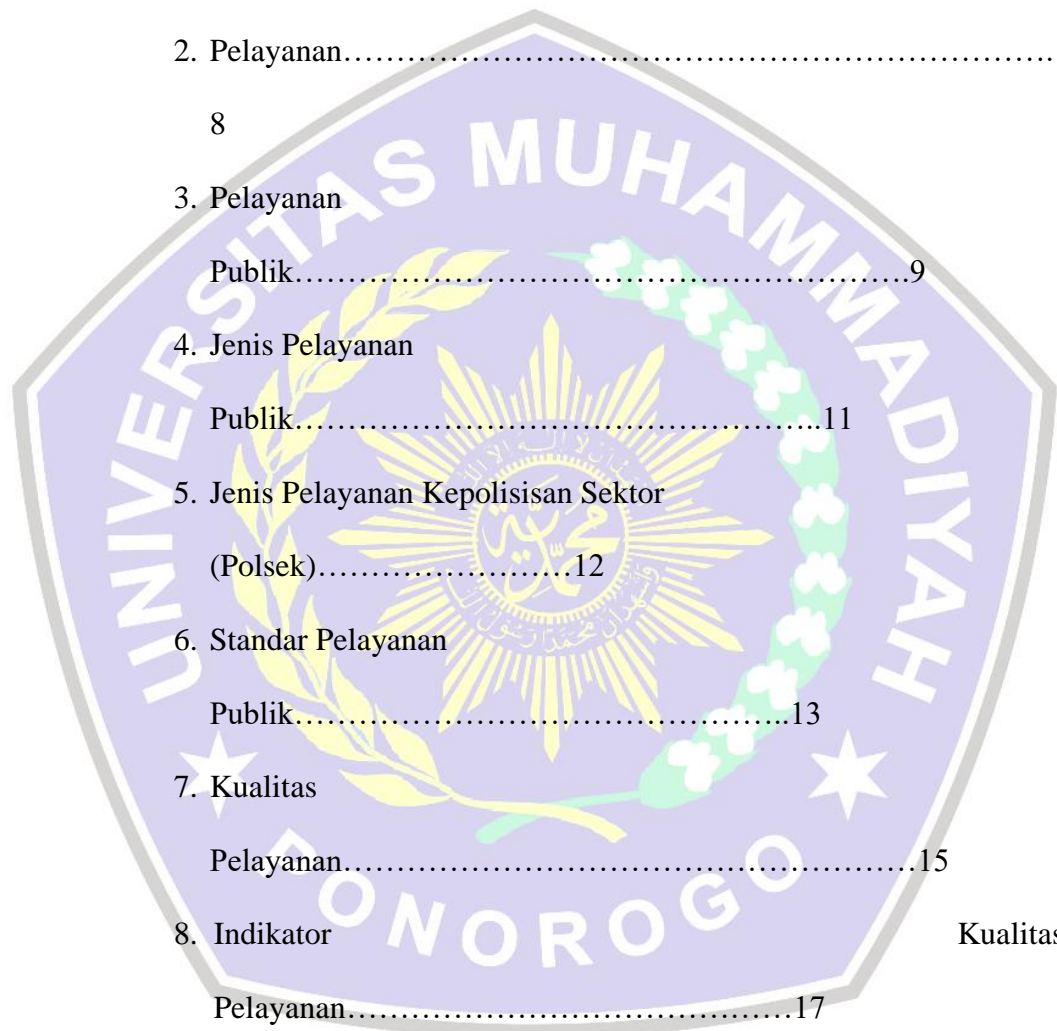
Kualitas

G. Metodologi

Penelitian.....19

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....19

2. Subyek Penelitian.....19



3. Tempat Penelitian.....	19
4. Penentuan	
Informan.....	20
5. Sumber	
Data.....	21
6. Teknik Pengumpulan	
Data.....	21
7. Metode Analisis	
Data.....	22
<b>BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
A. Kondisi Geografis Obyek Penelitian .....	24
B. Kondisi Demografis Obyek Penelitian .....	26
1. Jumlah Desa.....	26
2. Jumlah Penduduk Berdasarkan	
Desa.....	27
3. Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok	
Umur.....	28
4. Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat	
Pendidikan.....	29
C. Data Teknis Obyek	
Penelitian.....	30
1. Struktur Organisasi Polsek	
Bandar.....	30

2. Tugas Pokok Jabatan di Organisasi Polsek	31
D. Daftar Nama Staf dan Anggota Polsek Bandar	37
E. Data Jumlah Pemohon Pelayanan di Polsek Bandar	38
<b>BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISA DATA</b>	<b>40</b>
A. Penyajian	
Data	40
1. Dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik)	40
2. Dimensi <i>reliability</i> (kehandalan)	47
3. Dimensi <i>responsiviness</i> (ketanggapan)	53
4. Dimensi <i>assurance</i> (jaminan)	57
5. Dimensi <i>emphaty</i> (empati)	59
B. Analisis	
Data	66
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan	7
6	
B. Saran	77

DAFTAR

PUSTAKA.....79

LAMPIRAN.....8

0



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel :</b>	<b>Halaman</b>
2.1. Luas Wilayah Kecamatan Bandar Tahun 2020.....	25
2.2. Jumlah Desa dan Dusun Kecamatan Bandar Tahun 2020.....	26
2.3. Jumlah Penduduk Per Desa Kecamatan Bandar Tahun 2020.....	27
2.4. Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur, Kecamatan Bandar, Tahun 2020.....	28
2.5. Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan, Kecamatan Bandar Tahun 2020.....	29
2.6. Daftar Personil Polsek Bandar Tahun 2020.....	38
2.7. Data Rekapitulasi Pemohon Pelayanan Polsek Bandar Tahun 2020.....	39

## DAFTAR GAMBAR

Tabel :	Halaman
2.1. Struktur Organisasi Polsek Bandar.....	30



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran :

1. Angket Penelitian (Kuesioner)
2. Surat Pengantar Penelitian



3. Surat Keterangan Penelitian
4. Kartu Bimbingan Skripsi
5. Foto Obyek Penelitian.

