

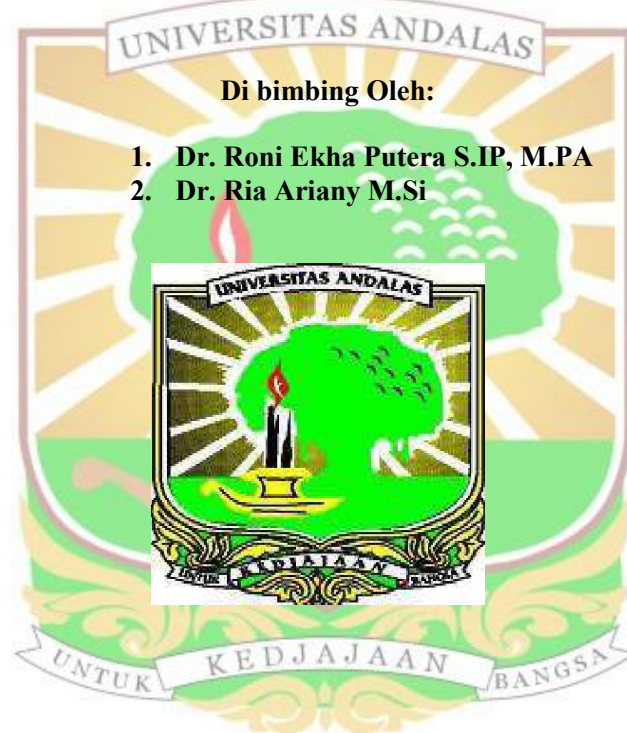
**REFORMASI BIROKRASI PADA PELAYANAN PUBLIK DI  
KEPOLISIAN**

**(Analisis Komparatif Kepolisian Resor Solok Kota Dengan Kepolisian Resor Solok)**

**TESIS**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Magister  
Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Andalas*

**OLEH  
BOBIRIZKIANANDA  
1820842005**



**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2020**

## ABSTRAK

Nama : Bobi Rizki Ananda  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Judul : Reformasi Birokrasi Pada Pelayanan Publik di Kepolisian (Analisis Komparatif Kepolisian Resor Solok Kota dengan Kepolisian Resor Solok)

Sebagai bentuk evaluasi pemerintah dalam penyelenggaraan kualitas pelayanan publik, Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Republik Indonesia (KEPMENPAN RB) No 10 Tahun 2019 Tentang Penetapan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada Kementerian dan Lembaga Sebagai Lokasi Evaluasi Pelayanan Publik Tahun 2019, disebutkan ada 54 instansi pada kementerian dan lembaga yang menjadi penyelenggara evaluasi pelayanan publik Tahun 2019. Penelitian ini dilatarbelakangi dengan Provinsi Sumatera menjadi salah satu lembaga evaluasi pelayanan publik, disebutkan ada tujuh Polres/Polresta sebagai tempat evaluasi pelayanan publik di Sumatera Barat, dari tujuh Polres yang ada di Sumatera Barat, Polres Solok Kota berhasil menjadi Polres satu-satunya yang mendapat penghargaan pelayanan publik paling baik di Sumatera Barat Tahun 2018. Penelitian bertujuan untuk melihat apakah dimensi reformasi birokrasi pada pelayanan publik di Polres Solok Kota bisa digunakan dan ditransfer pada Polres Solok.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan desain deskriptif. Teori yang peneliti gunakan adalah teori Sedarmayanti dengan mengacu kepada 5 variabel yaitu, kelembagaan, ketatalaksanaan, sumber daya manusia, akuntabilitas, dan pelayanan umum. Data yang peneliti gunakan adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan dengan metode wawancara, dokumentasi dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polres Solok Kota sudah berhasil dalam melakukan reformasi sesuai dengan arah kebijakan kepolisian mulai dari Tahun 2004-2025. Keberhasilan tersebut diwujudkan kedalam penghargaan terbesar yang di terima oleh Polres Solok Kota sebagai satu-satunya instansi di Sumatera Barat yang mendapat prediket tertinggi yang diberikan oleh Kemempnan RB Tahun 2019. Sedangkan pada Polres Solok reformasi birokrasi belum sepenuhnya dilakukan, hal tersebut dikarenakan banyaknya faktor penghambat sehingga belum bisa mentransfer keberhasilan Polres Solok Kota dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, walaupun keberadaan kedua Polres tersebut sangat dekat.

Kata Kunci: Pelayanan publik, reformasi birokrasi di kepolisian

## ABSTRACT

Name : Bobi Rizki Ananda  
Program Study : Magister Administrasi Publik  
Title : bureaucratic Reforms in Public Services in The Police  
(Comparative Analysis of the Solok City Police department  
and Solok Resort Police)

As a form government evaluation in organizing the quality of public services, the decree of the minister of state apparatus empowerment of the republic of Indonesia (KEPMENPAN RB) No. 10 of 2019 concerning the establishment of public services evaluation in 2019, it was mentioned that there were 54 agencies in the ministry and institutions that are organizing public services evaluation in 2019. This research is motivated by the province of Sumatera to be one of the public services evaluation institutions, mentioned that there are seven Polres/Polresta as a place to evaluate public services in West Sumatera, from seven Polres in West Sumatera, Solok Polres the city succeeded in becoming the only police station that received the best public services award in West Sumatera in 2018. The research aims to see whether the dimensions of bureaucratic reform in public services at the Solok City Police Station can be used and transferred to the Solok Police Station.

In this study, researchers used qualitative research methods with descriptive designs. The theory used by researchers is the Sedarmayanti theory with reference to 5 variable, namely, institutional, management, human resources, accountability, and public services. The data that research use are primary data and secondary data collected by interviews, documentation and observation

The result showed that the Solok Kota Police had succeeded in carrying out reforms in accordance with the policy direction of the police starting from 2004-2025. This success was manifested in the biggest award received by Solok Kota Police as the only agency in West Sumatera that received the highest predicate given by the Kemempan RB in 2019. While in Solok Polres bureaucratic reform had not been fully carried out, it was due to the many inhibiting factors so cannot transfer the success of the Solok City Police Station in realizing quality services, even though the existence of the two Polres is very close.

Keywords: Public services, bureaucratic reform in the police