

KUALITAS PELAYANAN LAPORAN POLISI MODEL C PADA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU RESOR METRO TANGERANG KOTA

Reza Chandra Tirtana^{1(a)}, Muhammad Khoirul Anwar^{2(b)}

^{1,2}Jurusan Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

^{a)}rezachandra01@gmail.com, ^{b)}m.khoirulanwar@umj.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

16-09-2023

Diterbitkan Online:

01-12-2023

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kepolisian Terpadu, Polres Kota Tangerang

Keywords:

Quality of Service, Integrated Police Services Tangerang City Police

Corresponding Author:

rezachandra01@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v2i4.131>

ABSTRAK

Unit SPKT Polres Metro Tangerang Kota sebagai salah satu instansi yang melayani masyarakat dituntut untuk memiliki kualitas yang memadai. Permasalahan yang timbul adalah masih kurangnya kualitas pelayanan pada SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang ditandai dengan fasilitas kurang memadai. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan Laporan Polisi Model C Pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Resor Metro Tangerang Kota dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumen. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polres Metro Tangerang Kota belum cukup baik karena masih adanya kekurangan pada indikator dalam setiap dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

ABSTRACT

The Tangerang City Metro Police SPKT Unit as one of the agencies serving the community is required to have adequate quality. The problem that arises is the lack of quality of service at the Tangerang City Metro Police SPKT which is characterized by inadequate facilities. The purpose of this study is to analyze the quality of the Model C Police Report service at the Integrated Police Service Center for the Tangerang City Metro Resort in providing services to the community. This research uses a qualitative method and data collection using observation, interviews and documents. Data analysis in this research uses the service quality dimensions namely *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Emphaty*. Based on the results of data analysis and discussion of the research that has been carried out, it can be concluded that the services provided by SPKT Polres Tangerang Metro Kota are not good enough because there are still deficiencies in the indicators in each dimension, namely *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy*.

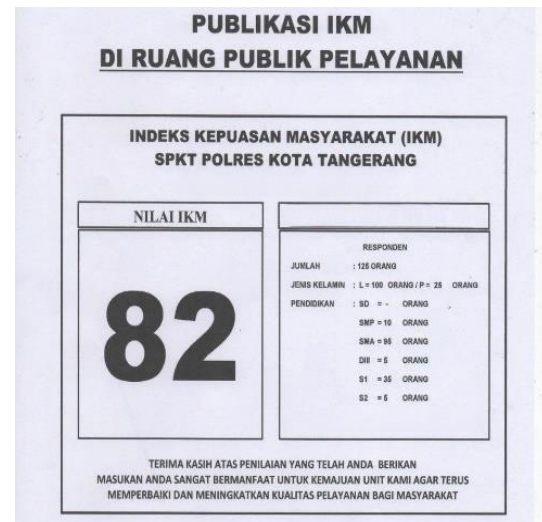
PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan (*Servqual*) publik adalah sejauh mana kemampuan (*ability*) instansi atau lembaga pemerintah untuk menyediakan segala sesuatu yang diharapkan dan dibutuhkan masyarakat untuk memenuhi keperluannya. Layanan ini dimaksudkan untuk memudahkan urusan masyarakat dalam memenuhi keperluannya berkaitan dengan instansi tersebut, bisa dengan kepolisian maupun instansi seperti perpajakan, bahkan kelurahan dan instansi lainnya (Patmala & Fatimah, 2021).

Kepolisian Republik Indonesia menjadi satu dari sekian organisasi publik yang sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan keamanan dan berbagai kepentingan lainnya (Pancarudin, 2019). Kepolisian sebagai lembaga yang ditujukan untuk menjamin keamanan serta ketertiban ditengah masyarakat perlu memberikan pelayanan yang berkualitas dengan profesional dan mengayomi masyarakat (Sukma & Utomo, 2020).

Unsur yang memiliki tanggung jawab dalam menerima laporan serta aduan dari masyarakat adalah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). SPKT diharuskan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Proses pendataan laporan harus disusun dengan detail, rapih dan lengkap berdasarkan standar manajemen. Selain itu, proses dalam pembuatan surat harus dilakukan dengan waktu yang sesedikit mungkin (Mandika et al, 2021). Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan (Rianti et al, 2019).

Organisasi yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah SPKT pada Polres Metro Tangerang Kota. Berdasarkan Perkap No.23 Tahun 2010 SPKT memiliki tugas dalam pemberian pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap pengaduan atau laporan dari masyarakat, memberikan bantuan serta pertolongan maupun pelayanan informasi. Oleh karena itu penting untuk memperhatikan kualitas pelayanan karena sangat berkaitan dengan kepuasan masyarakat. Lovelock & Wirtz dalam (Ramdan et al, 2022) menjelaskan bahwa kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman.



Gambar 1. IKM SPKT Polres Kota Tangerang

Gambar diatas menunjukkan bahwa SPKT Polres Kota Tangerang memiliki tingkat indeks kepuasan masyarakat yang tinggi yaitu 82. Namun, tingginya angka kepuasan masyarakat tidak sesuai dengan fakta yang ditemukan dari hasil pengamatan di lapangan. Berdasarkan laporan tahunan yang disusun oleh fungsi SPKT terdapat beberapa model laporan di SKPT Polres Metro Tangerang Kota, salah satunya yaitu Laporan Polisi Model C. LP Model C adalah Laporan polisi yang dibuat oleh penyidik ketika tindak pidana sudah ditemukan maupun tersangka yang masih diproses.

Tabel 1. Laporan Polisi SPKT Polres Metro Tangerang Kota 2022

Bulan	Jenis Laporan		
	Model A	Model B	Model C
Jan	25	12	44
Feb	18	20	33
Mar	16	19	29
Apr	19	24	30
Mei	21	17	20
Jun	10	23	40
Jul	22	30	44
Ags	24	16	37
Sep	16	18	26
Okt	17	21	31
Nov	21	24	27
Des	25	15	19
Total	234	239	380

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa apabila dibandingkan dengan laporan model A dan B, laporan model C memiliki lebih banyak jumlah laporan yang masuk. Hal tersebut ditunjukkan dengan data bahwa sepanjang tahun 2022 terdapat 380 laporan model C. Jumlah tersebut terbilang cukup tinggi dibandingkan dengan laporan model A yang totalnya hanya 234 dan laporan model B berjumlah 239 laporan. Tingginya jumlah laporan model C juga disebabkan oleh banyaknya pengaduan yang datang dari masyarakat, sehingga SPKT Polres Tangerang Kota perlu memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat.

Pengamatan awal yang dilaksanakan pada 5 Agustus 2022, terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan seperti kurangnya informasi mengenai ada atau tidaknya biaya yang harus dikeluarkan masyarakat dalam pembuatan laporan di SPKT Polres Metro Tangerang Kota. Sehingga masyarakat atau pelapor yang datang ke SPKT Polres Metro Tangerang Kota memiliki pemahaman yang berbeda – beda mengenai biaya yang harus dikeluarkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa SPKT Polres Metro Tangerang Kota berdasarkan data belum maksimal menjalankan fungsinya yaitu pelayanan informasi berdasarkan regulasi Perkap No.23 Tahun 2010 dengan baik.

Permasalahan lainnya yaitu masih kurangnya penjelasan kepada masyarakat mengenai informasi alur prosedur yang ditempuh dalam setiap pembuatan laporan. Serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat melalui spanduk, banner atau media informasi lainnya. Hal tersebut membuat proses pengaduan menjadi lambat karena msyarakat harus melengkapi persyaratan tersebut. Selain itu, hasil pengamatan menunjukkan bahwa pada saat menunggu antrian di SPKT masih banyak masyarakat yang berdiri karena kurangnya fasilitas tempat duduk di tempat antrian SPKT khususnya bagi penyandang disabilitas serta ibu hamil dan menyusui. Hal tersebut menunjukkan adanya kemungkinan bahwa masih banyak perbaikan yang harus dilakukan terkait dengan kualitas pelayanan.

Hasil pengamatan awal ditemukan juga bahwa masih belum ada kepastian waktu, kecepatan dalam merespon setiap laporan belum dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan maksimal 10 menit, realisasi bisa mencapai 15 menit setiap pelapor.

Dengan demikian terdapat ketidaksesuaian waktu pelayanan yang tertera pada SOP dengan realisasi di lapangan. Sehingga menjadi salah satu hal yang menyebabkan lamanya pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polres Metro Tangerang Kota.

METODE PENELITIAN

Metode kualitatif merupakan penelitian yang identik dengan penggambaran dan pendeskripsian dari data yang didapatkan. Metode kualitatif menggambarkan sebuah fenomena yang ditemukan selama proses penelitian, fenomena tersebut kemudian dianalisa dan dijabarkan sehingga akan ditemukan makna dari setiap peristiwa (Kaharuddin, 2021).

Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa teknik yaitu dengan mengamati fenomena atau peristiwa pada lokasi penelitian (Observasi), kemudian dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada narasumber (wawancara), dan terakhir dengan menggunakan buku serta catatan maupun arsip mengenai topik penelitian (Hardani *et al*, 2020). Subjek dalam penelitian ini adalah perwakilan dari masyarakat yang pernah melakukan pengaduan, subjek lainnya yaitu kepala staf dan anggota staf SPKT Polres Metro Tangerang Kota. Lokasi pengambilan data dilakukan langsung di kantor Polres Metro Tangerang Kota.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan teknik analisis model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana dalam Hardani *et al* (2020). Dimensi yang digunakan adalah kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh (Zeithaml *et al*, 1990) yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *emphaty*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SPKT Polres Metro Tangerang Kota berdasarkan teori yang diungkapkan oleh (Zeithaml *et al*, 1990) dapat dijelaskan melalui beberapa dimensi berikut: (1) *Tangible* Berdasarkan hasil analisis data ditemukan bahwa fasilitas dan sarana prasarana yang disediakan oleh pihak SPKT dalam melayani masyarakat sudah cukup memadai. Namun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan yang harus dibenahi seperti tidak adanya toilet khusus disabilitas, ukuran ruang tunggu yang tidak besar, serta jumlah kursi

ruang tunggu tidak memadai sehingga terkadang masyarakat harus berdiri. (2) *Reliability* Keandalan petugas SPKT Polres Metro Tangerang Kota sudah cukup baik saat melayani masyarakat. Hal tersebut didukung dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang dimiliki sehingga dapat membentuk pelayanan profesional dari petugas. (3) *Responsiveness* SPKT Polres Metro Tangerang Kota sudah memiliki akuntabilitas yang cukup baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Hal tersebut ditandai dengan proses dalam melayani masyarakat sudah mengikuti aturan yang ada. (4) *Assurance* Pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polres Metro Tangerang Kota sudah memenuhi salah satu indikator dari dimensi *assurance* yaitu jaminan kemudahan persyaratan pelayanan dalam legalitas. (5) *Empathy* Petugas SPKT Polres Metro Tangerang Kota telah menerapkan prinsip kesopanan dan keramah-tamahan kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu juga petugas SPKT menunjukkan sikap profesional dengan tidak membeda-bedakan masyarakat yang datang melapor.

Pembentukan SPKT Polres Metro Tangerang Kota berawal dari banyaknya laporan dan aduan yang diberikan masyarakat terhadap tindak kriminalitas yang sering terjadi di tengah lingkungan masyarakat. Namun ditemukan permasalahan seperti kurangnya informasi kepada masyarakat mengenai, kemudian kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai persyaratan yang harus dibawa pada saat membuat laporan sehingga proses pengaduan menjadi lambat karena masyarakat harus melengkapi persyaratan tersebut. Berdasarkan penelitian (Sukma & Utomo, 2020) diperoleh hasil bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan (Bahar et al, 2020).

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas SPKT pada Polres Metro Tangerang Kota dengan dimensi kualitas pelayanan berdasarkan pendapat (Zeithaml et al, 1990) yaitu sebagai berikut:

Wujud (*Tangible*)

Wujud atau bukti fisik adalah dimensi pertama untuk mengukur kualitas pelayanan. Wujud dalam hal ini berarti bentuk fisik dari

pelayanan yang diberikan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu pada Polres Metro Tangerang Kota kepada masyarakat termasuk sarana prasarana serta fasilitas yang disediakan. Pelayanan publik sangat diperlukan untuk memenuhi segala bentuk kepentingan dan keperluan masyarakat berkaitan dengan kenegaraan (Wulan et al, 2022), namun berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi wujud (*tangible*) pelayanan SPKT Polres Metro Tangerang Kota belum sepenuhnya bisa dikategorikan cukup baik yang ditandai dengan belum adanya fasilitas seperti toilet khusus disabilitas serta kurangnya jumlah atau kuantitas dari fasilitas sarana prasarana yang disediakan.

Selain itu, indikator kelengkapan peralatan modern juga belum memadai. Namun demikian perwakilan masyarakat mengungkapkan bahwa petugas telah memiliki penampilan yang rapih dan selalu siap selama proses pelayanan diberikan.

Dari penjelasan diatas menunjukkan bahwa dimensi *tangible* sudah dilaksanakan oleh petugas SPKT Polres Metro Tangerang namun masih ada beberapa hal yang kurang dan harus dibenahi dari segi kelengkapan fasilitas, sarana dan prasarana, hingga kelengkapan alat modern.

Berdasarkan hasil observasi memang benar bahwa terdapat pelayanan yang diberikan oleh petugas SPKT Polres Metro Tangerang Kota secara fisik dan dapat dilihat secara langsung. Selain itu terdapat beberapa sarana prasarana sebagai pendukung pelayanan seperti unit komputer, ruangan untuk pelayanan terpadu, tempat duduk, hingga ruangan bermain untuk anak. Namun fasilitas dan prasarana seperti tempat duduk yang kurang, tidak ada toilet khusus bagi penyandang disabilitas, serta alat modern masih belum lengkap.

Berdasarkan hasil dokumentasi pada UU Nomor 35 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 15 dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dikaitkan dengan teori (Zeithaml et al, 1990) pada dimensi wujud (*tangible*) dapat dikategorikan belum cukup baik, sebab dari segi sarana dan prasarana serta kelengkapan peralatan modern yang masih

kurang. Namun demikian SPKT Polres Metro Tangerang Kota mampu menunjukkan adanya bentuk pelayanan secara fisik yang dapat dilihat oleh masyarakat seperti perkantoran serta sarana lainnya yang mendukung pelayanan.

Kehandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil wawancara Staf dan Kepala SPKT Polres Metro Tangerang Kota mengatakan bahwa SPKT dapat diandalkan oleh masyarakat untuk melaporkan pengaduan, pihak SPKT berusaha memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat dengan menjaga keprofesionalan dan kesesuaian pelayanan dengan standar operasional yang sudah ditetapkan oleh pimpinan. Staf dan Kepala SPKT juga menyampaikan bahwa selama proses pengaduan banyak masyarakat yang harus bolak-balik karena belum melengkapi beberapa persyaratannya. Meski demikian, petugas tetap merespon masyarakat dengan baik (Anggraini et al, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang pernah melaporkan pengaduan, menunjukkan bahwa kehandalan petugas dalam melakukan kewajibannya sebagai aparatur negara dapat dikategorikan cukup baik, hal tersebut ditandai dengan petugas yang menjalankan tanggung jawabnya secara profesional serta penyediaan sarana bagi masyarakat untuk menyalurkan aspirasinya melalui kotak saran. Namun, sebagian besar perwakilan masyarakat menyayangkan tidak adanya informasi jelas mengenai alur prosedur dan persyaratan dalam mengajukan pengaduan kehilangan barang.

Berdasarkan hasil observasi, proses pelayanan pengaduan pada SPKT Polres Metro Tangerang Kota sudah ditangani oleh petugas yang bertanggung jawab, profesional, dan berpedoman pada standar operasional prosedur yang ada. Hanya saja, ada beberapa masyarakat yang harus kembali lagi untuk melengkapi berkas atau persyaratan yang kurang. Tingkat kepuasan masyarakat dalam kategori baik apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas SPKT mampu memenuhi harapan (Pongtularan et al, 2021).

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi SPKT Polres Metro Tangerang Kota sudah cukup baik dari segi kehandalan namun masih perlu memperhatikan beberapa hal untuk diperbaiki seperti penyampaian informasi mengenai prosedur, alur, serta persyaratan pembuatan laporan. Hal tersebut

dapat dilihat pada gambar diatas dimana tidak ada informasi secara garis besar mengenai alur dan prosedur pengaduan. Selain itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terdapat kotak saran yang disediakan oleh SPKT Polres Metro Tangerang Kota untuk menampung segala aspirasi, dukungan, terutama saran dan masukan dari masyarakat.

Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan adalah indikator yang menunjukkan kemampuan petugas SPKT dalam memahami apa yang ditanyakan masyarakat serta mampu menjelaskan sesuatu yang menjadi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf dan Kepala SPKT Polres Metro Tangerang Kota dapat disimpulkan bahwa pihak SPKT selalu berupaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Selain itu selalu memberi arahan dan menerima semua keluhan dari masyarakat tanpa membeda-bedakan terhadap kelompok tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang pernah melaporkan pengaduan, menunjukkan bahwa pihak SPKT Polres Metro Tangerang Kota sudah berupaya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dengan menanggapi semua pertanyaan serta mengarahkan berdasarkan kebutuhan masyarakat. Menurut masyarakat, responsivitas petugas cukup baik meskipun masih ada beberapa hal yang harus dibenahi lagi. Sebab pada saat proses pelayanan, terdapat penjelasan prosedur yang masih belum jelas oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi ditemukan bahwa petugas SPKT Polres Metro Tangerang Kota selalu menanggapi setiap masyarakat yang datang untuk melaporkan kehilangan barang, menjelaskan informasi yang belum dipahami oleh masyarakat. Pada saat observasi, ditemukan bahwa terdapat masyarakat yang merasa kebingungan dengan prosedur untuk melaporkan kehilangan STNK namun segera diberi arahan oleh petugas.

Berdasarkan hasil dokumentasi pada Pasal 37 Perkap Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Polres dan Polsek, diketahui bahwa tugas SPKT adalah memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan atau pengaduan masyarakat, memberikan bantuan

dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi pada dimensi ketanggapan, dapat disimpulkan bahwa responsivitas atau ketanggapan petugas SPKT Polres Metro Tangerang Kota cukup baik. Hal tersebut ditandai dengan tindakan yang sigap dari petugas ketika masyarakat menyampaikan keluhannya maupun memberikan penjelasan dan arahan terkait dengan prosedur yang membingungkan masyarakat.

Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan terdiri dari beberapa indikator seperti jaminan waktu, biaya, dan jaminan legalitas. Dimensi ini menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan jaminan kepastian waktu pelayanan, kepastian biaya, serta jaminan legalitas. Hal ini sesuai dengan salah ciri kualitas pelayanan publik berdasarkan pendapat Tjiptono dalam Pratiwi *et al* (2021) yaitu ketepatan waktu selama pelayanan diberikan, baik waktu tunggu maupun waktu yang digunakan selama proses.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf dan Kepala SPKT Polres Metro Tangerang Kota, dapat disimpulkan bahwa pihak SPKT sudah berupaya untuk memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan SOP yang ada, hanya saja terkadang terdapat keterlambatan karena adanya persyaratan yang belum dipenuhi oleh masyarakat sehingga perlu untuk dilengkapi. Selain itu, pihak SPKT juga menegaskan bahwa selama proses pelayanan tidak ada pungutan biaya kepada masyarakat serta persyaratan yang diberlakukan tidak memberatkan pengadu/pelapor.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang pernah melaporkan pengaduan, menunjukkan bahwa pihak SPKT Polres Metro Tangerang Kota dari dimensi *assurance* dapat dikategorikan sudah cukup baik dalam menjamin kepastian biaya dan kepastian legalitas dengan tidak memberlakukan persyaratan yang memberatkan masyarakat. Namun, perlu diperhatikan dalam kepastian jaminan waktu dimana pelaksanaan pelayanan melebihi waktu yang ada pada SOP. Hal tersebut disebabkan oleh kurang jelasnya informasi mengenai persyaratan dan prosedur dari petugas sehingga masih ada pelapor yang tidak lengkap persyaratannya.

Berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa dimensi jaminan (*assurance*) sudah

diterapkan oleh SPKT Polres Metro Tangerang Kota dan dapat dikatakan cukup baik. Meski demikian perlu diperhatikan kepastian jaminan waktu dimana masih ada masyarakat yang memerlukan waktu melebihi estimasi saat menerima pelayanan dari petugas.

Berdasarkan hasil dokumentasi pada standar pelayanan SPKT Polres Tangerang Kota tertera bahwa dalam sistem mekanisme dan prosedur diketahui bahwa durasi waktu pelayanan laporan model C adalah ± 5 menit dan persyaratan tidak ada yang memberatkan, serta tidak tertera adanya biaya yang harus dikeluarkan oleh pelapor.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan SPKT Polres Tangerang Kota sudah cukup sesuai dengan teori (Zeithaml *et al*, 1990) pada dimensi jaminan (*assurance*). Hal tersebut terlihat dari kesesuaian SOP dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas dimana tidak ada pungutan biaya dan persyaratan yang memberatkan pelapor. Namun masih belum sesuai dengan jaminan kepastian waktu karena melebihi estimasi yang ada pada standar operasional prosedur instansi.

Empati (*Empathy*)

Empati adalah sikap petugas yang menunjukkan ketegasan namun memahami keinginan masyarakat dan memberi perhatian melalui sikap serta tutur kata. Dimensi *emphaty* terdiri dari beberapa indikator sebagai pengukur yaitu akses, komunikasi, dan kemampuan memahami masyarakat.

Indikator ini menunjukkan bahwa petugas memiliki sikap yang tegas namun memahami keinginan masyarakat dan memberi perhatian melalui sikap serta tutur kata. Berdasarkan hasil wawancara dengan Humas dan petugas SPKT Polres Metro Tangerang Kota, dapat disimpulkan bahwa pihak SPKT berupaya menunjukkan rasa empati kepada masyarakat yang melakukan pengaduan kehilangan barang. Selain itu, selama proses pelayanan berlangsung petugas akan menunjukkan perhatian dan empati dengan menanyakan beberapa hal terkait dengan laporan yang dimasukkan oleh masyarakat.

Pelayanan kepolisian tidak hanya pada pelayanan lalu lintas saja, tetapi juga pada pelayanan penerimaan laporan dan pengaduan dari masyarakat (Bosko & Mael, 2021). Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang pernah melaporkan

pengaduan, menunjukkan bahwa masyarakat belum bisa merasakan adanya empati dari petugas SPKT Polres Metro Tangerang Kota selama memberikan pelayanan. Masyarakat mengungkapkan bahwa petugas memang sopan dan ramah namun tidak masyarakat tidak merasa petugas SPKT menunjukkan empati.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa sudah ada empati yang diperlihatkan oleh petugas SPKT Polres Metro Tangerang Kota selama memberikan pelayanan, mulai dari merespon setiap pertanyaan pengadu, melibatkan masyarakat dalam proses pengukutan indeks kepuasan, serta tidak membedakan-pelapor.

Berdasarkan hasil dokumentasi pada UU Nomor 35 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 15 poin (e) diketahui bahwa SPKT Polres Metro Tangerang Kota sebagai penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas pelayanan publik.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan SPKT Polres Tangerang Kota sudah sesuai dengan teori (Zeithaml *et al*, 1990) pada dimensi empati (*emphaty*). Hal tersebut ditandai dengan telah menerapkan prinsip kesopanan dan keramah-tamahan kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu juga petugas SPKT menunjukkan sikap profesional dengan tidak membedakan masyarakat yang datang melapor. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dimensi *emphaty* pada kualitas pelayanan SPKT Polres Metro Tangerang Kota dapat dikategorikan baik karena terpenuhinya indikator tersebut.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polres Metro Tangerang Kota belum cukup baik karena masih adanya kekurangan pada indikator dalam setiap dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Pada dimensi *tangible*, SPKT Polres Metro Tangerang Kota memberikan pelayanan dengan beberapa fasilitas yang sudah ada namun masih kurang lengkap dan belum melengkapi kebutuhan masyarakat. Sedangkan pada dimensi *reliability*, SPKT Polres Metro Tangerang Kota sudah cukup baik dari segi kehandalan namun masih perlu memperhatikan

beberapa hal untuk diperbaiki seperti penyampaian informasi mengenai prosedur, alur, serta persyaratan pembuatan laporan.

Responsivitas atau ketanggapan petugas SPKT Polres Metro Tangerang Kota cukup baik. Hal tersebut ditandai dengan tindakan yang sigap dari petugas ketika masyarakat menyampaikan keluhannya maupun memberikan penjelasan dan arahan terkait dengan prosedur yang membingungkan masyarakat. Kualitas pelayanan SPKT Polres Tangerang Kota sudah cukup sesuai dengan teori (Zeithaml *et al*, 1990) pada dimensi jaminan (*assurance*). Hal tersebut terlihat dari kesesuaian SOP dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas dimana tidak ada pungutan biaya dan persyaratan yang memberatkan pelapor. Namun masih belum sesuai dengan jaminan kepastian waktu karena melebihi estimasi yang ada pada standar operasional prosedur instansi. Kualitas pelayanan SPKT Polres Metro Tangerang Kota dari dimensi *empathy* dapat dikategorikan baik karena terpenuhinya indikator-indikator akses, komunikasi, dan kemampuan memahami masyarakat.

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dijabarkan sebelumnya maka saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: SPKT Polres Metro Tangerang Kota diharapkan melengkapi fasilitas seperti toilet bagi penyandang disabilitas, menambah jumlah kursi yang ada di ruang tunggu bagi pelapor dan SPKT Polres Metro Tangerang Kota diharapkan memperbaiki hal-hal kecil yang masih dirasa kurang karena sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat, contohnya seperti kesesuaian kepastian jaminan waktu, kejelasan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pengaduan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, R., Herniwati., Marlinda, P. (2021) Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Pada Polsek Lima Puluh Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 49-56.
- Bahar, D., Tinggogoy, D.C., Tondo, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Polres Halmahera Utara. *Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies*, 644-655.

- Bosko, A.T., & Mael, M.Y. (2021). Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resort (Polres) Timor Tengah Utara Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 3(2), 49-64.
- Hardani *et al.* (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Ilmu.
- Kaharuddin. (2021). Kualitatif: Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi. (*Jurnal Pendidikan*, Vol 9, No 1, hlm 1-8).
- Mandika, D., Gusmita, E., Nebi, O. (2021). Analisis Kompetensi Personil Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kerinci Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat, *JAN Maha*, 3(9), 37-43.
- Pancarudin, A. (2019). Pengaruh Citra Kepolisian Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Metro. *Jurnal Simplex*, 2(2), 1-9.
- Patmala, H. S., & Fatihah, D. C. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Ukm Mart Kartika Widya Utama. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 1154–1170.
- Pongtuluran, A.K., Mengga, G.S., Ronal, M. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Tana Toraja. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Terapan*, 2(1), 99-116.
- Pratiwi, W., Lamijan, Susilowati, T., Karim, A. (2021). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Polri Polres Semarang. *Jurnal Penelitian Hukum Indonesia*, 2(1), 51-67.
- Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412-419.
- Sukma, H., & Utomo, H. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor Pada Polsek Tenganan Polres Semarang. *Among Makarati*, 13(25), 78-92.
- Wulan, D.O., Wismaningtyas, T.A., Damayanti, A., Larasati, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor (Polres) Magelang Kota. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 9(2), 134-138.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: The Free Press.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor.