

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Lokus Penelitian

4.1.1 Profil POLRES Tangerang Selatan

Kota Tangerang Selatan berdiri setelah 7 tahun lamanya akhirnya memiliki Kepolisian Resort (Polres) Tangerang Selatan. Pada tanggal 19 Agustus 2015 yang diresmikan oleh Kapolda Metro Jaya yaitu Jendral Polisi Prof. Drs. H. Muhammad Tito Karnavian.M.A.,Ph.D yang dihadiri oleh Walikota Tangerang Selatan Ibu Airin Rachmi Diani, S.H.,M.H., dan pimpinan DPRD Tangsel serta pejabat TNI.

Ajun Komisaris Besar Polisi (AKBP) Ayi Supardan ditunjuk sebagai Kapolres Tangerang Selatan yang pertama. Upacara pelantikan Kapolres Tangerang Selatan sekaligus peresmian Kantor sementara Polres Tangerang Selatan pada pukul 08.00 WIB di halaman Mapolres Tangerang Selatan, Jalan Boulevard Bintari CBD Bintaro Jaya 15224, Tangerang Selatan.

Pada saat itu, polres tangsel memiliki 5 kepolisian sektor (Polsek), dua diantaranya pecahan Polres Jakarta Selatan yaitu Polsek Ciputat dan Polsek Pamulang, tiga Polsek lainnya merupakan pecahan Polres Tangerang Kabupaten Tangerang yaitu Polsek Serpong, Polsek Pondok Aren dan Polsek Cisauk. Selanjutnya diusulkan untuk penambahan menjadi 9 Polsek, yaitu Polsek Ciputat, Polsek Pamulangm Polsek Pondok Aren, Polsek Serpong, Polsek Cisauk, Polsek Pagedangan, Polsek Kelapa Dua, Polsek Legok, Polsek Curug.

Pada tanggal 12 April 2017, Kapolda Metro Jaya Irjena Pol. Drs Mochammad Iriawan, S.H.,M.M.,M.H meresmikan kantor Polres Tangerang Selatan di Jl. Promoter BSD Kelurahan Lengkong Gudang Timur Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan, kantor tersebut dibangun diatas lahan seluas 10.282 meter persegi, dengan proyek pembangunan gedung senilai Rp. 5,3M dari sisa lebih pembiayaan anggaran pendapatan dan belanja daerah Kota

Tangerang Selatan. Polres Tangerang Selatan yang berada dibawah jajaran Polda Metro Jakarta Raya memiliki tugas utama dalam hal-hal keamanan dan ketertiban, menegakkan hukum, memberikan peraturan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat di wilayah hukum yang menjadi tanggung jawabnya. Secara total wilayah hukum Polres Tangerang Selatan memiliki luas total 321, 11km² dan terdiri dari 12 kecamatan. Dalam kesehariannya Polres Tangerang Selatan di pimpin oleh seorang perwira Polri yang berpangkat Ajum Komisaris Besar Polisi dan di wakili oleh seorang Wakil Kepala Polres yang berpangkat. Beberapa jenis satker yang berada dibawah naungan Polres Tangerang Selatan antara lain Satuan Reserse Kriminal, Satuan Reserse Narkoba, Satuan Intelkam, Satuan Binmas, bagian Humas dan Propam. Sementara beberapa jenis layanan kepolisian yang tersedia seperti layanan SPKT, SIM, SKCK, SP2HP, ijin keramaian, dan pengawalan (sumber: (Polres Tangerang Selatan) Institusi Kepolisian merupakan lembaga atau organisasi yang berfungsi memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus sebagai tempat pengaduan dan penyelesaian permasalahan-permasalahan yang muncul di masyarakat (Indahingwati, 2019). Polres Tangerang Selatan yang beralamat di Jl. Promotor Raya No. 1 Lengkong Gudang Timur BSD Serpong Tangerang Selatan, membawahi 9 Polsek, Yaitu:

1. Polsek Ciputat

Alamat: Jalan Ir. Haji Juanda No.70, Pisangan, Ciputat Timur, Pisangan, Ciputat Timur., Kota Tangerang Selatan, Banten 15419

2. Polsek Pamulang

Alamat: Jalan Surya Kencana No.1, Pamulang Barat, Pamulang, Pamulang Barat., Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15417

3. Polsek Pondok Aren

Alamat: Jl. Graha Raya Bintaro No.3, Parigi Baru, Pd. Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten 15222

4. Polsek Serpong

Alamat: Jl. Letnan Sutopo No.1, Lengkong Gudang Timur., Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310.

5. Polsek Cisauk

Alamat: Jl. Raya Rumpin, Cibogo, Cisauk, Tangerang Selatan, Banten 1434

6. Polsek Pagedangan

Alamat: Jl. Raya Pagedangan, Tangerang, Banten 15339

7. Polsek Kelapa Dua

Alamat: Jl. Raya Kelapa Dua, Gading Serpong, Serpong, Legok, Tangerang, 15000

8. Polsek Legok

Alamat: Jl. Raya Parung Panjang No.5, Babakan, Legok, Tangerang, Banten 15821

9. Polsek Curug

Alamat: Jl. Raya STPI Curug KM.5, Curug Wetan, Tangerang, Banten 15810 “ Terwujudnya keamanan dan ketertiban di Wilayah Polres Tangerang Selatan”.

VISI MISI

- A. Melindungi, Mengayomi dan Melayani masyarakat yang Ideal, Efektif dan Efisien.
- B. Meningkatkan kualitas kualitas Sumber Daya Manusia Polres Tangsel melalui Pendidikan dan Pelatihan.
- C. Meningkatkan kemampuan personel Polres Tangsel dalam pencegahan melalui deteksi dini, proaktif dan sinergi polisional.
- D. Menyelenggarakan penegak hukum yang berkeadilan dan menjamin kepastian hukum dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Polres

1. Tugas Polres

Menyelenggarakan tugas pokok Polri dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dan melaksanakan tugas-tugas Polri lainnya dalam daerah hukum Polres, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

2. Fungsi Polres

1. Pemberian pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan laporan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pelayanan pengaduan atas tindakan anggota Polri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pelaksanaan fungsi intelijen dalam bidang keamanan guna peringatan dini .
3. Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana, fungsi identifikasi dan fungsi laboratorium lapangan dalam rangka penegakan hukum, serta pembinaan koordinasi, dan pengawasan Penyidik Pegawai Negeri Sipil.

4.1.3 Program Kegiatan Polres

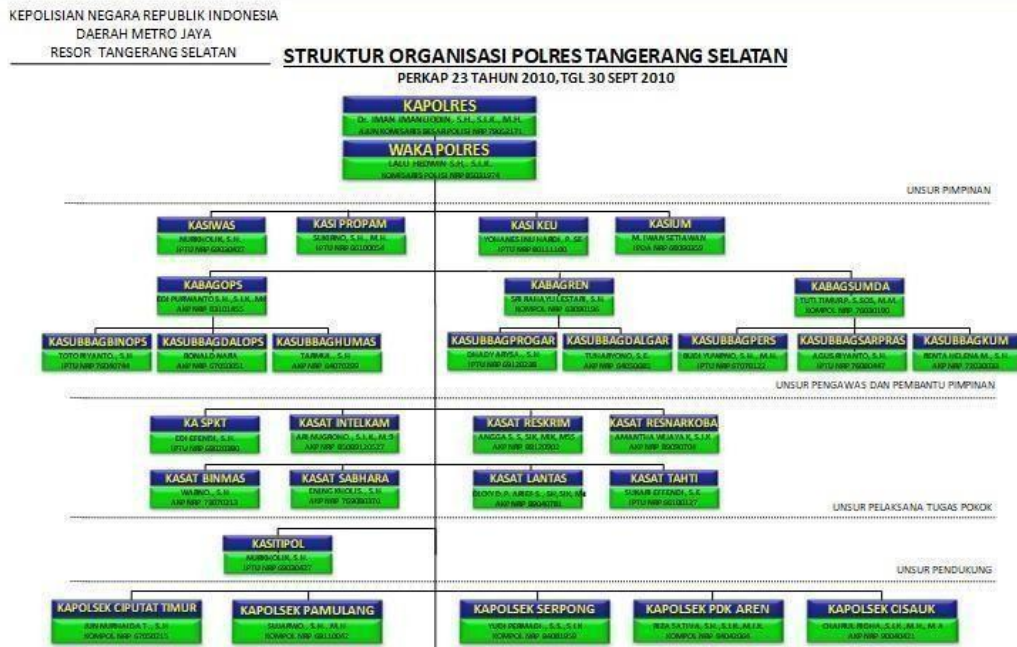
1. Sat Narkoba Polres Tangsel melakukan untuk memusnahkan Ganja dan Sabu.
2. Melakukan Vaksinasi Merdeka
3. Membangun sejumlah fasilitas untuk masyarakat yang disabilitas

4.1.4 Struktur Organisasi Polres

Struktur Polres Tangsel yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan yang telah disepakatkan.

Dalam menerapkan efektif dan efisien dilakukan pembagian tugas untuk masing- masing bagian.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Polres Tangsel



Sumber: Data Struktur Organisasi Polres Tangsel 2022

4.1.5 Sarana dan Prasarana Polres

Untuk mendukung kinerja para pegawai dan untuk memenuhi standar kualitas pelayanan, sarana dan prasarana kantor juga perlu diperhatikan agar suatu pekerjaan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Data sarana dan prasarana di Polres Tangsel sebagai berikut :

Table 4.1
Data Sarana dan Prasarana Polres Tangsel

No	Uraian	Jumlah	Keterangan
1.	Gedung Kantor	4 lantai	
2.	Kendaraan pribadi	700 Kendaraan	
3.	Kendaraan Dinas	110 Kendaraan Roda 4 dan Roda 2	
4.	Toilet	9 Toilet	
5.	Ruang Tunggu	9 Ruang	
6.	Pc/Laptop	270 Buah	

4.2 Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan fakta dan data yang diambil dari lapangan berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang berdasarkan pada indikator kualitas pelayanan dari Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Indikator tersebut menjadi tolak ukur seperti apa kualitas pelayanan yang ada di Polres Tangsel apakah berhasil diterapkan atau tidak. Sehingga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan untuk bahan pertimbangan oleh masyarakat dengan mencapai tujuan yang diinginkan.

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Polres Tangsel. Pada penelitian ini mendapatkan banyak data dan juga fakta yang diambil di lapangan dari informan mengenai keberhasilan dan juga keluhan yang dirasakan oleh masyarakat mengenai kualitas petugas di SKCK Polres Tangsel.

Dengan data dan fakta dari informan, hasil wawancara yang dilakukan, pembahasan mengenai hasil penelitian ini menetapkan pada 5 indikator kualitas pelayanan dari Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Hasil penelitian dijelaskan seperti berikut ini :

4.2.1 *Tangibles* (Berwujud)

Tangibles atau sarana dan prasarana yang ada di ruangan SKCK Polres Tangsel. Sarana dan prasarana sangat diperhatikan oleh pemohon yang akan membuat SKCK karena jika gedung atau ruangan itu sangat nyaman, tentunya membuat SKCK pun akan terlihat menyenangkan dan tidak jenuh walaupun harus menunggu lama. Polres menjadi tempat untuk pembuatan.

SKCK khusus pemohon yang akan mendaftar menjadi TNI, POLRI, maupun PNS. Oleh karena itu, ruangan SKCK harus menampung pemohon yang jumlahnya tidak sedikit. Jika pendaftaran TNI dibuka akan banyak pemohon yang datang ramai-ramai membuat SKCK untuk masuk TNI dan tentunya akan datang secara bersamaan dengan pemohon yang membuat SKCK dengan keperluan yang berbeda seperti, melamar pekerjaan, pengacara,

ataupun PNS. Dengan tempat yang baru untuk ruangan SKCK yang sekarang ini, digabung dengan ruangan pembuatan laporan lainnya, seperti laporan kehilangan, sidik jari, dan laporan tilang. Ini cukup mengganggu ketenangan ruangan karena pemohon SKCK jumlahnya lebih banyak dibandingkan pemohon lain.

Mengenai kondisi sarana dan prasarana SKCK Polres Tangsel ini, diungkapkan oleh I₁ mengatakan bahwa :

“Alhamdulillah untuk bangunan yang sekarang cukup untuk menampung pemohon, karena luas dan ada ruang tunggu di luar jika di dalam ruangan sudah penuh”(Wawancara, Senin 14 Maret 2022).

Hal ini juga disampaikan oleh I₂ sebagai berikut :

“Bangunan SKCK Alhamdulillah sangat layak untuk pemohon SKCK, karena tes CPNS maupun TNI tidak pernah dilakukan pendaftaran dibulan yang sama. Jadi selama ini ruang tunggu SKCK masih dapat memenuhi pemohon”(Wawancara, Senin 14 Maret 2022).

Menurut I₁ dan juga I₂, bahwa ruangan SKCK ini sangat layak untuk menampung pemohon, sedangkan kondisi yang ada di ruang SKCK kurang layak untuk menampung pemohon yang ramai. Pada masa pandemic di dalam ruangan SKCK kurang menerapkan protokol kesehatan terutama di jaga jarak. Skck sudah menyiapkan cuci tangan sebelum pemohon memasuki ruangan SKCK dan juga tersedia handsanitizer di depan meja pendaftaran. Tetapi berbeda dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada I₄ , sebagai berikut :

“Ruangan SKCK tidak layak, karena yang mendaftar PNS dan TNI bisa ratusan orang yang ingin membuat SKCK. Sedangkan ruang tunggu SKCK yang baru ini digabung bersamaan dengan masyarakat yang ingin membuat laporan lainnya, seperti laporan kehilangan, atau laporan kena tilang sehingga membuat ruangan sangat penuh. Ditambah diruangan tersebut tidak disediakan meja untuk masyarakat menulis dan bangku yang digabung dengan masyarakat lainnya”.(Wawancara. Senin 14 Maret 2022).

Hal serupa juga disampaikan oleh I₃ sebagai berikut:

“Kurang layak dengan bangunan SKCK yang kecil, dan pemohon yang berkerumun untuk membuat SKCK dengan berbeda-beda kebutuhannya untuk TNI, PNS, Pengacara, dan Guru. Seharusnya pihak SKCK dapat membatasi pemohon dan dibagi menjadi beberapa bagian untuk meminimalisir berkerumunnya masyarakat.(Wawancara Senin, 14 Maret 2022).

Sarana dan prasarana sangat penting untuk membuat masyarakat nyaman karena masih dalam keadaan covid-19 yang belum selesai ini, dan masih terus menerapkan protokol kesehatan dan juga jaga jarak. Dengan tidak tersedianya nomor antrian untuk pemohon yang akan membuat SKCK justru malah membuat masyarakat tidak menerapkan protokol kesehatan karena dengan kondisi ruangan yang sempit digabung dengan masyarakat lain, dan malah menimbulkan penyebaran virus covid-19 ini.

Hal ini disampaikan juga oleh I₅ sebagai berikut:

“Ruang SKCK belum memadai, karena ruangan sangat ramai sehingga petugas sulit mengontrol pemohon untuk tetap jaga jarak, dan tidak ada pembatasan sosial dan masih banyak masyarakat yang duduk bersampingan untuk mengisi biodata. Seharusnya tidak boleh karena masih dalam keadaan patuh terhadap protokol kesehatan. Handsanitizer habis dan hanya disediakan tempat cuci tangan dan banyak pemohon yang tidak scan aplikasi peduli lindungi yang dianjurkan oleh pemerintah.(Wawancara, Selasa 15 Maret 2022)”.

Berdasarkan dengan hasil penelitian ini pada indikator *Tangible* bahwa wujud atau sarana prasarana sangat penting dan berpengaruh bagi pelayanan publik karena akan memberikan pemohon akan memberikan kesan pertama dengan apa yang telah mereka lihat dan memberikan penilaian. Dengan memberikan sarana dan prasarana yang baik dan juga memadai untuk menerapkan protokol kesehatan akan menjadi salah satu penunjang kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa pemohon dan juga petugas SKCK maupun Staff KBO, bahwa sarana dan prasana SKCK ini cukup

baik jika pemohon yang sedikit dan ruangan SKCK pindah ke ruangan yang lama dengan ruangan pribadi hanya khusus untuk SKCK tidak dicampur dengan tempat lain.

Gambar 4.2 Ruangan Baru SKCK



Sumber: Dokumen Pribadi

Pada gambar 4.1 terlihat suasana gedung baru SKCK yang sangat ramai dipenuhi oleh guru-guru yang membuat SKCK untuk perlengkapan Administrasi kantor. Di ruangan SKCK yang baru ini bergabung dengan masyarakat lain seperti, pembuatan surat lapor kehilangan, surat tilang, dan juga sidik jari. Hal ini membuat ruangan terlihat sempit karena digabung dengan masyarakat lain. Yang seharusnya ruangan SKCK itu terpisah karena lebih banyak masyarakat yang membutuhkan.

Gambar 4.3 Ruangn Lama SKCK



Sumber: Dokumen Pribadi

Sedangkan pada gambar 4.2 terlihat kosong ruangan SKCK yang lama, padahal ruangan SKCK yang lama ini lebih efektif untuk melakukan pelayanan SKCK yang tidak digabung oleh masyarakat lain. Didalam ruangan SKCK yang lama ini pemohon lebih nyaman karena disediakan meja untuk menulis, dan juga beberapa buku-buku yang dapat mereka baca sambil menunggu antrian dan tidak bosan.

Gambar 4.4 Ruang Tunggu depan Skck



Sumber: Dokumen Pribadi

Sedangkan gambar 4.3 terlihat pemohon sangat ramai sampai SKCK ini pindah ke ruangan yang lama. Yang dimana ruangan lama ini masih dapat menampung pemohon yang ingin membuat SKCK. Banyaknya pemohon ini

mereka yang ingin membuat SKCK untuk BUMN yang diselenggarakan oleh Pemerintah pada bulan April 2022. Hal ini membuat petugas SKCK menyediakan bangku lebih di depan ruangan SKCK yang lama. Karena kondisi didalam ruangan sudah sangat sempit dan juga masih dalam keadaan covid-19 yang mengharuskan jaga jarak.

Hasil dokumentasi secara langsung yang dilakukan, bahwa wujud atau bentuk fisik sarana dan prasarana yang dilakukan di ruangan SKCK Polres Tangsel lebih memadai di ruangan SKCK yang lama dibandingkan dengan ruangan SKCK yang baru, terbukti dengan tempat pelayanan SKCK yang baru ini sangat sempit dengan pengunjung yang ramai walaupun sudah tercukupi oleh AC (*Air Conditioner*), sofa untuk pemohon duduk dan isi biodata. Berbeda dengan ruangan SKCK yang lama dengan ruangan pribadi hanya khusus untuk masyarakat yang ingin membuat SKCK dengan banyak kursi dan meja untuk pemohon mengisi biodatanya.

4.2.2 Reliability (Kehandalan)

Kehandalan yang diberikan oleh petugas SKCK mengenai pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan oleh pemohon, dan juga permasalahan yang ada pada penulisan SKCK. Bukan hanya kemampuan yang menjadi penilaian untuk petugas tetapi juga perlu kecermatan dan ketelitian petugas dalam menjalankan tugasnya untuk lebih hati-hati dalam penulisan SKCK. Dan banyak ditemukan bahwa beberapa pemohon SKCK ditolak untuk pembuatan SKCK karena alamat KTP di luar Tangsel. Banyak sekali pemohon yang tidak mengetahui hal itu dan kebingungan bagaimana cara pembuatan SKCK bagi pemohon yang rantau atau pendatang baru.

Kehandalan yang dimiliki oleh petugas harus membuat pemohon puas dengan penjelasan dan juga sikap yang diberikan oleh petugas. *Philip Kotler* yang dikutip oleh (Nashar, 2020) kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang yang menyatakan hasil perbandingan dari hasil kerjaproduk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.

Mengenai kehandalan dan kecermatan petugas SKCK Polres Tangsel ini, diungkapkan oleh I₁ mengatakan bahwa :

“Petugas sudah sering mendapatkan pelatihan dari Polda maupun dari Mabes Polri untuk melayani masyarakat dengan memberikan penjelasan jika ada pertanyaan yang mereka tidak mengerti seperti peraturan pembuatan SKCK harus sama dengan alamat sesuai KTP. (Wawancara, Senin 14 Maret 2022)”.

Hal serupa diungkapkan oleh petugas SKCK mengenai kehandalan dan kecermatan dalam pembuatan SKCK, I₂ sebagai berikut :

“Sampai saat ini petugas selalu dapat menjelaskan dengan baik dan jelas setiap pertanyaan yang diberikan oleh pemohon SKCK. Dan sebelum kami terbitkan SKCK yang asli kami persilahkan pemohon untuk mengecek terlebih dahulu data-data yang sudah kami ketik dan apabila pemohon sudah menyetujui bahwa tidak ada kesalahan baru kami dapat mencetak SKCK yang asli untuk meminimalisir kesalahan. (Wawancara, Senin 14 Maret 2022)”

Informan₃ juga mengatakan hal yang serupa mengenai kehandalan dan juga kecermatan petugas dalam pembuatan SKCK.

“Petugas memberikan arahan dan juga masukan jika pembuatan SKCK hanya dapat dilakukan sesuai alamat KTP, karena teman saya tinggal di Bogor dan tidak boleh membuat SKCK di Polres Tangsel dan diarahkan untuk melakukan sidik jari lalu membuatnya di Polres/Polsek Bogor. Begitupun petugas selalu konfirmasi dulu dengan memberikan kertas arsip untuk saya cek kembali apakah ada yang salah dalam penulisan biodata saya atau tidak. Kerena petugas mengikuti tulisan yang saya tulis di form pendaftaran isi data diri. Jika ada kekeliruan dari petugas, langsung diganti dengan benar. Jika sudah tercetak dan masyarakat baru menyadari bahwa ada kesalahan harus membuat dan membayar ulang karena itu kelalaian masyarakat tidak teliti. (Wawancara, Senin, 14 Maret 2022)”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dilapangan bahwa petugas sangat handal dan juga teliti dalam kerja, petugas sudah mendapatkan pelatihan dari atasan sehingga petugas dapat menjawab dengan baik setiap ada pertanyaan

yang diberikan oleh pemohon mengenai permasalahan pembuatan SKCK yang salah dan juga pertanyaan pemohon yang ingin membuat SKCK tetapi bukan beralamat di Tangsel. Dengan kehandalan yang diberikan oleh petugas, sudah menjadi nilai baik bagi kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas SKCK.

Berdasarkan observasi yang dilakukan dilapangan, bahwa benar petugas sudah menjalankan tugasnya dengan baik dengan memberikan penjelasan yang sangat baik dan menerapkan sebelum menerima pemohon untuk membuat SKCK, petugas bertanya dahulu alamat KTP, keperluan membuat SKCK untuk apa dan juga persyaratannya apakah sudah lengkap atau belum. Petugas menjelaskan jika alamat KTP bukan berasal dari Tangsel maka petugas mengarahkan untuk melakukan sidik jari dahulu, dan hanya mengisi formulir pendaftaran yang berisikan biodata nasabah.

4.2.3 Responsiviness (Daya Tanggap)

Ketanggapan dan juga kemampuan petugas yang sangat membantu untuk pemohon dalam memberikan pelayanan serta sigap membantu setiap permintaan pemohon dengan cepat, tepat dan juga tanggap. Kesigapan dan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas akan menjadi nilai tambah dari pemohon karena beberapa pemohon sangat senang jika diberikan pelayanan yang sangat cepat untuk pembuatan SKCK. Karena dengan ruangan yang sempit dan juga ramai pengunjung, dan membuat kejenuhan untuk pemohon menunggu penerbitan SKCK.

Berdasarkan hasil wawancara dari I₁ mengungkapkan mengenai berapa lama pembuatan SKCK mengatakan bahwa :

“Proses pembuatan SKCK sangat cepat dan tergantung dari pemohon kalau pemohon ini isi datanya cepat, SKCK pun cepat diterbitkan.(Wawancara, Senin 14 Maret 2022)”.

Serupa dengan jawaban dari petugas SKCK mengenai berapa lama pembuatan SKCK, I₂ mengatakan sebagai berikut :

“Untuk pelayanan sebenarnya tergantung dari pemohon, jika pemohon cepat mengisi data dirinya maka penerbitan SKCK 10 menit juga sudah selesai, dan jam pelayanan dimulai dari jam 8 pagi hingga jam 2 siang. (Wawancara, Senin 14 Maret 2022)”

I₈ juga memberikan jawaban mengenai berapa lama pembuatan SKCK di Polres Tangsel :

“Tergantung banyaknya pengunjung, jika ramai maka pelayanan cukup menunggu lama. Dan banyak pemohon yang saling mendahului karena tidak adanya nomor antrian, sehingga membuat pemohon yang ingin duluan untuk mendapatkan pelayanan yang duluan. Untuk jam operasional SKCK selama covid dimulai dari jam 8 pagi hingga jam 2 siang.(Wawancara, Rabu 16 Maret 2022).”

I₇ juga memberikan jawaban mengenai lamanya pembuatan SKCK di Polres Tangsel :

“Butuh waktu yang sangat lama hingga 2 jam lamanya menunggu. Karena kebetulan hari ini ada pemberkasan guru atau P3K untuk guru-guru di Tangsel. Ada beberapa Guru yang membuat SKCK baru dan ada juga yang memperpanjang SKCK. Sehingga membuat pelayanan SKCK sangat lama dan ramai.(Wawancara, Rabu 16 Maret 2022)”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada beberapa pemohon dan juga petugas, dan Staff KBO bahwa pelayanan SKCK pada umumnya hanya membutuhkan kurang lebih 10 menit jika kondisi pemohon tidak ramai. Dan memakan waktu yang lama hingga 2 jam jika pemohon sangat ramai. Jam operasional pada masa covid-19 pun lebih cepat dimulai dari jam 8 pagi hingga jam 2 siang hanya lebih cepat 1 jam dari jam operasional sebelumnya pada jam 8 pagi hingga jam 3 sore.

Berdasarkan observasi yang dilakukan dilapangan secara langsung, bahwa pada hari Rabu, 16 Maret 2022 kondisi ruangan SKCK sangat ramai karena bersamaan dengan pemberkasan Guru yang membuat SKCK baru ataupun memperpanjang SKCK. Dan ditemukan tidak adanya nomor antrian, atau kuota

untuk pengunjung agar meminimalisir keramaian didalam ruangan SKCK. Petugas sangat cepat menjalankan pelayanan pembuatan SKCK karena yang membuat lama dari pemohon yang mengisi formulir data diri jika sudah diisi semua petugas langsung membuat SKCK dan segera diterbitkan kurang lebih 10 menit penerbitan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan .

4.2.4 Assurance (Jaminan)

Assurance atau jaminan yang diberikan oleh petugas kepada pemohon SKCK dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP yang diterapkan oleh SKCK, jaminan pelayanan yang baik yang diberikan oleh petugas kepada pemohon, jaminan bahwa tidak ada biaya lain kecuali penerbitan SKCK.

Bagaimana cara pemohon menjelaskan dengan baik dan jelas bahwa tidak ada biaya atau pungutan liar yang akan diminta oleh petugas kepada pemohon SKCK.

Hal ini dapat dijamin oleh I₁ dan juga I₂.

“Setiap kegiatan yang kita lakukan baik itu SKCK atau kegiatan lain selalu dibuatkan SOP karena itu sebagai prosedur kita untuk bekerja. Kami bisa menjamin dalam penerbitan SKCK hanya Rp. 30.000 jika nanti ditemukan pungli, pemohon diperbolehkan untuk menulis kritikan dan saran untuk petugas dan akan segera ditindak lanjuti oleh atasan dengan dicari kebenarannya dan selama ini tidak ditemukan pungli sama sekali. Dan petugas dapat menjelaskan bahwa tidak ada biaya lain selain biaya penerbitan SKCK, jika pemohon memberikan uang lebih dari Rp. 30.000 dan ada tambahan lain, kami langsung koordinasi apakah itu perbuatan dari petugas kami atau dari oknum lain yang tidak bertanggung jawab.(Wawancara, Senin 14 Maret 2022)”.

Begitu juga jawaban dari I₁₀ mengenai SOP yang diberikan oleh petugas dan juga biaya penerbitan SKCK :

“Sudah sangat sesuai prosedur dan petugas sangat ramah membantu dan juga bertanya. Setelah selesai pembuatan SKCK, dan di FotoCopy untuk dilegalisir. Petugas bilang bahwa ada biaya

seikhlasnya untuk legalisir. Menurut saya itu pungutan liar karena legalisir seharusnya tidak ada biaya. Seharusnya petugas lebih sigap lagi menangani hal ini karena yang masyarakat tau biaya SKCK hanya Rp 30.000 tetapi masih ada biaya legalisir dan saya belum menemukan masyarakat yang komplain, karena saya hanya memberikan masukan di kotak saran. (Wawancara, Rabu 16 Maret 2022)”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bahwa ada masyarakat yang mengatakan adanya pungutan liar di SKCK Polres Tangsel karena dimintakan uang seikhlasnya pada saat legalisir SKCK yang sudah di fotokopi. Setelah SKCK diterbitkan maka SKCK ini perlu di fotokopi dan juga legalisir sebagai persyaratan keperluan mereka karena yang diberikan perusahaan adalah SKCK yang fotokopi dan sudah dilegalisir. Pemohon merasa adanya pungutan liar karena yang pemohon kira bahwa legalisir itu gratis dari SKCK tanpa harus mengeluarkan uang dengan yang diminta oleh petugas.

Dengan hasil observasi yang dilakukan dilapangan, bahwa petugas memang meminta uang legalisir jika fotokopi SKCK ini lebih dari 5 lembar.

Petugas hanya memberikan secara gratis 5 lembar untuk dilegalisir, dan lebih dari 5 lembar maka petugas meminta uang seikhlasnya untuk uang tersebut digunakan membeli ATK SKCK. Kurangnya komunikasi antara petugas dan juga pemohon bahwa yang harusnya membayar hanya pemohon yang meminta legalisir lebih dari 5 lembar.

Dan dokumentasi yang didapatkan bahwa didalam ruangan SKCK sudah di tempel atau dibuatkan tulisan besar mengenai SOP pelayanan pembuatan SKCK dimulai dari pendaftaran hingga penerbitan, dan petugas hanya mengikuti alur yang sudah ditetapkan, dan menjalankan SOP pelayanan yang baik sesuai dengan visi dan misi pelayanan.

Gambar 4.5 Biaya Penerbitan



Sumber: dokumen Pribadi

Pada gambar 4.4 sudah terlihat jelas bahwa biaya penerbitan SKCK hanya Rp. 30.000. Seharusnya masyarakat tidak perlu khawatir karena tidak ada pungutan liar dan sudah ada informasinya bahwa biaya penerbitan hanya Rp.30.000. Jika pemohon masih ada biaya lain yang diminta oleh petugas, pemohon dapat bertanya dan meminta penjelasan kenapa ada biaya lain sedangkan sudah ditetapkan bahwa penerbitan hanya Rp. 30.000.

Gambar 4.6 SOP Pelayanan SKCK



Sumber: Dokumen Pribadi

Pada gambar 4.5 terdapat SOP pelayanan SKCK di Polres Tangsel, yang dimana SOP pelayanan ini menjadi pegangan bagi petugas SKCK untuk penerbitan SKCK, dimulai dari pembuatan SKCK baru, perpanjangan SKCK, sampai pembuatan sidik jari. Petugas menjalankan pelayanan SKCK mengikuti prosedur yang berlaku. Di gambar tersebut juga dijelaskan mengenai jam operasional SKCK dari jam 08.00-14.00.

4.2.5 *Empathy* (Empati)

Empathy atau perhatian dan juga kepeduliannya petugas terhadap pemohon dengan samaratakan kondisi pemohon. Membantu pemohon yang memiliki keterbatasan fisik, ataupun pemohon yang kesulitan dalam melakukan pengisian biodata dirinya. Petugas harus selalu sigap membantu pemohon yang membutuhkan pertolongan. Biasanya kepada pemohon yang sudah lanjut usia, yang membutuhkan SKCK untuk perlengkapan menikahi anaknya jika menikah dengan anggota Polri ataupun TNI maka petugas membantu mengisi data pemohon jika pemohon tersebut datang tidak bersama anaknya, dan juga pemohon yang memiliki keterbatasan fisik. Tentunya SKCK memiliki jam operasional yang sudah diterapkan mulai dari jam pelayanan, jam istirahat dan juga jam pulang. Sering terjadi bahwa pemohon baru datang di jam sudah mendekati petugas untuk istirahat makan siang dan ibadah.

Hal ini dijawab oleh I₁ mengenai datangnya pemohon di jam yang sangat dekat dengan waktu istirahat, dan juga perlakuan petugas bila ada pemohon yang memiliki keterbatasan fisik :

“Kalau untuk pembuatan SKCK tutup di jam 2 siang, jika mereka datang di waktu istirahat, dan kami perlu makan siang dan juga ibadah. Petugas melayani kembali setelah istirahat di jam 1 siang sesuai dengan SOP yang ada. Jika terdapat pemohon yang memiliki keterbatasan, petugas bantu temani untuk penulisan biodata jika pemohon itu datang sendiri dan tidak ditemani oleh teman atau keluarga. Jika pemohon itu ditemani keluarganya kami hanya bantu arahkan saja. (Wawancara, Senin 14 Maret 2022)”.

Berbeda dengan jawaban dari I₂ jika ada pemohon yang datang mendekati jam istirahat petugas :

“Untuk pelayanan fleksibel kalau memang pemohon SKCK sangat penting untuk penerbitan SKCK, tetap kami layani dengan bergantian ada yang istirahat dan ada yang menerima pembuatan SKCK, jika ada pemohon yang memiliki keterbatasan khusus, petugas bantu dan akan didahulukan untuk pembuatan SKCK. (Wawancara, Senin 14 Maret 2022)”.

Begitu pula dengan hasil wawancara I₃ di Polres Tangsel di Ruang SKCK :

“Jika kondisi SKCK sangat ramai, petugas tidak mau melayani dan mengatakan untuk tetap mengikuti peraturan di jam 1 siang baru mulai kembali pelayanan. Jika SKCK sepi petugas melayani pemohon tersebut. Sikap petugas melayani pemohon yang memiliki keterbatasan, petugas melayani dari awal pendaftaran hingga sidik jari, semua petugas yang melakukan pengisian data diri. (Wawancara, Senin 14 Maret 2022).

Hal serupa dikatakan oleh I₄ pada saat wawancara di Ruang SKCK Polres Tangsel :

“Petugas membiarkan pemohon untuk segera menyelesaikan formulir dan dapat dilakukan penerbitan SKCK setelah selesai makan siang. Dan petugas menginformasikan untuk datang lebih pagi lagi”. (Wawancara Senin 14 Maret 2022).”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pemohon ataupun petugas SKCK bahwa ada beberapa petugas yang berbaik hati untuk memberikan jam istirahatnya untuk pemohon pembuat SKCK karena kepentingan masyarakat yang paling utama. Tetapi kembali lagi pada situasi ruangan SKCK apakah memungkinkan atau tidak.

Dengan hasil observasi yang dilakukan, memang benar terdapat petugas yang fleksibel bergantian dengan ada yang istirahat dan juga ada yang tetap melayani pemohon. Hal itu dilihat dari keramaian ruangan. Jika pemohon sangat ramai maka petugas memberhentikan pelayanan untuk istirahat dahulu

jika tetap dilayani maka tidak akan selesai dan tidak akan ada waktu istirahat untuk petugas. Tetapi jika ruangan sepi pemohon, hanya 1 atau 2 orang petugas tetap melayani. Terdapat ada 2 orang sepasang suami istri yang memiliki keterbatasan mendengar, maka petugas membantu pengisian biodata nya dan jika ada yang tidak di mengerti petugas membantu dengan cara menulis apa yang akan diucapkan di kertas.