

BAB V

PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pembahasan mengenai hasil dari penelitian tentang Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Polres Tangsel pada masa pandemic. Pembahasan ini berisikan data dan fakta yang didapatkan dari penelitian di lapangan yang akan disesuaikan dengan ke 5 indikator SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998 mengenai Kualitas Pelayanan yaitu : Tangibles (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati/keperdulian).

5.1 Tangibles (Berwujud)

Berwujud berdasarkan definisi dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry yaitu fasilitas fisik, peralatan dan juga penampilan dari seorang petugas yang memberikan pelayanan tersebut ke masyarakat. Dalam menerapkan kualitas pelayanan perlu diperhatikan mengenai bentuk fisik sebuah gedung yang apakah masih memadai untuk menerapkan pelayanan publik atau tidak. Karena kenyamanan dibentuk dahulu dari bentuk fisik gedung, fasilitas yang ada didalam gedung. Yang akan membuat pemohon puas bukan hanya bentuk fisik gedung tetapi juga fasilitas yang tersedia bukan hanya mementingkan fasilitas untuk pemohon normal tanpa punya keterbatasan, tetapi perlu juga diperhatikan fasilitas untuk pemohon disabilitas, Ibu hamil, dan lanjut usia. Perlunya fasilitas seperti loket penerbitan yang khusus, tempat duduk yang khusus sehingga dapat diutamakan.

Penampilan petugas pun akan menjadi pusat perhatian oleh masyarakat, karena pelayanan publik akan semakin baik jika penampilan yang digunakan oleh petugas rapih dan bagus dilihat. Petugas harus memberikan contoh dengan menggunakan penampilan sebaik mungkin agar dilihat oleh masyarakat bahwa petugas siap untuk bekerja memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan untuk masyarakat.

Fasilitas bangunan atau kondisi fisik ruangan SKCK di Polres Tangsel ini sudah cukup memadai untuk menampung pemohon yang ingin membuat SKCK dengan

berbagai kebutuhan masyarakat karena sudah tersedia buku untuk membaca, bangku, meja dan juga alat untuk cuci tangan sebelum memasuki ruangan. Akan tetapi, ruangan SKCK ini kurang besar karena akan membuat sempit seperti pendaftaran BUMN yang dibuka oleh pemerintah pada bulan April 2022 secara besar-besaran. Hal ini membuat kondisi ruangan SKCK sangat ramai masyarakat.

Adanya pendaftaran besar-besaran BUMN membuat masyarakat itu menumpuk karena ada yang membuat SKCK untuk melamar pekerjaan, memperpanjang SKCK untuk administrasi kantor. Hal ini membuat petugas untuk menerapkan kuota setiap harinya. Kurangnya dari SKCK Polres ini tidak diterapkan nomor antrian, maka petugas mengganti dengan kuota yang diberikan setiap harinya hanya 100 kuota/ 100 pemohon pembuatan SKCK. Untung saja pada pendaftaran BUMN ini tidak pernah bersamaan dengan pendaftaran PNS, dan juga POLRI/TNI menurut penjelasan dari petugas SKCK.

Dengan adanya covid ini tidak mencegah pemohon untuk beramai-ramai mendatangi ruangan SKCK sehingga selalu mendapatkan himbauan dari petugas untuk selalu jaga jarak, dan mencuci tangan yang sudah disediakan di depan sebelum memasuki ruangan SCKC.

5.2 Reliability (Kehandalan)

Kehandalan menurut definisi Parasuraman, Zeithaml, & Berry adalah kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan andal dan akurat. Petugas yang memberikan pelayanan publik harus memiliki kemampuan yang baik sehingga menimbulkan rasa kepercayaan dari pemohon untuk melakukan pelayanan publik.

Bukan hanya kemampuan yang handal yang dimiliki oleh petugas. Petugas juga perlu teliti dalam bekerja, karena untuk pelayanan publik di kepolisian tidak hanya handal dan dapat dipercaya oleh masyarakat, tetapi perlu ketelitian dalam bekerja terutama teliti pada saat membuat SKCK.

Petugas SKCK sering mendapatkan pelatihan khusus dari polda maupun dari mabes polri untuk melayani masyarakat dengan memberikan penjelasan dan pelayanan yang baik. Hal ini membuat pelayanan SKCK di Polres Tangsel ini dapat meningkatkan kemampuannya dalam melayani masyarakat. Petugas SKCK di Polres tangsel pun memberikan arahan yang baik untuk pemohon yang bertanya seputar SKCK.

Kemampuan yang diberikan oleh petugas SKCK di Polres Tangsel ini sudah cukup bagus dan hanya ada beberapa petugas yang masih kurang teliti dalam menerbitkan SKCK dengan kesalahan penulisan SKCK. Selalu memastikan untuk data diri yang pemohon isi ini benar dan memberikan arsip atau contoh SKCK sebelum diterbitkan SKCK yang asli. Hal ini dapat mengurangi kesalahan yang ada dalam pembuatan SKCK. Kesalahan dalam penerbitan SKCK menurut petugas SKCK, bukan kesalahan dari petugas yang menerbitkan tetapi kesalahan sering terjadi di pemohon yang salah mengisi data dirinya, banyak kesalahan dari penulisan nama gelar pemohon, dan juga alamat yang tidak sesuai dengan alamat KTP, karena petugas menginput data diri pemohon dari KTP.

5.3 Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya Tanggap menurut definisi Parasuraman, Zeithaml, & Berry adalah kesigapan petugas dalam membantu, melayani pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani transaksi. Pelayanan yang diberikan dari petugas SKCK Polres Tangsel ini cepat respon, karena petugas selalu memberikan yang terbaik untuk pemohon dengan teliti dan agar pemohon tidak jenuh menunggu penerbitan SKCK tersebut.

Petugas melayani pemohon dalam pembuatan SKCK kurang lebih hanya 10 menit saja SKCK diterbitkan. Mungkin menunggu lebih lama sekitar 1jam jika kondisi ruangan SKCK sangat ramai. Tetapi jika SKCK sepi pemohon tidak perlu menunggu lama untuk SKCK diterbitkan. Karena lama atau tidaknya itu tergantung dari pemohon cepat atau lambatnya mengisi formulir SKCK tersebut.

Jam operasional SKCK pun cukup lama dari jam 8 pagi hingga jam 2 siang. Jika pemohon tidak ingin menunggu lama, pemohon dapat datang ke SKCK di pagi hari setelah petugas ini melakukan apel pagi. Karena pagi hari masih sepi dan akan mempercepat pembuatan SKCK tersebut. Daya tanggap yang diberikan oleh petugas SKCK Polres Tangsel ini sudah sangat bagus, selain ketelitian yang mereka lakukan, petugas juga selalu memberikan pelayanan yang cepat dan baik untuk masyarakat. Kepuasan masyarakat tergantung dari pelayanan yang diberikan oleh petugas. Maka dari itu, SKCK Polres Tangsel selalu membuat perbandingan kepuasan masyarakat setiap tahun terhadap pelayanan yang mereka berikan.

5.4 Assurance (Jaminan)

Jaminan menurut definisi Parasuraman, Zeithaml, & Berry adalah pengetahuan dan kesopanan petugas dan kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan terhadap pelanggan. Pengetahuan petugas dalam melakukan pelayanan publik perlu dimiliki, karena akan banyak masyarakat yang bertanya-tanya mengenai seputar SKCK di Polres Tangsel.

Untuk di SKCK ini sangat sensitive karena adanya biaya penerbitan SKCK sebesar Rp. 30.000 yang diterbitkan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Ada beberapa masyarakat yang mengaku jika biaya SKCK ini lebih dari Rp. 30.000 bukan hanya biaya penerbitan SKCK, tetapi ada beberapa masyarakat pun yang diminta uang legalisir.

Hal ini membuat banyaknya pertanyaan dari masyarakat ke petugas SKCK dengan sebenarnya berapa biaya yang perlu dikeluarkan oleh masyarakat untuk penerbitan SKCK. Dari pertanyaan ini akan diuji pengetahuan petugas mengenai biaya yang seharusnya dikeluarkan sesuai dengan peraturan pemerintah. Untuk biaya penerbitan SKCK di Polres Tangsel sudah mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah sebesar Rp. 30.000.

SKCK di Polres Tangsel mengenai jaminan yang diberikan oleh petugas belum baik. Karena yang dilihat petugas belum dapat menjamin ada atau tidaknya pungutan liar yang dilakukan di SKCK Polres Tangsel. Walaupun petugas dan juga Staff KBO dapat menjamin tidak adanya pungutan liar, tetapi masih ditemukannya pungutan liar untuk biaya legalisir. Yang dimana biaya legalisir ini seharusnya gratis untuk pemohon yang membutuhkan foto copy SKCK yang sudah dilegalisir dan tidak dimintakan biaya tambahan dengan alasan untuk legalisir.

5.5 Empathy (Empati)

Empati atau perduli menurut definisi Parasuraman, Zeithaml, & Berry adalah perhatian yang diberikan petugas kepada pelanggan mengenai keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Sebagai petugas yang memberikan pelayanan publik, perlu mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat dengan memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat apakah ada kendala yang sedang ia hadapi atau ketidaktahuan masyarakat dalam pengisian SKCK.

Petugas pasti akan menghadapi banyak masyarakat dengan berbagai macam karakter, dengan masyarakat yang banyak tanya, pendiam, dan juga sangat bawel. Kesabaran petugas akan diuji dari bermacam-macam karakter masyarakat dan juga masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus yang perlunya bantuan dan bimbingan dari petugas untuk menyelesaikan SKCK.

Keperdulian petugas di SKCK Polres Tangsel ini sudah sangat baik sekali. Karena ditemukan masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus yang ingin membuat SKCK tanpa ditemani oleh keluarga atau karabat terdekat, petugas SKCK langsung membantu dari mulai pengisian data diri, penerbitan SKCK, hingga cap jari atau sidik jari yang dilakukan pemohon untuk rumus dari jarinya dapat diinput di SKCK.

Petugas juga membantu menjelaskan dengan baik jika ada pemohon yang dari luar daerah, bahwa pembuatan SKCK hanya dapat dilakukan sesuai dengan alamat pembuatan SKCK. Biasa ditemukan adalah masyarakat yang ingin membuat SKCK untuk daftar ojek online, masyarakat tersebut dari luar angeringg Selatan maka

petugas mengarahkan untuk melakukan sidik jari dahulu dan mengiris semua data-data beserta surat kuasa ke keluarga yang ada di kampung tersebut.