

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Kasmir dalam Pasolong (2019) memberikan pendapat bahwa sebuah pelayanan dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang baik apabila seseorang mampu memberikan kepuasan kepada pihak lain melalui pelayanan yang ia berikan berdasarkan standar yang ada. Pelayanan akan dikatakan berkualitas dan baik apabila terdapat susunan standar pelayanan publik, sehingga hal tersebut membantu para aparat dalam bertindak dalam melayani para masyarakat (Pancarudin, 2019).

Kepolisian Republik Indonesia menjadi satu dari sekian organisasi publik yang sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan keamanan dan berbagai kepentingan lainnya. 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).

Tugas kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terbatas pada pelayanan lalu lintas, tetapi juga pelayanan yang berkaitan dengan laporan serta pengaduan masyarakat sehingga kepolisian wajib untuk memberikan bantuan sebagai bentuk dari pelayanan yang diberikan (Bosko & Mael, 2021).

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 detil, rapih dan lengkap berdasarkan standar manajemen. Selain itu, proses dalam pembuatan surat harus dilakukan dengan waktu yang sesedikit mungkin. (Bosko & Mael, 2021). Penelitian ini dilakukan karena adanya pengaduan masyarakat mengenai pelayanan kepolisian RI.

Tabel 1. 1 Jumlah Laporan Instansi Kepolisian RI

Instansi	Tahap Verifikasi	Tahap Pemeriksaan	Jumlah
Kepolisian	278	405	683
Kepolisian Daerah	98	117	215
Kepolisian Resor Kota	104	157	261
Kepolisian Resor	37	57	94
Kepolisian Sektor	20	49	69
Kepolisian Wilayah	-	1	1
Kepolisian Wilayah Kota Besar	9	7	16
MABES POLRI	10	17	27

Sumber : Laporan Tahunan Ombusman RI Tahun 2022

Bedasarkan data Laporan Ombusman RI 2022 tentang Pengaduan Masyarakat mengenai Pelayanan Kepolisian RI Yaitu terbanyak pada Kepolisian Resor Kota sebanyak 261 Laporan yang masuk. Hal tersebut dapat diasumsikan karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kepolisian kurang memadai sehingga berpengaruh pada kepuasan masyarakat. Pada akhirnya masyarakat yang memasukkan pengaduan mengenai kinerja dari anggota kepolisian. Dengan demikian data tersebut menjadi landasan penelitian ini dilakukan.

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 1.1 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 merupakan laporan yang disusun oleh anggota Polri atas pengaduan dari masyarakat yang mengalami kehilangan barang berharga

Berikut adalah rekapitulasi data Laporan Polisi SPKT Polres Metro Tangerang Kota sepanjang tahun 2022

Tabel 1.2 Laporan Polisi SPKT Polres Metro Tangerang Kota

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

Sumber: Laporan tahunan SPKT Polres Metro Tangerang Kota tahun 2022

Laporan Polisi model A adalah Laporan Polisi yang dibuat oleh anggota Polri yang mengalami, mengetahui atau menemukan langsung peristiwa yang terjadi. Laporan Polisi model B yaitu laporan yang disusun

oleh anggota Polri atas pengaduan dari masyarakat dengan memuat unsur pidana. Sedangkan Laporan Polisi model C merupakan laporan yang disusun oleh anggota Polri atas pengaduan dari masyarakat yang mengalami kehilangan barang berharga.

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. SPKT Polres Tangerang Kota memiliki standar pelayanan yang dirincikan sebagai berikut:

Tabel 1.3 Standar Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur SPKT Polres Metro Tangerang Kota

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. UU RI No.2/2002 tentang Kepolisian Negara RI b. UU RI No.25/2009 tentang Pelayanan Publik c. Permen PAN RI No.15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan d. Perkap Kepolisian Negara RI No.23/2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Polres dan Polsek e. Peraturan Kapolri No.14/2012 tentang Manajemen Penyidikan Tindak Pidana f. Perkap Bareskrim Polri No.3/2014 tentang SOP Pelaksanaan Penyidikan Tindak Pidana g. Grand Strategy Polri 2005-2025 h. Reformasi Birokrasi Polri i. Program prioritas Prometer Kapolri
2	Persyaratan Pelayanan	Laporan Polisi Model C-1 (Kehilangan): <ul style="list-style-type: none"> a. KTP/FC KTP/ Kartu identitas lainnya b. Fc surat yang dilaporkan hilang/rusak

		<ul style="list-style-type: none"> c. Surat keterangan dari lembaga yang mengeluarkan surat.akta d. Surat kuasa bila diwakilkan
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan SPKT <ul style="list-style-type: none"> 1) Waktu pelayanan di SPKT dilaksanakan 24 jam setiap hari 2) Pelayanan dilaksanakan di ruang SPKT Polres Metro Tangerang Kota dan SPK Polsek Jajaran Polres Metro Tangerang Kota b. Laporan Polisi Model C-1 (Kehilangan) <ul style="list-style-type: none"> 1) Pelapor datang ke SPKT Polres Metro Tangerang Kota 2) Piket Unit SPKT menerima dengan senyum, sapa dan salam setiap pelapor yang datang, kemudian mengecek kelengkapan administrasi yang dilaporkan; 3) Setelah persyaratan lengkap, maka dibuatkan surat laporan kehilangan/kerusakan barang dan atau surat-surat berharga; 4) Kepada masyarakat tersebut diberikan suart laporan kehilangan/kerusakan barang, sebagai bukti bahwa telah melapor pada SPKT Polres Metro Tangerang Kota.
4	Jangka waktu penyelesaian	Model C-1 (Kehilangan) : ± 10 Menit
5	Tarif/biaya	Tidak ada biaya/gratis

Sumber: Standar Pelayanan dan Mekanisme dan Prosedur SPKT Polres Metro Tangerang Kota

Berdasarkan UU No.25/2009 tentang Pelayanan Publik, pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan kepentingan umum, kepastian hukum, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan sebagainya. 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 masyarakat 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.

Berdasarkan uraian fenomena serta latar belakang diatas, maka perlu dilakukan penelitian lebih dalam mengenai kualitas dari SPKT pada Polres Metro Tangerang Kota dengan judul “Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Pada Kepolisian Resort Metro Tangerang Kota”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, permasalahan yang ada dalam penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut

- 1) Fasilitas yang ada di SPKT Polres Metro Tangerang Kota belum lengkap. Seperti fasilitas lahan tempat parkir, papan informasi persyaratan pembuatan Laporan Polisi
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) 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.

1.3 Pembatasan Masalah

- 1) Penelitian ini berfokus pada kualitas SPKT dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.
- 2) Objek penelitian ini adalah SPKT pada Polres Metro Tangerang Kota

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana kualitas pelayanan Laporan Polisi Model C Pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Resor Metro Tangerang Kota?

1.5 Tujuan Penelitian

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.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan kualitas dari Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Selain itu juga sebagai tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya serta untuk pengembangan pengetahuan, wawasan, khususnya di bidang Administrasi Publik.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Kepolisian dalam memperbaiki kinerja petugas serta kualitas pelayanan publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat.