

3) Indikator

Barry et al dalam (Sulistiyowati, 2018) pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui beberapa indikator berikut:

- a) *Tangible*, yaitu penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personel dan alat-alat komunikasi yang dapat ditangkap panca indra.
- b) *Reliability*, yaitu keandalan dari pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- c) *Responsiveness*, yaitu rasa tanggung jawab dari pemberi jasa untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan secara tepat.
- d) *Competence*, yaitu kemampuan pemberi jasa dalam menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan dalam memberikan pelayanan.
- e) *Courtesy*, yaitu sikap sopan santun dan perilaku pemberi jasa dalam memberikan pelayanan.
- f) *Credibility*, yaitu keunggulan pemberi jasa dipandang dari sudut kepercayaan yang diberikan konsumen.
- g) *Security*. Tingkat keamanan yang didapat bila berhubungan dengan pemberi jasa
- h) *Access*. Kemudahan untuk dijangkau dan dihubungi.
- i) *Communication*. Kemudahan konsumen untuk berkomunikasi dengan pemberi jasa mengenai keluhan dan keinginan yang belum tercapai.
- j) *Understanding*. Usaha pemberi jasa untuk mengerti dan memahami konsumen.

Selain indikator yang dijelaskan oleh Barry et al dalam (Sulistiyowati, 2018), kualitas pelayanan publik juga dapat diukur melalui beberapa dimensi berdasarkan pendapat Kotler dalam (Nurdin, 2019) yaitu sebagai berikut:

- a) Keterandalan (*realibility*); kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

- b) Keresponsifan (*responsiveness*); kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- c) Keyakinan (*confidence*); pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance
- d) Empati (*empathy*); syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi pelanggan
- e) Berwujud (*tangible*); penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Indikator ini kemudian disempurnakan dan diringkas oleh (Zeithaml *et al*, 1990), sehingga kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator pada dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a) Wujud (*Tangible*), yaitu menunjukkan bentuk pelayanan secara fisik yang dapat dilihat oleh masyarakat seperti fasilitas, kelengkapan peralatan modern, dan penampilan petugas pelayanan.
- b) Keandalan (*Reliability*), dalam hal ini instansi melalui pekerjanya harus mampu menunjukkan keandalannya dalam bekerja sehingga memberikan keyakinan kepada masyarakat seperti ketepatan saat proses pelayanan, kesesuaian persyaratan, dan bebas dari kerusakan.
- c) Ketanggapan (*Responsiveness*), meliputi responsivitas yaitu menunjukkan kemampuan anggota dalam memahami apa yang ditanyakan, tanggungjawab dan akuntabilitas yaitu mampu menjelaskan sesuatu yang menjadi kebutuhan masyarakat.
- d) Jaminan (*Assurance*), mampu menerapkan kesopanan serta keramah-tamahan terhadap masyarakat sehingga dapat meningkatkan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung.
- e) Empati (*Emphaty*), memiliki sikap yang tegas namun memahami keinginan masyarakat dan memberi perhatian melalui sikap serta tutur kata.

Teori tentang kualitas pelayanan oleh Zeithaml *et al* (1990) ini umumnya dipergunakan pada bidang bisnis, namun apabila dilihat dari indikatornya teori ini bisa digunakan sebagai alat ukur kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah kepada masyarakatnya.

2.2.5 Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu atau SPKT merupakan aparat kepolisian yang memiliki tugas dalam pemberian pelayanan pada bidang kepolisian kepada masyarakat yang memerlukan bantuan. SPKT menerima segala hal yang dilaporkan dan diadakan oleh masyarakat, memberikan layanan terhadap masyarakat yang meminta bantuan berupa tindakan kepolisian, serta membantu dalam penyelesaian permasalahan ringan yang terjadi ditengah masyarakat berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku dalam organisasi Polri (Suwondo, 2020).

Berdasarkan Perkap No.23 Tahun 2010 definisi dari SPKT definisi dari SPKT adalah sebagai berikut:

“Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu yang selanjutnya disingkat SPKT adalah unsur pelaksana tugas pokok di bidang pelayanan kepolisian pada tingkat Polres yang berada di bawah Kapolres”

Berdasarkan uraian diatas maka SPKT merupakan unsur yang bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas pokok pada bidang pelayanan kepolisian dengan tujuan memenuhi permintaan masyarakat dalam pelaporan dan pengaduan terkait dengan perkara atau permasalahan yang ada.

Pembentukan SPKT berawal dari banyaknya laporan dan aduan yang diberikan masyarakat terhadap tindak kriminalitas yang sering terjadi ditengah lingkungan masyarakat. Kota-kota besar menjadi daerah dengan tingkat kriminalitas yang tinggi, hal tersebut membuat masyarakat memiliki harapan yang besar terhadap pelayanan yang

maksimal dari kepolisian. Menanggapi permasalahan tersebut, kepolisian menyediakan tempat pengaduan tindak kejahatan yaitu Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) (Mandika et al, 2021).

Berdasarkan Perkap No.23 Tahun 2010 SPKT memiliki tugas yaitu “memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi”. SPKT menjalankan beberapa fungsi untuk melaksanakan tugasnya yaitu:

- a) Melayani masyarakat secara terpadu dalam bentuk Laporan Polisi (LP) hingga keperluan surat-surat kendaraan seperti STNK dan SIM.
- b) Mengoordinasikan dan memberikan bantuan serta pertolongan seperti pengamanan pada kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah.
- c) Pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d) Menyiapkan registrasi pelaporan, menyusun dan menyampaikan laporan harian kepada Kapolres melalui Bagops.

2.3 Kerangka Berpikir

Berdasarkan UU No.25/2009 tentang Pelayanan Publik, pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan kepentingan umum, kepastian hukum, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan sebagainya. Berdasarkan pengamatan awal, terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan seperti kurangnya informasi kepada masyarakat terkait dengan ada tidaknya biaya administrasi dalam pembuatan laporan. Hal tersebut menunjukkan bahwa SPKT Polres Metro Tangerang Kota belum menjalankan fungsinya yaitu pelayanan informasi berdasarkan Perkap No.23 Tahun 2010 dengan baik.

Permasalahan lainnya yaitu kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai persyaratan yang harus dibawa pada saat membuat laporan, hal tersebut membuat proses pengaduan menjadi lambat karena masyarakat harus melengkapi persyaratan tersebut. Selain itu, pada saat menunggu antrian di SPKT masih banyak masyarakat yang berdiri karena kurangnya fasilitas tempat duduk di tempat antrian SPKT. Hal tersebut menunjukkan adanya kemungkinan bahwa masih banyak perbaikan yang harus dilakukan terkait dengan kualitas pelayanan.

Penelitian ini menggunakan teori Kualitas Pelayanan yang dikemukakan oleh (Zeithaml *et al*, 1990). Teori tersebut memiliki indikator yang mampu menjelaskan kualitas pelayanan dari instansi publik seperti Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Pada Kepolisian Resor Metro Tangerang Kota dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut Zeithaml *et al* (1990) ada beberapa indikator yang dapat menjadi alat ukur kualitas pelayanan yaitu :

1. Wujud (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Emphaty*)



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Diolah Penelitian tahun 2022

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat penilaian terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang disesuaikan dengan harapannya sebelum melaporkan apa yang menjadi kebutuhannya. Berdasarkan (Zeithaml *et al*, 1990), kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator pada dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

Pertama, yaitu *tangible* merupakan bentuk pelayanan secara fisik yang dapat dilihat oleh masyarakat seperti fasilitas yang tersedia sehingga menunjang pelayanan prima. Selain itu kelengkapan peralatan modern, dan penampilan petugas pelayanan juga menjadi indikator dalam analisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polres Metro Tangerang Kota.

1. Fasilitas sarana dan prasarana adalah ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat duduk, pojok baca, hingga toilet merupakan bagian dari fasilitas sarana dan prasarana penunjang kenyamanan masyarakat.
2. Kelengkapan peralatan modern yang dimaksudkan adalah unit komputer yang digunakan untuk menginput data.
3. Penampilan petugas pelayanan adalah kerapihan dan kebersihan petugas selama memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kedua, yaitu *reliability* dalam hal ini instansi melalui pekerjanya harus mampu menunjukkan keandalannya dalam bekerja sehingga memberikan keyakinan kepada masyarakat seperti ketepatan saat proses pelayanan, kesesuaian persyaratan, dan bebas dari kerusakan.

1. Benar sejak dari awal adalah ketepatan petugas SPKT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Kesesuaian persyaratan, artinya adalah persyaratan yang diajukan oleh pihak SPKT sesuai dengan yang sudah ditentukan dan tidak ada persyaratan tambahan berdasarkan keputusan sepihak.
3. Perbaikan atau penyempurnaan dan bebas dari cacat atau kerusakan adalah adanya upaya dari pihak SPKT untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan serta kinerja petugas nya.

Ketiga, yaitu *responsiveness* merupakan kemampuan dan kesigapan petugas dalam melayani dan memenuhi keperluan masyarakat terkait dengan informasi dan lainnya. Petugas harus sigap ketika terdapat pertanyaan ataupun arahan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

1. Responsivitas adalah kemampuan anggota kepolisian dalam memahami apa yang ditanyakan masyarakat serta sigap saat masyarakat memerlukan bantuan atau arahan.
2. Responsibilitas yaitu tanggungjawab dan profesionalitas petugas dalam menjalankan tugasnya saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Akuntabilitas yaitu pelayanan yang tepat oleh petugas SPKT dalam memenuhi keperluan masyarakat.

Keempat, yaitu *assurance* adalah kemampuan petugas dalam memberikan jaminan kepada masyarakat seperti kepastian waktu seberapa lama waktu pelayanan yang dibutuhkan, kepastian ada atau tidaknya biaya yang diperlukan, serta kepastian jaminan legalitas sehingga masyarakat tetap mempercayai SPKT.

1. Kepastian waktu, yaitu kemampuan petugas SPKT dalam memberikan pelayanans sesuai dengan estimasi waktu yang sudah tertera pada standar operasional prosedur.
2. Kepastian biaya, yaitu kepastian bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas SPKT tidak dipungut biaya maka tidak diperkenankan untuk melakukan pungutan liar kepada masyarakat.
3. Kepastian jaminan legalitas, yaitu kepastian dimana persyaratan yang harus dipenuhi tidak memberatkan masyarakat.

Kelima yaitu *emphaty*, adalah situasi dimana petugas mampu memahami keinginan masyarakat dan memberi perhatian melalui pelayanan yang optimal. Masyarakat dapat tersentuh dengan empati yang ditunjukkan oleh petugas selama proses pelayanan berlangsung, hal ini dapat menjadi salah satu faktor tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian.

1. Akses, dalam hal ini adalah akses yang diberikan oleh SPKT kepada masyarakat untuk memberikan aspirasi atau masukan terkait dengan kualitas pelayanan SPKT.

2. Komunikasi, yaitu kualitas komunikasi yang terjalin antara petugas SPKT dengan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.
3. Kemampuan memahami masyarakat, yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas SPKT secara optimal sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan laporan kehilangan barang.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Polres Metro Tangerang Kota yang beralamat di Jl. Raya Daan Mogot No.52, RT.001/ RW.004, Sukarasa, Kecamatan Tangerang, Kota Tangerang, Banten. Penelitian ini dilaksanakan sekitar 6 bulan yaitu mulai dari bulan Juli hingga Desember 2022. Berikut rincian waktu pelaksanaan penelitian ini.

3.2 Jenis 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).

Jenis penelitian yang dipergunakan adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang melakukan pengamatan dan penggalian informasi mengenai suatu peristiwa maupun fenomena dan diteliti secara mendalam. Hasil dari penelitian ini kemudian akan digambarkan serta dideskripsikan dengan sistematis serta akurat tentang fakta dan korelasi dari setiap fenomena yang diteliti (Hardani *et al*, 2020).

3.3 Teknik Pengumpulan Data

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).

1. Observasi

Definisi dari observasi yaitu aktivitas pengamatan secara mendalam terhadap aktivitas baik berupa subjek maupun objek pada lokasi penelitian dan ketika terdapat fenomena atau peristiwa akan langsung dicatat untuk kemudian dianalisa. (Kaharuddin, 2021).

Observasi pada penelitian ini menggunakan teknik observasi nonpartisipasi, yaitu kehadiran di tempat penelitian dan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terkait dengan bagaimana pelaksanaan pelayanan pada SPKT Polres Metro Tangerang Kota

2. Wawancara

Menurut Hardani *et al* (2020) wawancara ialah komunikasi langsung yang dilaksanakan dengan bertatap muka dari kedua belah pihak yaitu pewawancara dan Petugas SPKT dan Masyarakat Pelapor dengan tujuan mendapatkan beberapa informasi yang dimiliki oleh narasumber dalam format tanya dan jawab sesuai dengan pedoman wawancara.

Pelaksanaan aktivitas wawancara pada penelitian ini adalah dengan mengunjungi narasumber secara langsung di lokasi penelitian dan memberikan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan pada SPKT Polres Metro Tangerang Kota.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi didefinisikan sebagai metode pengambilan data dengan memanfaatkan berbagai catatan yang terdapat dalam buku ataupun jurnal yang relevan dengan penelitian maupun arsip dan gambar berkaitan dengan kinerja pihak SPKT Polres Metro Tangerang Kota berkaitan sebagai data penunjang dalam penelitian ini (Hardani *et al*, 2020).

3.4 Teknik Penentuan Informan

Penelitian kualitatif memiliki berbagai teknik yang dapat dipergunakan untuk menentukan informan atau sampel. Salah satu teknik penentuan informan yang dipergunakan pada penelitian ini ialah teknik *purposive*, yaitu penentuan informan dengan berbagai pertimbangan bahwa informan dapat memberikan data dengan selengkap-lengkapnyanya dan data yang diperoleh akan akurat, valid dan dapat dipertanggungjawabkan. (Kaharuddin, 2021). Informan dalam penelitian ini adalah pihak SPKT Polres Metro Tangerang Kota dan dari masyarakat yang memiliki kepentingan di SPKT yang tertera pada tabel berikut.

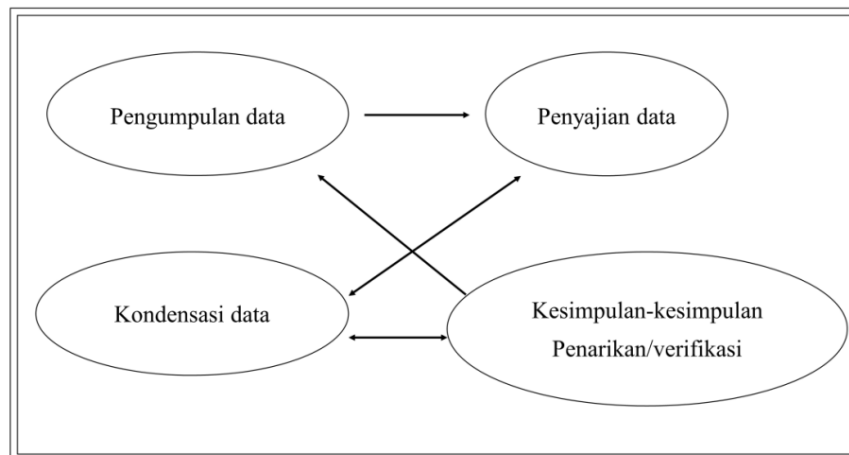
No	Jabatan	Jumlah
1	KA SPKT Polres Metro Tangerang Kota	1
2	Anggota SPKT Polres Metro Tangerang Kota	2
3	Masyarakat Pelapor	10
TOTAL		13

3.5 Validasi Data

Uji validasi data pada penelitian ini menggunakan triangulasi teknik. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data terhadap suatu sumber yang sama tetapi teknik yang digunakan berbeda. Data yang dihasilkan melalui wawancara kemudian dicek menggunakan teknik lain yaitu observasi dan dokumentasi, apabila data yang dihasilkan oleh ketiga teknik pengujian tersebut berbeda maka perlu dilakukan diskusi lebih lanjut terhadap sumber data yang berkaitan agar memastikan dan menentukan data mana yang benar (Sugiyono, 2014).

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan teknik analisis model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana dalam Hardani *et al* (2020) yaitu sebagai berikut:



Gambar 3.2 Tehnik Analisis Data

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data ialah aktivitas menemukan berbagai data yang diperlukan dalam penelitian mengenai suatu peristiwa atau di lapangan. Pengumpulan data dilaksanakan melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi untuk memperoleh isu yang dibutuhkan dan untuk mencapai tujuan penelitian.

2. Kondensasi Data

Kondensasi data adalah kegiatan yang dilakukan setelah pengumpulan data, yaitu memisahkan dan memilih hingga mentransformasi data yang diperoleh di lapangan yang sesuai dengan arah penelitian sehingga data yang dihasilkan dan dipergunakan akan relevan.

3. Penyajian Data

Data disajikan dalam bentuk penjelasan/uraian, tabel, serta gambar/bagan yang menggambarkan secara umum tentang kualitas SPKT pada Polres Metro Tangerang Kota.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini disesuaikan rumusan masalah yang telah dikemukakan. Kesimpulan tersebut terkait dengan kualitas SPKT pada Polres Metro Tangerang Kota.

