

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Lokus Peneliti**

##### **4.1.1 Visi dan Misi Polres Metro Tangerang Kota**

###### **4.1.1.1 Visi Polres Metro Tangerang Kota**

Visi Polres Metro Tangerang Kota adalah terwujudnya pelayanan Polres Metro Tangerang Kota yang presisi, mudah, cepat, transparan, humanis, dan akuntabel tanpa dipungut biaya.

###### **4.1.1.2 Misi Polres Metro Tangerang Kota**

Adapun misi Polres Metro Tangerang Kota yaitu:

1. Tanggap responsif dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Memberikan pelayanan kepolisian sesuai prosedur dan ketentuan biaya yang ada.
3. Meningkatkan kemampuan personil dalam pelayanan kepada masyarakat dengan berbasis kompetensi, tupoksi dan SOP
4. Meningkatkan pelayanan SPKT Polres Metro Tangerang Kota berbasis IT.
5. Menjalin sinergitas dengan instansi terkait guna meningkatkan standar kualitas pelayanan.
6. Membangun simpati dan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan prima kepolisian.

###### **4.1.2 Tugas, Fungsi dan Kewenangan SPKT Polres Metro Tangerang Kota**

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:

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

#### **4.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu pada Polres Metro Tangerang Kota**

Struktur adalah cara bagaimana sesuatu disusun, struktur organisasi mengandung arti susunan atau bangunan dari organisasi yang terdiri dari bagian-bagian, dimana bagian yang satu dengan yang lain saling terkait dan berhubungan untuk mendukung tujuan organisasi secara penuh, setiap organisasi baik organisasi besar maupun kecil. Didalam pelaksanaan kegiatannya sangat diperlukan adanya struktur organisasi yang mengatur tugas-tugas dan tata hubungan antara orang-orang yang mempunyai wewenang dan kedudukan sebagai pelaksana tugas kegiatan, sehingga mekanisme kerja dari organisasi tersebut dapat berjalan sebagaimana mestinya secara teratur

##### **4.1.3.1 Struktur Organisasi SPKT Polres Metro Tangerang Kota**

Susunan organisasi Polres Metro Tangerang Kota terdiri dari:

1. Ka SPKT

SPKT pada tingkat Polres dipimpin oleh Ka SPKT yang bertanggung jawab kepada Kapolres dibawah koordinasi dan arahan Kabag Ops, dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Waka Polres.

2. Unit-unit

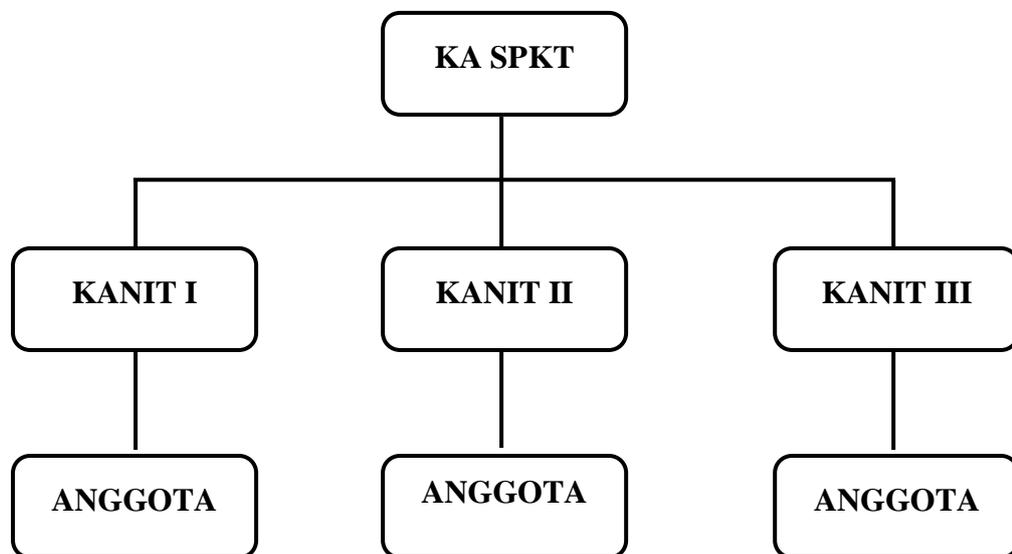
Ka SPKT dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibantu oleh tiga SPKT, yaitu Kanit SPKT 1, Kanit SPKT 2 dan Kanit SPKT 3. Setiap unit

SPKT mempunyai 3 - 4 anggota sebagai Banit atau Bintara Unit yang bertugas langsung dalam pelayanan.

### 3. Susunan Personel

Menurut DSP sesuai Perkap Nomor 23 tahun 2010, yaitu:

- a. KOMPOL (KA SPKT): 1 orang
- b. IPDA (KANIT): 3 orang
- c. BANIT / STAFF: 11 orang



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi SPKT Polres Metro Tangerang Kota

#### 4.1.3.2 Uraian Tugas SPKT Polres Metro Tangerang Kota

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu adalah tempat yang disediakan oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri) untuk mewadahi seluruh laporan masyarakat kepada Kepolisian. SPKT merupakan Etalase pertama dalam pelayanan Kepolisian dari tingkat paling kecil yaitu Polsek hingga tingkat pusat yaitu Mabes Pori. Sebagai Etalase Kepolisian di tingkat terkecil hingga pusat maka SPKT diuntut profesional mulai dari personil atau unsur pokoknya, dan sarana prasarana atau disebut juga unsur pendukungnya. Dari kedua faktor tersebut harus terpenuhi dengan baik agar pelayanan dapat berjalan sesuai dengan harapan dari masyarakat

yang datang untuk memperoleh pelayanan dari Kepolisian. Kepolisian memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan tersebut dapat berbentuk bantuan atau pertolongan juga dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan dan pengaduan. Layanan tersebut ditangani oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT).

Dalam pelaksanaan tugas kepolisian di fungsi pelayanan masyarakat Ka SPKT dibagi menjadi 2 tugas pokok, yaitu:

1. Rutin
  - a. Memberikan arahan tentang teknis pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat
  - b. Memberikan arahan tentang penanganan tindakan pertama di TKP dan pengolahan TKP (TPTKP/olah TKP)
  - c. Memberikan arahan tentang pembuatan Laporan Polisi, pembuatan surat tanda terima Laporan Polisi
  - d. Memberikan arahan tentang cara pemberian dan atau menyajikan informasi yang berkaitan dengan tugas Kepolisian
  - e. Memberikan arahan tugas kepada satuan bawah antara lain dengan pelaksanaan tugas piket fungsi dan tugas – tugas KA SPKT
2. Insidental
  - a. Menghadiri rapat internal maupun eksternal sesuai dengan arahan Ka.
  - b. Melaksanakan pengawasan terhadap kesatuan bawah sesuai dengan ruang lingkup tugas SPKT Polres.

#### **4.1.1 Data Personil Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu pada Polres Metro Tangerang Kota**

Berikut adalah tabel personil SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang berdasarkan pangkat dari personil/ petugas pelayanan di SPKT Polres Metro Tangerang Kota:

Tabel 4.1

## Personil SPKT Berdasarkan Pangkat

No	Uraian	Jumlah
1.	KOMPOL	1
2.	IPDA	3
3.	AIPTU	3
4.	AIPDA	3
5.	BRIPKA	4
6.	BRIGADIR	1
JUMLAH		15

Sumber: Data SPKT Polres Metro Tangerang Kota (2023)

Berikut adalah tabel personil SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang berdasarkan tingkat pendidikan dari personil/ petugas pelayanan di SPKT Polres Metro Tangerang Kota:

Tabel 4.2

## Personil SPKT Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Uraian	Jumlah
1.	Sarjana	1
2.	Diploma III	0
3.	SMA	14
4.	SMP	0
JUMLAH		15

Sumber: Data SPKT Polres Metro Tangerang Kota (2023)

Berikut adalah tabel personil SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang berdasarkan masa kerja dari personil/ petugas pelayanan di SPKT Polres Metro Tangerang Kota:

Tabel 4. 3

## Personil SPKT Berdasarkan Masa Kerja

No	Uraian	Jumlah
1.	0 – 10 Tahun	0
2.	11 – 20 Tahun	10
3.	21 – 30 Tahun	4
4.	31 – 35 Tahun	1
JUMLAH		15

Sumber: Data SPKT Polres Metro Tangerang Kota (2023)

Berikut adalah tabel personil SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang berdasarkan cakupan tugas dari personil/ petugas pelayanan di SPKT Polres Metro Tangerang Kota:

Tabel 4.4

## Personil SPKT Berdasarkan Cakupan Tugas

No	Uraian	Jumlah
1.	Unsur Pimpinan/ KA SPKT	1
2.	Kanit SPKT	3
3.	Staf SPKT	11
JUMLAH		15

Sumber: Data SPKT Polres Metro Tangerang Kota (2023)

#### 4.1.2 Karakteristik Informan

Setelah dilaksanakan kegiatan penelitian dan pengumpulan data di lapangan baik berupa wawancara ataupun observasi langsung maka diperoleh data dari informan dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Metro Tangerang Kota. Sebagai penunjang dan penentu terhadap keberhasilan dalam melaksanakan penelitian ini, dengan adanya data hasil penelitian dan informan penelitian ini maka akan memudahkan untuk dapat menganalisis data dengan baik. Oleh karena itu penelitian ini akan membahas tentang informan yang terlibat dalam kualitas pelayanan di SPKT Polres Metro Tangerang Kota. Adapun informan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 4.5  
Informan Penelitian

No	Nama Informan	Keterangan	Jenis Laporan Kehilangan
1.	Kompol Abdul Gani	Kepala SPKT Polres Mentro Tangerang Kota	
2.	Aipda Dewi	Staf SPKT Polres Mentro Tangerang Kota	
3.	Bripka Wandu	Staf SPKT Polres Mentro Tangerang Kota	
4.	Ayunda Riska	Perwakilan Masyarakat	Kehilangan KTP
5.	Hardiansyah	Perwakilan Masyarakat	Kehilangan KTP
6.	Siti Romlah	Perwakilan Masyarakat	Kehilangan KTP
7.	M Idris	Perwakilan Masyarakat	Kehilangan KTP
8.	Erick Hartono	Perwakilan Masyarakat	Kehilangan KTP
9.	M Sapto	Perwakilan Masyarakat	Kehilangan Handphone
10.	Warsa	Perwakilan Masyarakat	Kehilangan KTP
11.	Tanny Indah	Perwakilan Masyarakat	Kehilangan STNK
12.	Ervina Riska	Perwakilan Masyarakat	Kehilangan KTP
13.	Ayanah	Perwakilan Masyarakat	Kehilangan Surat Tanah

Sumber: Diolah Penelitian tahun 2023

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Kualitas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu pada Polres Metro Tangerang Kota

Berdasarkan yang diungkapkan oleh (Zeithaml *et al*, 1990), kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator pada dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

#### 1. Wujud (*Tangible*)

Wujud memiliki arti yaitu bentuk pelayanan secara fisik yang dapat dilihat oleh masyarakat seperti perkantoran serta sarana lainnya yang mendukung pelayanan. Dimensi *tangible* terdiri dari beberapa indikator sebagai pengukur yaitu sebagai berikut:

##### a. Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan

Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan menjadi salah satu bentuk dari pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polres Metro

Tangerang Kota. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kompol AG selaku Kepala SPKT Polres Metro Tangerang Kota memberikan pernyataan terkait dengan Fasilitas sarana dan prasarana yang mengatakan bahwa:

“Kalau fasilitas dan sarana prasarana kita ada ruang tersendiri untuk pelayanan terpadu secara offline. Dari segi fasilitas kami menyediakan ruang bermain anak, ruang konsultasi, pojok baca, lalu jalur khusus penyandang disabilitas.” (Hasil wawancara dengan informan 1 selaku Kepala SPKT pada tanggal 14 Juni 09.15 sd 09.25 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hal serupa juga disampaikan oleh Aipda DW selaku Staf SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang mengungkapkan bahwa:

“Kami menyediakan ruangan khusus yang digunakan untuk melayani masyarakat dengan sarana seperti tempat duduk, pendingin ruangan, ada meja, dan sebagainya. Secara fasilitas kami ada jalur khusus penyandang disabilitas, ada pojok baca serta ruang bermain anak” (Hasil wawancara dengan informan 2 selaku Staf SPKT pada tanggal 14 Juni 09.00 sd 09.15 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Beberapa pendapat diatas dibandingkan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu AR sebagai salah satu masyarakat yang sedang menggunakan layanan SPKT, mengungkapkan bahwa:

“Ada pelayanan yang diberikan, kemudian ruangan kantornya juga ada, fasilitasnya juga cukup memadai seperti ada kursi, meja, ada toilet juga, serta terdapat jalur khusus untuk penyandang disabilitas. Kalau sekarang mah fasilitas dan ruangnya sudah cukup bagus, dulu sebelum ini ya belum memadai, kursi ga cukup jadi ada yang nunggu di luar. Sekarang ini udah lebih baik.” (Hasil wawancara dengan informan 4 selaku perwakilan masyarakat pada tanggal 14 Juni 10.23 sd 10.39 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)



Gambar 4.2 Ruang Tunggu SPKT

Hasil wawancara diatas menunjukkan 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. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polres Metro Tangerang Kota belum memenuhi salah satu indikator dari dimensi wujud yaitu fasilitas sarana dan prasarana pelayanan karena masih adanya kekurangan yang ditemukan.

b. Kelengkapan Peralatan Modern

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kompol AG selaku Kepala SPKT Polres Metro Tangerang Kota memberikan pernyataan yang mengatakan bahwa:

“Kami sedang berupaya untuk meningkatkan kelengkapan peralatan modern, jadi kedepannya bisa melayani masyarakat melalui banyak cara, bisa lewat telepon, maupun media sosial. Tetapi memang untuk sekarang semua itu belum ada karena masih dikembangkan” (Hasil wawancara dengan informan 1 selaku Kepala SPKT pada tanggal 14 Juni 09.15 sd 09.25 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)



yang disediakan oleh SPKT Polres Metro Tangerang Kota. Dengan demikian pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polres Metro Tangerang Kota belum memenuhi salah satu indikator dari dimensi wujud yaitu kelengkapan peralatan canggih.

c. Penampilan petugas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kompol AG selaku Kepala SPKT Polres Metro Tangerang Kota memberikan pernyataan mengenai penampilan petugas yang mengatakan bahwa:

“Sebelum memulai kegiatan pelayanan, saya selalu melakukan apel pagi dan mengingatkan untuk menjaga penampilan baik dari kerapian dan kebersihan dari para petugas. Karena kita akan berhadapan dengan masyarakat maka kita tunjukkan versi terbaik dari penampilan sebagai jaminan bahwa kami sangat memperhatikan kualitas pelayanan salah satunya dari penampilan petugas untuk memuaskan masyarakat” (Hasil wawancara dengan informan 1 selaku Kepala SPKT pada tanggal 14 Juni 09.15 sd 09.25 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hal serupa juga disampaikan oleh Aipda DW selaku Staf SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang mengungkapkan bahwa:

“Dari atasan kami diingatkan untuk selalu berpenampilan rapih untuk meyakinkan masyarakat bahwa kami siap dalam melayani dan mewadahi keluhan terutama laporan masyarakat” (Hasil wawancara dengan informan 2 selaku Staf SPKT pada tanggal 14 Juni 09.00 sd 09.15 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Bapak WR selaku perwakilan dari masyarakat juga menyampaikan pendapatnya yang mengungkapkan bahwa:

“Dari segi penampilan, para petugas sudah terlihat rapih dan siap dengan seragam kepolisian beserta kelengkapan atributnya. Hal tersebut menunjukkan adanya dedikasi dan keseriusan dalam memberikan pelayanan” (Hasil wawancara dengan informan 10 selaku perwakilan masyarakat pada tanggal 15 Juni 10.10 sd 10.25 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)



Gambar 4. 4 Penampilan Petugas SPKT

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa masyarakat menilai bahwa penampilan SPKT Polres Metro Tangerang Kota terlihat rapih dan siap untuk melayani masyarakat. Dengan demikian pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polres Metro Tangerang Kota sudah memenuhi salah satu indikator dari dimensi wujud yaitu penampilan petugas pelayanan. Berdasarkan hal tersebut dapat 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.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi *reliability* terdiri dari beberapa indikator sebagai pengukur yaitu sebagai berikut:

### a. Benar Sejak Dari Awal

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kompol AG selaku Kepala SPKT Polres Metro Tangerang Kota memberikan pernyataan mengenai keandalan, yang mengatakan bahwa:

“Setiap instansi terutama pelayanan publik itu pasti memiliki standar operasional prosedur (SOP) begitu pula dengan SPKT Polres Metro Tangerang Kota ini. Kami sudah menyusun SOP yang menjadi standar atau Batasan dalam bekerja, kemudian kita juga membuat alur dan prosedur pengaduan yang bisa dilihat oleh masyarakat” (Hasil wawancara dengan informan 1 selaku Kepala SPKT pada tanggal 14 Juni 09.15 sd 09.25 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hal serupa juga disampaikan oleh Aipda DW selaku Staf SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang mengungkapkan bahwa:

“Baik dalam bekerja secara internal maupun saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, kami diberitahukan mengenai SOP yang berlaku. Dalam SOP tersebut tertulis pedoman bagaimana bekerja yang efektif, kemudian bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga ada rambu-rambu yang membuat kinerja kami tetap berada pada jalurnya atau sesuai dengan ketentuan” (Hasil wawancara dengan informan 2 selaku Staf SPKT pada tanggal 14 Juni 09.00 sd 09.15 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Beberapa pendapat diatas dibandingkan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak HD sebagai salah satu masyarakat yang sedang menggunakan layanan SPKT, mengungkapkan bahwa:

“Sebenarnya pelayanannya sudah cukup baik tetapi alangkah lebih baik lagi kalau masyarakat diberi penjelasan mengenai informasi bagaimana alur prosedurnya atau apapun yang harus dipersiapkanlah saat ingin memasukkan pengaduan” (Hasil wawancara dengan informan 5 selaku perwakilan masyarakat)

pada tanggal 14 Juni 10.43 sd 11.09 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat diketahui bahwa kehandalan 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. Hanya saja perwakilan masyarakat merasa kurang dengan tidak adanya informasi yang jelas mengenai alur pelaporan atau prosedur pengaduan dari pihak SPKT.

b. Kesesuaian Persyaratan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kompol AG selaku Kepala SPKT Polres Metro Tangerang Kota memberikan pernyataan mengenai kehandalan, yang mengatakan bahwa:

“Petugas dalam melaksanakan pelayanan sudah berupaya memberikan pelayanan yang optimal, hal ini dilakukan oleh setiap petugas dengan selalu memberikan arahan dan memberikan informasi tentang prosedur pelayanan. Serta berupaya untuk menerima semua pengaduan dari masyarakat” (Hasil wawancara dengan informan 1 selaku Kepala SPKT pada tanggal 14 Juni 09.15 sd 09.25 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hal serupa juga disampaikan oleh Bripta W selaku Staf SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang mengungkapkan bahwa:

“Kami selalu berupaya untuk melaksanakan pelayanan dengan optimal, dengan memberikan informasi yang mudah dan tepat dalam pelayanan. Hal ini dilakukan dengan menerima semua keluhan dari masyarakat tanpa membedakan masyarakat yang datang untuk membuat laporan. Masyarakat yang hadir ke Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Metro Tangerang Kota selalu diberikan arahan dan informasi yang sesuai dengan prosedur yang ada. Meskipun masih ada masyarakat yang tidak lengkap membawa persyaratan untuk mengajukan pengaduan, tetap kami proses namun masyarakat diharuskan untuk melengkapi persyaratannya” (Hasil wawancara dengan informan 3 selaku Staf SPKT pada tanggal 14 Juni 09.40 sd 09.55 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Beberapa pendapat diatas dibandingkan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak ER sebagai salah satu masyarakat yang sedang menggunakan layanan SPKT, bahwa:

“Seharusnya terdapat papan atau poster yang berisi tentang informasi pengaduan baik alur maupun persyaratannya sehingga masyarakat mengetahui informasi sebelum melakukan pengaduan” (Hasil wawancara dengan informan 8 selaku perwakilan masyarakat pada tanggal 14 Juni 14.30 sd 14.55 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)



Gambar 4. 5 Jenis Layanan SPKT

Khusus Laporan Kehilangan dan Persyaratan



Gambar 4.6 Media Sosial Instagram SPKT

### Polres Metro Tangerang Kota

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa kehandalan petugas SPKT Polres Metro Tangerang Kota dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum cukup baik dilihat dari indikator kesesuaian persyaratan. Hal tersebut ditandai dengan perwakilan masyarakat yang mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah secara profesional tetapi sangat disayangkan tidak adanya informasi jelas mengenai alur prosedur dan persyaratan dalam mengajukan pengaduan kehilangan barang.

c. Perbaikan atau Penyempurnaan dan Bebas dari Cacat atau Kerusakan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kopol AG selaku Kepala SPKT Polres Metro Tangerang Kota memberikan pernyataan mengenai kehandalan, yang mengatakan bahwa:

“Sebagai pimpinan saya berusaha mengarahkan petugas untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Saya juga menyadari bahwa pasti ada saja kekurangan dalam proses pelayanan terhadap masyarakat. Oleh karena itu lembaga kami menyediakan seperti wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya melalui kotak saran. Jadi semisal ada yang dirasa kurang, bisa disampaikan” (Hasil wawancara dengan informan 1 selaku Kepala SPKT pada tanggal 14 Juni 09.15 sd 09.25 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hal serupa juga disampaikan oleh Aipda DW selaku Staf SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang mengungkapkan bahwa:

“Untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, kami ada menyediakan yang kotak saran sehingga segala keluhan atau masukan dari masyarakat bisa disalurkan melalui kotak saran tersebut” (Hasil wawancara dengan informan 2 selaku Staf SPKT pada tanggal 14 Juni 09.00 sd 09.15 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hal serupa juga disampaikan oleh Bripta W selaku Staf SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang mengungkapkan bahwa:

“Kebetulan kami menyediakan kotak saran bagi masyarakat, sehingga nantinya bisa memperoleh masukan mengenai pelayanan yang kami berikan. Hal tersebut menjadi salah satu upaya kami untuk meningkatkan kepuasan masyarakat” (Hasil wawancara dengan informan 3 selaku Staf SPKT pada tanggal 14 Juni 09.40 sd 09.55 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa 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. 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.

### **3. Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Dimensi *responsiveness* terdiri dari beberapa indikator sebagai pengukur yaitu sebagai berikut:

#### **a. Responsivitas**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kompol AG selaku Kepala SPKT Polres Metro Tangerang Kota memberikan pernyataan mengenai responsivitas, yang mengatakan bahwa:

“Saya selalu mengingatkan para petugas agar semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang optimal, membantu masyarakat yang kesulitan, memberikan arahan terkait dengan prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi ketika membuat laporan kehilangan” (Hasil wawancara dengan informan 1 selaku Kepala SPKT pada tanggal 14 Juni 09.15 sd 09.25 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hal serupa juga disampaikan oleh Bripta W selaku Staf SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang mengungkapkan bahwa:

“Kami selalu berupaya untuk melaksanakan pelayanan dengan optimal, dengan memberikan informasi yang mudah dan tepat dalam pelayanan. Hal ini dilakukan dengan menerima semua

keluhan dari masyarakat tanpa membeda-bedakan masyarakat yang datang untuk membuat laporan. Masyarakat yang hadir ke Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Metro Tangerang Kota selalu diberikan arahan dan informasi yang sesuai dengan prosedur yang ada” (Hasil wawancara dengan informan 3 selaku Staf SPKT pada tanggal 14 Juni 09.40 sd 09.55 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Pendapat diatas didukung dengan pernyataan dari Ibu EV selaku informan 12 yang menyampaikan bahwa:

“Menurut saya responsivitas petugas sudah baik, hal itu ditunjukkan dengan petugas yang siap memberi penjelasan mengenai prosedur pelaporan” (Hasil wawancara dengan informan 12 selaku perwakilan masyarakat pada tanggal 15 Juni 12.15 sd 12.25 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa responsivitas yang dimiliki oleh petugas SPKT Polres Metro Tangerang Kota sudah cukup baik, hanya saja masih belum optimal. Hal tersebut ditandai dengan masih banyaknya masyarakat yang masih kebingungan mengenai alur atau prosedur dalam proses pembuatan pengaduan barang hilang.

#### b. Responsibilitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kompol AG selaku Kepala SPKT Polres Metro Tangerang Kota memberikan pernyataan mengenai responsibilitas, yang mengatakan bahwa:

“Kami memiliki tanggung jawab terhadap pimpinan dan terutama masyarakat. saya selalu memastikan untuk memberikan pelayanan terbaik, secermat mungkin sehingga meminimalisir kesalahan input atau hal lainnya. Selain itu kami juga menjalin kerjasama dengan stakeholder atau pihak eksternal dalam kegiatan pengukuran kesesuaian pelayanan. Bahkan yang paling utama kami juga melibatkan masyarakat untuk mengukur indeks kepuasan terhadap pelayanan yang kami berikan” (Hasil wawancara dengan informan 1 selaku Kepala SPKT pada tanggal 14 Juni 09.15 sd 09.25 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hal serupa juga disampaikan oleh Aipda DW selaku Staf SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang mengungkapkan bahwa:

“Tanggung jawab kami sebagai lembaga penyedia pelayanan publik sangat besar terutama terhadap masyarakat, oleh karena itu kami berusaha untuk memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat terutama dalam memberikan pelayanan” (Hasil wawancara dengan informan 2 selaku Staf SPKT pada tanggal 14 Juni 09.00 sd 09.15 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Beberapa pendapat diatas dibandingkan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu AR sebagai salah satu masyarakat yang sedang menggunakan layanan SPKT, mengungkapkan bahwa:

“Responsibilitas dari SPKT Polres Metro Tangerang Kota menurut saya cukup baik, karena kami sebagai masyarakat dilibatkan dalam proses pengukuran indeks kepuasan serta kesesuaian pelayanan” (Hasil wawancara dengan informan 4 selaku perwakilan masyarakat pada tanggal 14 Juni 10.23 sd 10.39 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Ibu SR selaku perwakilan dari masyarakat menyampaikan pendapatnya yang mengungkapkan bahwa:

“Responsibilitas dari pihak SPKT Polres Metro Tangerang Kota sudah baik, karena menunjukkan bahwa memang mereka punya tanggung jawab yang penting terutama terhadap masyarakat. Jadi kepuasan kami masyarakat juga merupakan tanggungjawab mereka” (Hasil wawancara dengan informan 6 selaku perwakilan masyarakat pada tanggal 14 Juni 11.15 sd 11.29 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa menurut masyarakat petugas SPKT sudah cukup bertanggung jawab dengan tugasnya selama pemberian pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan responsibilitas petugas SPKT Polres Metro Tangerang Kota sudah cukup baik yang ditandai dengan adanya kerjasama dengan pihak stakeholder dalam pengukuran kesesuaian pelayanan. Selain itu

juga ikut melibatkan masyarakat dalam proses pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak SPKT.

c. Akuntabilitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kompol AG selaku Kepala SPKT Polres Metro Tangerang Kota memberikan pernyataan mengenai akuntabilitas, yang mengatakan bahwa:

“Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab kami menjunjung tinggi akuntabilitas, hal tersebut dilakukan untuk menjaga kepercayaan masyarakat melalui transparansi persyaratan serta prosedur pelayanan” (Hasil wawancara dengan informan 1 selaku Kepala SPKT pada tanggal 14 Juni 09.15 sd 09.25 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hal serupa juga disampaikan oleh Aipda DW selaku Staf SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang mengungkapkan bahwa:

“Akuntabilitas itu bisa dilihat dari pelayanan yang diperoleh masyarakat dari SPKT, artinya masyarakat kami layani sesuai dengan tugas dan fungsi kami. Singkatnya adalah disini laporan model C itu biasanya untuk kehilangan barang maka jika masyarakat ada yang kehilangan maka termasuk ke laporan model C tersebut” (Hasil wawancara dengan informan 2 selaku Staf SPKT pada tanggal 14 Juni 09.00 sd 09.15 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hal serupa juga disampaikan oleh Bripta W selaku Staf SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang mengungkapkan bahwa:

“Iya tentunya kami bekerja harus menerapkan nilai akuntabilitas. Transparansi dalam setiap proses pelayanan, termasuk ada atau tidaknya biaya yang dikenakan, karena pada dasarnya pelayanan disini gratis jadi tidak memanfaatkan keadaan dengan menarik dana dari masyarakat” (Hasil wawancara dengan informan 3 selaku Staf SPKT pada tanggal 14 Juni 09.40 sd 09.55 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Selain itu hal yang sama juga ditanyakan kepada salah satu masyarakat yang juga melakukan pengaduan yaitu Bapak HD yang menyampaikan bahwa:

“Berdasarkan pengalaman saya, petugas SPKT sudah melayani saya sesuai dengan fungsinya. Kemudian persyaratan yang diajukan juga sama dengan yang tertera dalam jenis pelayanan yang saya terima” (Hasil wawancara dengan informan 5 selaku perwakilan masyarakat pada tanggal 14 Juni 10.43 sd 11.09 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa 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. Jaminan (*Assurance*)**

Dimensi *assurance* terdiri dari beberapa indikator sebagai pengukur yaitu sebagai berikut:

##### **a. Jaminan waktu**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kopol AG selaku Kepala SPKT Polres Metro Tangerang Kota memberikan pernyataan mengenai kepastian waktu pelayanan yang mengatakan bahwa:

“Proses pelayanan yang kami berikan estimasi waktunya adalah sekitar 10 sampai 20 menit. Jadi terkadang ada beberapa kondisi yang membuat pelayanan prosesnya itu sedikit lambat misalnya ada persyaratan yang belum terpenuhi” (Hasil wawancara dengan informan 1 selaku Kepala SPKT pada tanggal 14 Juni 09.15 sd 09.25 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hal serupa juga disampaikan oleh Bripta W selaku Staf SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang mengungkapkan bahwa:

“Laporan model c biasanya memakan waktu sekitar 10 hingga 15 menit. Hanya saja terkadang ada beberapa kendala yang

membuat waktu pelayanan itu sedikit lebih lama” (Hasil wawancara dengan informan 3 selaku Staf SPKT pada tanggal 14 Juni 09.40 sd 09.55 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Sedangkan Ibu TN yaitu salah satu perwakilan masyarakat sebagai informan 11 dalam penelitian ini juga memberikan pendapatnya mengenai kepastian waktu pelayanan SPKT, bahwa:

“Terkadang ada sedikit kendala seperti KTP yang ketinggalan sehingga harus diambil atau diantarkan sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama” (Hasil wawancara dengan informan 11 selaku perwakilan masyarakat pada tanggal 15 Juni 10.35 sd 10.47 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)



Gambar 4.7 Waktu Pelayanan SPKT

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polres Metro Tangerang Kota belum bisa memberikan kepastian seberapa lama waktu yang diperlukan untuk memproses pengaduan. Hal tersebut ditandai dengan waktu yang dihabiskan untuk melayani masyarakat melebihi estimasi waktu yang ada di Standar Operasional Prosedur SPKT Polres Metro Tangerang

Kota. Lamanya proses pelayanan disebabkan oleh beberapa faktor seperti persyaratan yang belum terpenuhi oleh masyarakat, hingga adanya gangguan pada peralatan yang digunakan seperti komputer yang tiba-tiba mati sehingga harus diproses ulang.

b. Jaminan biaya

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kompol AG selaku Kepala SPKT Polres Metro Tangerang Kota memberikan pernyataan mengenai jaminan kepastian biaya yang mengatakan bahwa:

“Memberikan pelayanan kepada masyarakat itu sudah menjadi tanggungjawab kami sebagai petugas kepolisian khususnya unit SPKT. Dalam proses pelayanan ini tidak dipungut biaya sama sekali terhadap masyarakat” (Hasil wawancara dengan informan 1 selaku Kepala SPKT pada tanggal 14 Juni 09.15 sd 09.25 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hal serupa juga disampaikan oleh Aipda DW selaku Staf SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang mengungkapkan bahwa:

“Tidak ada pungutan biaya selama proses pemberian layanan, semuanya gratis jadi masyarakat tidak dibebankan biaya apapun untuk melaporkan kehilangan barangnya.” (Hasil wawancara dengan informan 2 selaku Staf SPKT pada tanggal 14 Juni 09.00 sd 09.15 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hal serupa juga disampaikan oleh Bripta W selaku Staf SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang mengungkapkan bahwa:

“Tentu tidak ada biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat ketika ingin memasukkan laporan pengaduan kehilangan. Sudah ketentuannya seperti itu, jadi jika ada petugas yang memungut biaya secara ilegal itu termasuk pelanggaran disiplin.” (Hasil wawancara dengan informan 3 selaku Staf SPKT pada tanggal 14 Juni 09.40 sd 09.55 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Beberapa pendapat di atas dibandingkan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu AR sebagai salah satu masyarakat yang sedang menggunakan layanan SPKT, mengungkapkan bahwa:

“Dari petugasnya tidak ada memungut biaya apapun, tetapi informasi mengenai hal tersebut belum ada kejelasan sehingga untukantisipasi biasanya saya selalu membawa uang.” (Hasil wawancara dengan informan 4 selaku perwakilan masyarakat pada tanggal 14 Juni 10.23 sd 10.39 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas SPKT Polres Metro Tangerang Kota tidak membebankan biaya apapun kepada masyarakat yang melaporkan kehilangan. Cukup dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan maka akan segera diproses oleh petugas. Berdasarkan hal tersebut maka pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polres Metro Tangerang Kota sudah memenuhi salah satu indikator dari dimensi *assurance* yaitu jaminan kepastian biaya pelayanan

c. Jaminan Legalitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kompol AG selaku Kepala SPKT Polres Metro Tangerang Kota memberikan pernyataan mengenai jaminan legalitas yang mengatakan bahwa:

“Untuk melayani masyarakat yang kehilangan kemudian membuat laporan kehilangan, kami tidak memberikan persyaratan yang memberatkan masyarakat. Persyaratan tersebut sudah ketentuan dari pusat untuk melayani laporan model C” (Hasil wawancara dengan informan 1 selaku Kepala SPKT pada tanggal 14 Juni 09.15 sd 09.25 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hal serupa juga disampaikan oleh Aipda DW selaku Staf SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang mengungkapkan bahwa:

“Tidak ada persyaratan yang sangat memberatkan masyarakat ya, saya kira dari pusat juga sudah mempertimbangkan hal itu sehingga persyaratan yang ada sekarang benar-benar sudah sesuai dengan administrasi yang diperlukan kantor seperti KTP, atau berkas lainnya” (Hasil wawancara dengan informan 2 selaku Staf SPKT pada tanggal 14 Juni 09.00 sd 09.15 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Ibu SR selaku perwakilan dari masyarakat menyampaikan pendapatnya yang mengungkapkan bahwa:

“Tidak ada persyaratan yang membuat saya keberatan, semuanya mudah dan bisa saya penuhi” (Hasil wawancara dengan informan 6 selaku perwakilan masyarakat pada tanggal 14 Juni 11.15 sd 11.29 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa persyaratan untuk melakukan pengaduan di SPKT cukup mudah dipahami dan tidak menyusahakan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut maka 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. 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 sebagai berikut:

### a. Akses

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kompol AG selaku Kepala SPKT Polres Metro Tangerang Kota memberikan pernyataan mengenai akses yang mengatakan bahwa:

“SPKT Polres Metro Tangerang Kota sudah berupaya memberikan kemudahan dalam setiap pelayanan kepada masyarakat. Petugas harus menerima semua saran dan masukan dari masyarakat untuk memperbaiki pelayanan. Saran atau masukan tersebut bisa disampaikan melalui kotak saran ataupun dengan langsung menyampaikan kepada petugas pelaksana pelayanan” (Hasil wawancara dengan informan 1 selaku Kepala SPKT pada tanggal 14 Juni 09.15 sd 09.25 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hal serupa juga disampaikan oleh Briпка W selaku Staf SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang mengungkapkan bahwa:

“Kami berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan terbaik memberikan pelayanan terpadu secara optimal kepada masyarakat yang membutuhkan. Keberadaan unit ini memang diperuntukkan bagi masyarakat untuk memastikan keamanan dan kenyamanan dalam lingkungan sehingga memang harus bisa diandalkan dan serta dipercaya” (Hasil wawancara dengan informan 3 selaku Staf SPKT pada tanggal 14 Juni 09.40 sd 09.55 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Beberapa pendapat diatas dibandingkan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu AR sebagai salah satu masyarakat yang sedang menggunakan layanan SPKT, mengungkapkan bahwa:

“Pelayanan di SPKT Polres Metro Tangerang Kota sudah menyediakan kotak saran di ruangan pelayanan. Hal ini kami rasa cukup baik, karena SPKT Polres Metro Tangerang Kota menerima setiap masukan ataupun kritikan dari masyarakat. Dan saya berharap dari setiap masukan ataupun saran dari masyarakat perlu di tindak lanjuti dan diperbaiki karena untuk penyempurnaan dari SPKT itu sendiri” (Hasil wawancara dengan informan 4 selaku perwakilan masyarakat pada tanggal 14 Juni 10.23 sd 10.39 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa indikator akses dalam pelayanan di SPKT Polres Metro Tangerang Kota sudah cukup baik hanya saja perlu dilakukan perbaikan dalam beberapa hal terkait dengan pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan.

#### b. Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kopol AG selaku Kepala SPKT Polres Metro Tangerang Kota memberikan pernyataan mengenai komunikasi yang mengatakan bahwa:

“Sebagai salah satu lembaga penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya menerapkan kesopanan dan keramahan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pembawaan kami mungkin tegas tetapi kami sangat memaksimalkan untuk seramah mungkin kepada masyarakat” (Hasil wawancara

dengan informan 1 selaku Kepala SPKT pada tanggal 14 Juni 09.15 sd 09.25 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hal serupa juga disampaikan oleh Aipda DW selaku Staf SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang mengungkapkan bahwa:

“Selama memberikan pelayanan kepada masyarakat kami berupaya membuat masyarakat nyaman dan merasa aman ketika berada di dekat kami. Salah satunya dengan menerapkan prinsip keramah tamahan, itu sudah pasti.” (Hasil wawancara dengan informan 2 selaku Staf SPKT pada tanggal 14 Juni 09.00 sd 09.15 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Pendapat diatas didukung dengan pernyataan dari Ibu EV selaku informan 12 yang menyampaikan bahwa:

“Komunikasi antara saya dengan petugas cukup baik, terkesan tegas namun cara penyampaian oleh petugas itu cukup lugas dan sangat mudah dipahami oleh saya” (Hasil wawancara dengan informan 12 selaku perwakilan masyarakat pada tanggal 15 Juni 12.15 sd 12.25 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa indikator komunikasi dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas SPKT Polres Metro Tangerang Kota terhadap masyarakat sudah cukup baik. Hal tersebut diungkapkan oleh informan yang merupakan perwakilan dari masyarakat bahwa komunikasi dan penjelasan oleh petugas cukup baik serta mudah dipahami.

c. Kemampuan memahami masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kopol AG selaku Kepala SPKT Polres Metro Tangerang Kota memberikan pernyataan mengenai jaminan kepastian biaya yang mengatakan bahwa:

“Petugas dalam melaksanakan pelayanan sudah berupaya memberikan pelayanan yang optimal, hal ini dilakukan oleh setiap petugas dengan selalu memberikan arahan dan informasi tentang prosedur pelayanan. Serta berupaya untuk menerima semua keluhan dari masyarakat” (Hasil wawancara dengan

informan 1 selaku Kepala SPKT pada tanggal 14 Juni 09.15 sd 09.25 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hal serupa juga disampaikan oleh Aipda DW selaku Staf SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang mengungkapkan bahwa:

“Kami selalu berupaya untuk melaksanakan pelayanan dengan optimal, dengan memberikan informasi yang mudah dan tepat dalam pelayanan. Hal ini dilakukan dengan menerima semua keluhan dari masyarakat tanpa membedakan masyarakat yang datang untuk membuat laporan. Masyarakat yang hadir ke Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Metro Tangerang Kota selalu diberikan arahan dan informasi yang sesuai dengan prosedur yang ada” (Hasil wawancara dengan informan 2 selaku Staf SPKT pada tanggal 14 Juni 09.00 sd 09.15 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hal serupa juga disampaikan oleh Bripta W selaku Staf SPKT Polres Metro Tangerang Kota yang mengungkapkan bahwa:

“Kami selalu memberikan pelayanan yang terbaik dengan memproses segala keluhan dan laporan dari masyarakat, tanpa membedakan masyarakat berdasarkan status sosialnya. Semua akan kami proses sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku” (Hasil wawancara dengan informan 3 selaku Staf SPKT pada tanggal 14 Juni 09.40 sd 09.55 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Beberapa pendapat di atas dibandingkan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Bapak SP sebagai salah satu masyarakat yang sedang menggunakan layanan SPKT, mengungkapkan bahwa:

“Menurut saya petugas tidak memberikan perbedaan tertentu saat melayani masyarakat, semuanya dilayani dan diproses sesuai dengan prosedur yang ada” (Hasil wawancara dengan informan 9 selaku perwakilan masyarakat pada tanggal 14 Juni 15.10 sd 15.24 WIB di Polres Metro Tangerang Kota)

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa 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. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari informan sebagai perwakilan dari masyarakat yang mengungkapkan bahwa selama pemberian pelayanan petugas kepolisian tidak menunjukkan karakter yang keras tetapi tegas namun tetap sopan dan ramah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dimensi *emphaty* pada kualitas pelayanan SPKT Polres Metro Tangerang Kota dapat dikategorikan baik karena terpenuhinya indikator tersebut.