

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **5.1 Pembahasan dan Hasil Penelitian**

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu atau SPKT merupakan aparat kepolisian yang memiliki tugas dalam pemberian pelayanan pada bidang kepolisian kepada masyarakat yang memerlukan bantuan. Pembentukan SPKT Polres Metro Tangerang Kota berawal dari banyaknya laporan dan aduan yang diberikan masyarakat terhadap tindak kriminalitas yang sering terjadi ditengah lingkungan masyarakat. Namun ditemukan permasalahan seperti kurangnya informasi kepada masyarakat mengenai, kemudian kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai persyaratan yang harus dibawa pada saat membuat laporan sehingga proses pengaduan menjadi lambat karena masyarakat harus melengkapi persyaratan tersebut. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas SPKT pada Polres Metro Tangerang Kota dengan dimensi kualitas pelayanan berdasarkan pendapat (Zeithaml *et al*, 1990) yaitu sebagai berikut:

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

Wujud atau bukti fisik adalah dimensi pertama untuk mengukur kualitas pelayanan. Wujud dalam hal ini berarti bentuk fisik dari pelayanan yang diberikan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu pada Polres Metro Tangerang Kota kepada masyarakat termasuk sarana prasarana serta fasilitas yang disediakan.

Berdasarkan hasil wawancara 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.

Dari penjelasan diatas menunjukkan bahwa dimensi *tangible* sudah dilaksanakan oleh petugas SPKT Polres Metro Tangerang namun masih ada beberapa hal yang kurang dan harus dibenahi dari segi kelengkapan fasilitas, sarana dan prasarana, hingga kelengkapan alat modern.

Berdasarkan hasil observasi memang benar bahwa terdapat pelayanan yang diberikan oleh petugas SPKT Polres Metro Tangerang Kota secara fisik dan dapat dilihat secara langsung. Selain itu terdapat beberapa sarana prasarana sebagai pendukung pelayanan seperti unit komputer, ruangan untuk pelayanan terpadu, tempat duduk, hingga ruangan bermain untuk anak. Namun fasilitas dan prasarana seperti tempat duduk yang kurang, tidak ada toilet khusus bagi penyandang disabilitas, serta alat modern masih belum lengkap.

Berdasarkan hasil dokumentasi pada UU Nomor 35 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 15 dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dikaitkan dengan teori (Zeithaml *et al*, 1990) pada dimensi wujud (*tangible*) dapat dikategorikan belum cukup baik, sebab dari segi sarana dan prasarana serta kelengkapan peralatan modern yang masih kurang. Namun demikian SPKT Polres Metro Tangerang Kota mampu menunjukkan adanya bentuk pelayanan secara fisik yang dapat dilihat oleh masyarakat seperti perkantoran serta sarana lainnya yang mendukung pelayanan.

## 2) **Kehandalan (*Reliability*)**

Berdasarkan hasil wawancara Staf dan Kepala SPKT Polres Metro Tangerang Kota mengatakan bahwa SPKT dapat diandalkan oleh masyarakat untuk melaporkan pengaduan, pihak SPKT berusaha memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat dengan menjaga keprofesionalan dan kesesuaian pelayanan dengan standar operasional yang sudah ditetapkan oleh pimpinan. Staf dan Kepala SPKT juga menyampaikan bahwa selama proses pengaduan banyak masyarakat yang harus bolak-balik karena belum melengkapi beberapa persyaratannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang pernah melaporkan pengaduan, menunjukkan bahwa kehandalan petugas dalam melakukan kewajibannya sebagai aparatur negara dapat dikategorikan cukup baik, hal tersebut ditandai dengan petugas yang menjalankan tanggung jawabnya secara profesional serta penyediaan sarana bagi masyarakat untuk menyalurkan aspirasinya melalui kotak saran. Namun, sebagian besar perwakilan masyarakat menyayangkan tidak adanya informasi jelas mengenai alur prosedur dan persyaratan dalam mengajukan pengaduan kehilangan barang.

Berdasarkan hasil observasi, proses pelayanan pengaduan pada SPKT Polres Metro Tangerang Kota sudah ditangani oleh petugas yang bertanggung jawab, profesional, dan berpedoman pada standar operasional prosedur yang ada. Hanya saja, ada beberapa masyarakat yang harus kembali lagi untuk melengkapi berkas atau persyaratan yang kurang.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi 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. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar diatas dimana tidak ada informasi secara garis besar mengenai alur dan prosedur

pengaduan. 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*)**

Ketanggapan adalah indikator yang menunjukkan kemampuan petugas SPKT dalam memahami apa yang ditanyakan masyarakat serta mampu menjelaskan sesuatu yang menjadi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf dan Kepala SPKT Polres Metro Tangerang Kota dapat disimpulkan bahwa pihak SPKT selalu berupaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Selain itu selalu memberi arahan dan menerima semua keluhan dari masyarakat tanpa membeda-bedakan terhadap kelompok tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang pernah melaporkan pengaduan, menunjukkan bahwa pihak SPKT Polres Metro Tangerang Kota sudah berupaya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dengan menanggapi semua pertanyaan serta mengarahkan berdasarkan kebutuhan masyarakat. Menurut masyarakat, responsivitas petugas cukup baik meskipun masih ada beberapa hal yang harus dibenahi lagi. Sebab pada saat proses pelayanan, terdapat penjelasan prosedur yang masih belum jelas oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi ditemukan bahwa petugas SPKT Polres Metro Tangerang Kota selalu menanggapi setiap masyarakat yang datang untuk melaporkan kehilangan barang, menjelaskan informasi yang belum dipahami oleh masyarakat. Pada saat observasi, ditemukan bahwa terdapat masyarakat yang merasa kebingungan dengan prosedur untuk melaporkan kehilangan STNK namun segera diberi arahan oleh petugas.

Berdasarkan hasil dokumentasi pada Pasal 37 Perkap Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat

Polres dan Polsek, diketahui bahwa tugas SPKT adalah memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan atau pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi pada dimensi ketanggapan, dapat disimpulkan bahwa responsivitas atau ketanggapan petugas SPKT Polres Metro Tangerang Kota cukup baik. Hal tersebut ditandai dengan tindakan yang sigap dari petugas ketika masyarakat menyampaikan keluhannya maupun memberikan penjelasan dan arahan terkait dengan prosedur yang membingungkan masyarakat.

#### 4) **Jaminan (*Assurance*)**

Dimensi jaminan terdiri dari beberapa indikator seperti jaminan waktu, biaya, dan jaminan legalitas. Dimensi ini menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan jaminan kepastian waktu pelayanan, kepastian biaya, serta jaminan legalitas. Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf dan Kepala SPKT Polres Metro Tangerang Kota, dapat disimpulkan bahwa pihak SPKT sudah berupaya untuk memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan SOP yang ada, hanya saja terkadang terdapat keterlambatan karena adanya persyaratan yang belum dipenuhi oleh masyarakat sehingga perlu untuk dilengkapi. Selain itu, pihak SPKT juga menegaskan bahwa selama proses pelayanan tidak ada pungutan biaya kepada masyarakat serta persyaratan yang diberlakukan tidak memberatkan pengadu/pelapor.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang pernah melaporkan pengaduan, menunjukkan bahwa pihak SPKT Polres Metro Tangerang Kota dari dimensi *assurance* dapat dikategorikan sudah cukup baik dalam menjamin kepastian biaya dan kepastian legalitas dengan tidak memberlakukan persyaratan yang memberatkan masyarakat. Namun, perlu diperhatikan dalam kepastian jaminan waktu dimana pelaksanaan pelayanan melebihi waktu yang ada pada SOP. Hal tersebut

disebabkan oleh kurang jelasnya informasi mengenai persyaratan dan prosedur dari petugas sehingga masih ada pelapor yang tidak lengkap persyaratannya.

Berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa dimensi jaminan (*assurance*) sudah diterapkan oleh SPKT Polres Metro Tangerang Kota dan dapat dikatakan cukup baik. Meski demikian perlu diperhatikan kepastian jaminan waktu dimana masih ada masyarakat yang memerlukan waktu melebihi estimasi saat menerima pelayanan dari petugas.

Berdasarkan hasil dokumentasi pada standar pelayanan SPKT Polres Tangerang Kota tertera bahwa dalam sistem mekanisme dan prosedur diketahui bahwa durasi waktu pelayanan laporan model C adalah  $\pm 5$  menit dan persyaratan tidak ada yang memberatkan, serta tidak tertera adanya biaya yang harus dikeluarkan oleh pelapor.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan SPKT Polres Tangerang Kota sudah cukup sesuai dengan teori (Zeithaml *et al*, 1990) pada dimensi jaminan (*assurance*). Hal tersebut terlihat dari kesesuaian SOP dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas dimana tidak ada pungutan biaya dan persyaratan yang memberatkan pelapor. Namun masih belum sesuai dengan jaminan kepastian waktu karena melebihi estimasi yang ada pada standar operasional prosedur instansi.

#### 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 akses, komunikasi, dan kemampuan memahami masyarakat.

Indikator ini menunjukkan bahwa petugas memiliki sikap yang tegas namun memahami keinginan masyarakat dan memberi perhatian

melalui sikap serta tutur kata. Berdasarkan hasil wawancara dengan Humas dan petugas SPKT Polres Metro Tangerang Kota, dapat disimpulkan bahwa pihak SPKT berupaya menunjukkan rasa empati kepada masyarakat yang melakukan pengaduan kehilangan barang. Selain itu, selama proses pelayanan berlangsung petugas akan menunjukkan perhatian dan empati dengan menanyakan beberapa hal terkait dengan laporan yang dimasukkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang pernah melaporkan pengaduan, menunjukkan bahwa masyarakat belum bisa merasakan adanya empati dari petugas SPKT Polres Metro Tangerang Kota selama memberikan pelayanan. Masyarakat mengungkapkan bahwa petugas memang sopan dan ramah namun tidak masyarakat tidak merasa petugas SPKT menunjukkan empati.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa sudah ada empati yang diperlihatkan oleh petugas SPKT Polres Metro Tangerang Kota selama memberikan pelayanan, mulai dari merespon setiap pertanyaan pengadu, melibatkan masyarakat dalam proses pengukutan indeks kepuasan, serta tidak membeda-bedakan pelapor.

Berdasarkan hasil dokumentasi pada UU Nomor 35 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 15 poin (e) diketahui bahwa SPKT Polres Metro Tangerang Kota sebagai penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas pelayanan publik.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan SPKT Polres Tangerang Kota sudah sesuai dengan teori (Zeithaml *et al*, 1990) pada dimensi empati (*emphaty*). Hal tersebut ditandai dengan 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. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dimensi *emphaty*