

Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kepolisian Sektor (Polsek) Bandar, Kabupaten Pacitan

Vol 6 Issue 2
(Oktober, 2022)

Wahyudi¹, Khoirurrosyidin^{2*}
¹²³ Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Email: Tegar.wahyudtt@gmail.com¹, rosyidin.kh@gmail.com^{2*}

ARTICLE INFO

Article history:

Received: xxx
Revised version received: xxx
Accepted: xxx
Available online: xxx

Keywords:

Public Perception; Public Services;

How to Cite:

APA Style 7th

ABSTRACT

The research objective was to determine how the public's perception of the quality of public services at the Bandar Police Sector (Polsek), Pacitan Regency and to find out what types of services were in the Bandar Sector Police (Polsek), Pacitan Regency. This type of research is qualitative descriptive, which is a research with actual fact finding with objective interpretation in order to obtain a systematic, factual and accurate picture of the facts related to the phenomenon being investigated, with the number of informants as many as 12(twelve) people. Data analysis used descriptive qualitative analysis. The results showed that the service at the Bandar Polsek Pacitan Regency has met the indicators of service quality, namely tangible dimensions (appearance, comfort, ease, and use of assistive devices that have been implemented, convenience of service places), dimensions of reliability (accuracy, clear service standards, capabilities, and services). expertise), responsiveness dimensions (fast, precise, accurate, timely and responding to complaints), assurance dimensions (timely assurance of cost certainty), empathy dimensions (prioritizing the interests of service users, friendly courtesy, non-discrimination, respect, and friendliness of officers service).

Available online at <https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS>
Copyright (c) 2022 by IJGCS



1. Pembahasan

Pelayanan publik adalah semua kegiatan dari pelayanan yang dilakukan pelaku pelayanan masyarakat yang merupakan usaha memenuhi kebutuhan publik atau masyarakat serta untuk melaksanakan peraturan yang ada dalam Perundang-undangan yang dibuat oleh pemerintah. Pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, ASN (Aparatur Sipil Negara) atau yang disebut sebagai pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberi suatu bentuk pelayanan kepada masyarakat yang baik dan optimal. Semua lapisan masyarakat mempunyai hak untuk menuntut pemerintah memberikan suatu pelayanan yang optimal kepada masyarakat karena masyarakat telah memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik yaitu antara lain membayar retribusi dan pajak serta kewajiban-kewajiban lainnya yang dipungut pemerintah. Oleh karena itu wajar apabila masyarakat selalu menuntut terhadap kualitas pelayanan yang prima dan optimal dari pemerintah, tetapi di lain pihak harapan tersebut belum dapat terpenuhi dengan baik yang dikarenakan dari berbagai faktor yang mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan itu sendiri, antara lain karena keterbatasan SDM, keterbatasan sarana dan prasana, regulasi atau peraturan yang berkaitan dengan pelayanan serta keterbatasan kompetensi dari petugas pelayanan itu sendiri sehingga masih banyak ditemui keluhan-keluhan dari masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan publik selama ini.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh ASN berhubungan erat dengan usaha pemerintah dalam mewujudkan suatu kepuasan masyarakat yang notabene sebagai penerima jasa pelayanan (Kusumastuti, 2010). Hal tersebut merupakan bentuk implementasi dan fungsi dari pejabat pemerintah yaitu melayani dan mengayomi masyarakat. Oleh karena itu, pejabat pemerintahan dalam fungsi melayani masyarakat mempunyai kedudukan yang sangat strategis karena bisa menentukan bagaimana pemerintah dapat memberi suatu pelayanan yang prima dan terbaik kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa kecuali sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan organisasi.

Pelayanan adalah suatu ukuran yang mencerminkan jenis dan bentuk pelayanan pemerintah kepada public (masyarakat) baik secara perseorangan maupun kelompok dengan dasar untuk kepentingan publik. Pada umumnya, pelayanan publik merujuk pada kepentingan umum serta pemenuhan dari beberapa kebutuhan dasar. Menurut Pasolong (2010) peningkatan kualitas meliputi 5 (lima) indikator antara lain adalah bukti secara langsung, petugas yang andal, tanggap terhadap keluhan masyarakat, dan adanya suatu jaminan serta adanya empati empati dari petugas pelayanan. Pendapat tersebut sesuai dengan pernyataan Moenir (2010), bahwa ketanggapan petugas dan kepuasan dari masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan baik yang berujud jasa maupun berbentuk barang akan mewujudkan suatu kepuasan bagi mereka. Hal tersebut sejalan dengan apa yang menjadi tujuan pelayanan publik yaitu menyiapkan suatu pelayanan yang memang diharapkan dan diperlukan masyarakat, bagaimana menyampaikan kepada masyarakat secara tepat sesuai dengan pilihan mereka, dan dapat difasilitasi dan disediakan pihak pemerintah guna mewujudkan suatu kepuasan kepada masyarakat.

Pada kenyataannya, masih ada atau bahkan banyak pengaduan atau keluhan-keluhan ketidakpuasan masyarakat dalam hal kualitas terhadap pelayanan masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat diukur dari bagaimana masyarakat menilai sejauhmana kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah selama ini. Banyak kebijakan- kebijakan pemerintah pusat maupun daerah yang bertujuan agar kualitas pelayanan publik dapat meningkat sekaligus sebagai pondasi pemerintah dalam melakukan usaha- usaha nyata sekaligus memperbaiki system dan bentuk pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Kepuasan menurut Saladin (2013), adalah suatu ungkapan rasa gembira ataupun sebaliknya dari seorang yang didapatkan dengan cara membandingkan antar kesan yang diterima dengan hasil atau kinerja jasa ataupun produk dengan harapannya.

Sesuai yang tersurat dalam Undang-Undang Pelayanan Publik yaitu UU Nomor 25 Th. 2009, bahwa semua anggota masyarakat mempunyai hak untuk memperoleh suatu pelayanan yang prima dan optimal yang sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dari adanya pelayanan tersebut. Pelayanan publik mempunyai tujuan utama agar masyarakat merasa puas, oleh karena itu dalam pelayanan publik prinsip utama adalah mendahulukan kepentingan umum dengan cara proses pelayanan harus dipermudah dan tidak berbelit-belit, waktu yang digunakan untuk melayani dapat dipercepat, dan hasil pekerjaan tidak ada suatu kesalahan agar masyarakat dapat terpuaskan. Kepuasan merupakan respon positif masyarakat yang ditunjukkan oleh beberapa sikap antara lain perasaan senang, gembira, dan terpenuhinya harapan dari kinerja serta pelayanan. Kepuasan masyarakat dapat direalisasikan jika pelayanan yang dinikmati masyarakat telah memenuhi standar atau pelayanan tersebut melebihi dari harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan masyarakat adalah suatu perasaan senang dan gembira atau sebaliknya yang merupakan wujud daripada perasaan yang dirasakan setelahtahu manfaat dari produk (jasa) dibandingkan dengan yang menjadi harapannya.

Beberapa persoalan yang dihadapi oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Bandar terkait dengan pelayanan publik, adalah dalam memberikan pelayanan kepada kebutuhan masyarakat belum dilaksanakan secara maksimal. Karena banyak aduan masyarakat yang secara langsung disampaikan kepada Kapolsek selaku pimpinan maupun anggota Polsek maupun aduan melalui kotak saran yang telah disediakan. Aduan atau keluhan tersebut antara lain kurangnya kurangnya fasilitas pada tempat pelayanan (sarana dan prasarana di kantor Polsek), petugas pelayanan yang kurang ramah dan santun, keterbatasan dari Sumber Daya Manusia

(SDM), waktu yang diberikan untuk pelayanan yang terkesan lambat, serta informasi yang disampaikan oleh petugas pelayanan kadang kurang jelas dan kadang karena terbatasnya waktu sosialisasi kepada masyarakat. Hal tersebut dapat terjadi disebabkan karena di satu pihak praktek penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat yang sampai saat ini belum mengalami perubahan menjadi lebih baik. Setiap saat masyarakat menuntut pelayanan publik yang cepat, tepat dan tanggap, walaupun tuntutan tersebut kadang-kadang kurang bahkan tidak sesuai yang diharapkan yang disebabkan karena dalam memberikan pelayanan terhadap publik tidak boleh melanggar atau terjadi penyimpangan terhadap peraturan yang berlaku.

Proses pelayanan publik harus melalui tahapan demi tahapan dan dibutuhkan verifikasi terhadap kelengkapan dokumen pendukung untuk memastikan keakuratan dan validasi dokumen bagi setiap masyarakat yang mengurus pelayanan sehingga yang terlihat selama ini masih terkesan berbelit-belit, kurang cepat, dan sangat melelahkan. Oleh karena itu, kondisi tersebut harus segera dicarikan jalan keluarnya sehingga pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Bandar akan semakin baik seperti yang diharapkan dan dikehendaki publik.

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Informan penelitian ditentukan dengan metode *purposive*. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 12 (duabelas) orang yang terdiri dari petugas SPKT dan anggota masyarakat.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Indikator *tangibel*

Adalah tampilan sarana dan prasarana secara fisik dan penampilan fisik petugas yang melayani masyarakat. Apabila masyarakat sudah merasakan bahwa indikator *tangibles* dilaksanakan dengan baik maka akan memberikan nilai yang positif, tetapi apabila merasa tidak terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan maka akan memberikan penilaian yang negatif terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Indikator *tangibel* beserta sub indikatornya sudah diterapkan pada pelayanan publik di Polsek Bandar. Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik sudah berjalan sesuai harapan dari masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari indikator yaitu penampilan petugas pada waktu melayani masyarakat, kukan saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu (komputer) dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat pelayanan contohnya tidak adanya pendingin ruangan (AC) yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan masyarakat yang antri maka suasana akan menjadi sangat panas. Selain AC, banyak kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan sehingga tempat pelayanan terlihat berantakan serta terbatasnya tempat duduk di ruang tunggu pelayanan. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk masyarakat karena apabila pengguna layanan merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika masyarakat sebagai pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan **berpengaruh buruk bagi penyedia layanan**.

b. Indikator *reliability*

Adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji dan hasilnya masyarakat akan merasa puas. Indikator kehandalan ini meliputi kemampuan penyedia layanan untuk memberi pelayanan yang cepat dan optimal. Pelayanan publik di Kantor Polsek Bandar sudah menerapkan indikator *reliability*. Penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik di Polsek Bandar sudah dijalankan seperti harapan masyarakat, misalnya petugas pelayanan bekerja dengan cermat karena setiap permohonan pelayanan tidak ada keluhan dan komplain dari masyarakat, kecermatan, petugas pelayanan mampu menggunakan komputer sebagai penunjang

kelancaran dalam proses pelayanan. Tetapi, dalam pelayanan setiap hari, masih ada indikator yang belum dapat dijalankan yaitu *skill* (keahlian) beberapa petugas layanan di Polsek Bandar yang belum

mampu menggunakan komputer sehingga pelayanan kurang cepat. Dengan terbatasnya kemampuan petugas serta SDM yang ada di Kantor Polsek Bandar, maka kinerja di bagian pelayanan jasi terhambat. Masalah tersebut harus segera menjadi perhatian pimpinan dalam hal ini Kapolsek untuk segera dicarikan jalan keluarnya misalnya melalui kursus atau pengembangan SDM, agar kinerja petugas layanan dapat dioptimalkan sesuai dengan SOP (Standar Operating Prosedur) yang telah ditetapkan Polri.

c. Indikator *responsiviness*

Adalah sikap petugas yang selalu tanggap dalam melayani masyarakat sesuai dengan waktu yang dijanjikan untuk memuaskan masyarakat. Pelayanan publik di Kantor Polsek Bandar sudah menerapkan indikator *responsiviness* beserta sub indikatornya sehingga penilaian masyarakat terhadap pelayanan di Polsek Bandar sudah seperti harapan masyarakat, misalnya petugas selalu merespon kepada masyarakat yang mengurus pelayanan di bagian SPKT, setiap masyarakat dilayani dengan cermat, tepat waktu serta semua keluhan masyarakat langsung direspon untuk ditindaklanjuti. *Responsiviness* artinya petugas layanan bersedia selalu bersedia untuk memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat. *Responsiviness* terkait dengan petugas yang tanggap terhadap masyarakat sehingga merupakan faktor dalam menentukan berhasil tidaknya pelayanan, daya tanggap dalam melaksanakan layanan dapat berpengaruh terhadap kinerja petugas karena jika pelayanan dilaksanakan dengan dasar sikap dan komitmen niat baik petugas, maka kualitas pelayanan publik juga semakin baik.

d. Indikator *assurance*

Adalah jaminan dan kepastian petugas untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan. Indikator *assurance* antara lain meliputi karakteristik dan sifat petugas pelayanan yang bisa dipercaya dan sifat percaya diri. Jaminan merupakan usaha yang diberikan penyedia jasa kepada masyarakat terhadap resiko yang mungkin dapat terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Pelayanan publik di Kantor Polsek Bandar sudah menerapkan indikator *assurance* serta sub indikator. Penilaian masyarakat terhadap pelayanan di Polsek Bandar sudah seperti yang diharapkan masyarakat, misalnya masyarakat sudah diberi kepastian kapan permohonan yang diajukan selesai sesuai dengan janji petugas, kepastian terkait biaya terhadap jenis layanan. Jaminan akan menumbuhkan kepercayaan petugas dalam melayani masyarakat, sehingga akan timbul persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan karena masyarakat akan percaya sepenuhnya dan tidak perlu khawatir terkait waktu, biaya dan hal-hal lain yang ada kaitannya dengan pelayanan publik.

e. Indikator *emphaty*

Adalah sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Indikator *emphaty* antara lain mempermudah proses pelayanan dengan cara mengadakan komunikasi dan berusaha mengetahui apa yang menjadi keperluan masyarakat. Empati merupakan perhatian secara personal kepada masyarakat (publik). Pelayanan publik di Kantor Polsek Bandar sudah menerapkan indikator *emphaty* beserta sub indikatornya. Penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik di Polsek Bandar sudah dijalankan seperti yang diharapkan masyarakat, misal mendahulukan kepentingan masyarakat, petugas melayani dengan santun dan adil, masyarakat dilayani dengan baik dan selalu dihargai petugas. Tetapi masih ada sub indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat misalnya ada petugas yang dilayani kurang ramah karena dilayani tanpa disapa terlebih dahulu dan bersikap cuek. Masyarakat tidak akan merasa puas apabila pelayanan petugas kurang ramah, karena sukses tidaknya proses layanan tergantung dari keramahan petugas. Apabila petugas melayani sambil menyapa dan tersenyum, maka masyarakat merasa diperhatikan dan dihargai sehingga timbul dalam hati dan pikiran

masyarakat merasakan kenyamanan. Keramahan seorang petugas merupakan salah satu sukses tiaknya suatu pelayanan. Faktor yang dapat menghambat pelayanan publik, antara lain keterbatasan SDM di bagian SPKT sehingga masyarakat harus menunggu, karena petugas pelayanan di Polsek Bandar adalah bertugas di seksi penjagaan dan satu orang sebagai Kepala SPKT yang mempunyai tugas bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang menjaga di bagian SPKT bukan khusus bagian pelayanan, maka keahlian yang dimiliki belum bisa optimal. Selain keterbatasan SDM, faktor penghambat lainnya adalah belum adanya almari untuk menyimpan arsip sehingga dokumen tidak tertata dengan rapi. Kondisi ruang pelayanan yang kurang rapi akan mengakibatkan ketidaknyamanan masyarakat waktu pelayanan. Faktor yang lain yaitu waktu yang dijanjikan tidak sesuai kenyataan. Keterlambatan tersebut karena formulir SKCK harus menunggu kiriman dari kantor Polres yang datangnya tidak bisa ditentukan. Itulah menyebabkan pembuatan SKCK kadang tidak sesuai dengan tepat waktu. Yang menjadi faktor pendukung yaitu semangat dan dorongan sesama petugas yang selalu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Petugas saling mensupport dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki agar dapat mewujudkan pelayanan yang prima dan optimal. Petugas juga mengadakan rapat koordinasi dan evaluasi setiap akhir bulan mengenai kekurangan dalam pelayanan. Dengan evaluasi maka saran pendapat dan langkah perbaikan jika ada petugas yang belum bisa memberikan pelayanan dengan baik. Faktor lainnya adalah menyadari bahwa melayani masyarakat dengan ihlas dengan hati nurani, termasuk tanggung jawab daripada petugas pelayanan. Selain itu adalah fasilitas penunjang yaitu komputer dan internet agar pelayanan dapat lebih lancar

4. Kesimpulan

Dari hasil penelitian penulis tentang strategi public relations Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien dapat disimpulkan sebagai berikut : Strategi komunikasi dalam meningkatkan pasien yang dilakukan oleh RS Giya Waluya salah satunya adalah strategi human relations untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien dengan memelihara hubungan baik antar sesama manusia, baik hubungan internal maupun hubungan eksternal perusahaan. Hubungan internal yaitu memelihara hubungan baik antar karyawan (employee relations),

Acknowledgment

Terima kasih kami ucapkan kepada pembimbing dan seluruh Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Ponorogo atas selesainya artikel kami, karena selama ini telah menasehati, membantu dan mengajari penulis.

References

Arief, 2007, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayumedia Publishing.

Bungin, Burhan, 2011, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Predana Media Group.

Dwiyatno, Agus, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*, Yogyakarta: Gajah Mada Press

Hardiansyah. 2011. *Metode Penelitian Untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Empat.

Hardiansyah, *Pelayanan Revisi*), Media. 2012, *Publik Yogyakarta: Kualitas (Edisi Gava*

Hasibuan, Malayu, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Keputusan MenPAN No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Koenjaraningrat, 2014, *Pengantar Ilmu Antropologi*, Jakarta: Rineka Cipta.

Kriyantono, 2016, *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktek*, Jakara: Kencana Prenada.

Kusumastuti, 2010, *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosda.

Lupiyoadi, Rambat, 2014,

Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.

Mahmudi, 2010, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi Kedua, Yogyakarta: YKPN.

Moenir, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.

Pasolong, Harbani, 2010, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.

Peraturan Kapolri Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Syarat dan Tata Cara Penetapan Pembagian Daerah Hukum POLRI.

Ratminto dan Atik Septi Minarsih, 2010, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa, 2011, *Teori dan Kasus Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Ridwan dan Sudrajat, 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: NUANSA.

Saladin, Djaslim, 2013, *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*. Cetakan Ketiga, Bandung: Linda Karya.

Sinambela, Lijan Poltak, 2011,

Reformasi Pelayanan Publik,

Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Slameto, 2010, *Belajar dan Faktor-faktor Yang Mempengaruhi*, Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, 2011, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*, Bandung: Alfabeta.

Suwithi dalam Anwar, 2002,

Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, Fandy, 2012, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.