

# EVALUASI PELAYANAN PUBLIK SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU DI POLISI DAERAH SULAWESI UTARA

Oleh :  
**Aprillio Pascal D. Anda Kamoda<sup>1</sup>**

## ABSTRAK

Salah satu jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri) adalah pelayanan administratif, yang pelaksanaan dilakukan melalui unit yang bernama Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Unit kerja ini bertugas memberikan layanan berupa Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD), Surat Ijin Keramaian, Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamatan, Surat Ijin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK). Namun dalam pelaksanaan tugas ini, Polri masih dianggap oleh sebagian masyarakat masih belum maksimal. Polri masih dianggap kurang responsif yang dinilai dari cara petugas melayani warga. Buktinya, masih banyak keluhan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pengaduan tindak pidana yang diadakan namun tidak segera ditindaklanjuti. Dengan menggunakan metode kualitatif penelitian akan mengkaji dan mengevaluasi kinerja dari Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Sulawesi Utara, dengan menggunakan konsep Zeithaml dkk (dalam Pasolong 2011:135), yang mengatakan untuk mengevaluasi kinerja bisa dilihat dari indikator-indikator seperti: Tangibles (Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi di Unit SPKT POLDA SULUT; Reliability (Kemampuan dan keandalan petugas untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya di Unit SPKT POLDA SULUT); Responsiveness (Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen di Unit SPKT POLDA SULUT); dan Assurance (Kemampuan dan keramahan serta sopan santun petugas dalam meyakinkan kepercayaan konsumen di Unit SPKT POLDA SULUT). Temuan penelitian menggambarkan dari sisi Tangibles: Dalam menunjang kenyamanan penerima layanan unit SPKT masih perlu memperhatikan tampak fisik ruangan karena masih ditemukan beberapa fasilitas yang kurang memadai. Dari sisi Reliability: Kemampuan para anggota kepolisian di unit SPKT sudah sangat baik dalam merespon laporan atau keluhan masyarakat. Dari sisi Responsiveness : Para anggota yang ada di SPKT Polda Sulut selalu berusaha untuk membantu kesulitan yang dialami pemohon. Hal ini terlihat pada saat pemohon belum jelas dan mengerti mengenai prosedur dalam membuat laporan kepolisian, dengan sikap yang sopan dan tutur kata yang baik, petugas pun memberikan penjelasan dengan baik. Dan dari sisi Assurance: Berdasarkan hasil penelitian para anggota kepolisian yang ada pada unit SPKT Polda Sulut benar-benar memahami prosedur yang ada dalam hal ini pemberian pelayanan kepada masyarakat.

**Kata Kunci: Evaluasi; Pelayanan Publik; Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu**

## ABSTRACT

*One of the types of services provided by the Indonesian Republic Police (Polri) is administrative services, which are implemented through a unit called the Integrated Police Service Center (SPKT). This work unit is in charge of providing services in the form of Police Reports (LP), Police Report Receipt (STTPLP), Notification on Progress of Investigation Results (SP2HP), Certificate of Lost Report Signs (SKTLK), Police Record Certificate (SKCK), Certificate Self-Report (SKLD), Crowd Permit, Observation Service Business Permit Recommendation, Driving License*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT

*(SIM), and Motor Vehicle Registration Certificate (STNK). However, in carrying out this task, Polri is still considered by some people to be still not optimal. Polri is still considered less responsive, judging by the way officers serve residents. The proof is that there are still many complaints or public dissatisfaction with complaints about criminal acts that were filed but not immediately followed up. By using a qualitative research method, the research will review and evaluate the performance of the North Sulawesi Police Integrated Service Center, using the concept of Zeithaml et al (in Pasolong 2011: 135), which says that evaluating performance can be seen from indicators such as: Tangibles (Quality of service in the form of office physical facilities, computerized administration, waiting room, information place in the North Sulawesi POLDA SPKT Unit; Reliability (Ability and reliability of officers to provide reliable services at the SPKT POLDA North Sulawesi Unit); Responsiveness (Ability to assist and provide services quickly and accurately, and responsive to consumer wishes in the SPKT POLDA North Sulawesi Unit); and Assurance (Ability and friendliness and courtesy of officers in convincing consumer confidence in the North Sulawesi SPKT POLDA Unit). physical room because some inadequate facilities were still found. From the perspective of Reliability: The ability of police officers in the SPKT unit is very good in responding to public reports or complaints. From the side of responsiveness: The members in the SPKT Polda North Sulawesi always try to help the difficulties experienced by the applicant. This can be seen when the applicant is not clear and understands the procedures for making police reports, with a polite attitude and good words, the officers also provide good explanations. And in terms of Assurance: Based on the results of research, the police officers at the SPKT unit of the North Sulawesi Police really understand the existing procedures, in this case the provision of services to the community.*

**Keywords: Evaluation; Public service; Integrated Police Service Center**

## **PENDAHULUAN**

Pemerintahan pada hakekatnya adalah serangkaian aktifitas penyelenggaraan pelayanan publik yang di tujukan kepada masyarakat. Berkaitan dengan pelayanan publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, menegaskan bahwa Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang tertuang juga pada isi UUD 1945 pada alinea terakhir. Oleh sebab itu pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Esensinya adalah pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dari penyelenggara, dalam hal ini pemerintah. Dengan demikian, peran pelayanan publik diharapkan banyak membawa dampak bagi kemajuan instansi itu sendiri dan tercapainya kualitas pelayanan itu sendiri. Oleh karena itu pelayanan publik itu sendiri memiliki tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Adapun dalam prakteknya, pelayanan publik diselenggarakan oleh organisasi publik.

Organisasi publik dibentuk untuk menyelenggarakan pelayanan publik dan bukan dimaksudkan untuk berkembang menjadi besar sehingga mematikan organisasi publiklainnya.

Organisasi publik adalah tipe organisasi yang bertujuan menghasilkan pelayanan kepada masyarakat, tanpa membedakan status dan kedudukannya. Fokus perbaikan kualitas pelayanan terletak pada kepuasan masyarakat berperan sebagai stakeholder. Oleh karena itu perlu

dipahami hal-hal yang berkaitan dengan masyarakat. Tentu saja masyarakat dalam konteks ini menuntut organisasi publik untuk memenuhi standart kualitas pelayanan sebagai kepuasan masyarakat kepada organisasi tersebut.

Kunci keberhasilan suatu organisasi publik yang bergerak dalam bidang jasa terletak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (penggunajasa). Haruslah disadari pula bahwa pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa merupakan suatu aspek vital dalam rangka mempertahankan eksistensi suatu organisasi. Meskipun demikian, untuk mewujudkan kepuasan secara menyeluruh tidaklah mudah apalagi masyarakat sekarang lebih terdidik dan betul-betul telah memahami haknya. Masyarakat akan selalu memperhatikan semua haknya dan dengan semaksimal mungkin akan menggunakannya untuk mendapatkan kepuasan kebutuhan.

Sayangnya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah saat ini dinilai belum sesuai dengan harapan masyarakat. Kalaupun sudah berjalan dengan semestinya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah itu masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumberdaya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Pelayanan publik perlu dilihat sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat.

Salah satu organisasi publik yang mendapat sorotan dari masyarakat adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia. Kepolisian Negara Republik Indonesia selaku bagian dari fungsi pemerintahan negara diuntut mampu menjaga ketertiban masyarakat, melakukan penegakan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan pada masyarakat.

Dalam konteks *good governance*, pelayanan publik yang diselenggarakan Polri merupakan gerbang utama reformasi birokrasi di tubuh Polri karena pelayanan publik adalah ruang dimana masyarakat dan aparatur kepolisian negara berinteraksi secara langsung. Paradigma pelayanan publik oleh Polri berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu pelayanan publik oleh Polri seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik mengingat kebijakan, prosedur, dan perilaku aparat yang menyimpang akan dengan cepat terpantau secara transparan.

Polisi itu sendiri sesungguhnya mengandung arti sebagai organ dan fungsi, yakni sebagai organ pemerintah dengan tugas mengawasi, jika perlu menggunakan paksaan agar yang diperintah menjalankan badan tidak melakukan larangan-larangan perintah.

Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia, definisi Kepolisian adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tugas, fungsi, dan kewenangan dijalankan atas kewajiban untuk mengadakan pengawasan secara intensif dan bila perlu dengan paksaan yang dilakukan dengan cara melaksanakan kewajiban umum dengan perantara pengadilan, dan memaksa yang diperintah untuk melaksanakan kewajiban umum tanpa perantara pengadilan.

Hal ini mendorong seluruh jajaran Polri untuk lebih bekerja keras, sehingga menjadi kewajiban bersama untuk memelihara dan mengakselerasikan kinerja Polri dalam rangka proses transformasi Polri menuju Polri yang profesional dan bermoral. Kualitas pelayanan yang diberikan Kepolisian Negara Republik Indonesia kepada masyarakat ini merupakan salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Hal ini wajar karena perkembangan zaman menuntut Kepolisian Negara Republik Indonesia kini untuk semakin profesional, bermoral, dan modern dalam mengembangk amanah rakyat. Dalam konteks ilmiah, aparatur kepolisian dituntut untuk bisa memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat.

Salah satu jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Polri adalah pelayanan adminstratif yang pelaksanaan dilakukan melalui unit yang bernama Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT).

Unit kerja ini memberikan layanan berupa Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), Surat Ijin Keramaian, Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamatan, Surat Ijin Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).

Oleh karena itu dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang baik, maka perlu adanya pengawasan dari masyarakat untuk menilai apakah Unit SPKT Sulawesi Utara sudah menjalani proses transformasi menuju sosok Polri yang profesional, bermoral, dan modern serta dipercaya oleh masyarakat.

Sehingga peneliti melakukan observasi awal dan mendapatkan beberapa pendapat dari masyarakat yang menjadi konsumen dari pelayanan kepolisian yang mengatakan bahwa pelayanan yang di berikan belum seperti yang di harapkan. Kepolisian sebagai badan pemelihara keamanan dalam negeri memberikan tugas dan wewenang penanganan perkara pidana yang merupakan pelaksanaan dari peran kepolisian dibidang penyidikan kepada satuan fungsi reserse, serta memberikan tugas dan wewenang kepada SPKT (sentra pelayanan kepolisian terpadu) untuk menerima laporan dan pengaduan tindak pidana kriminal yang nantinya akan ditangani oleh pihak satuan reserse kriminal. Namun pada prasurvey, di temukan permasalahan didalam pelayanan terhadap penanganan pengaduan tindak pidana kriminal.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti temukan bahwa masih kurang responsivnya para petugas penyelenggara pelayanan. Responsivitas itu sendiri berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh petugas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa yang membutuhkan pelayanan. Sehingga setelah masyarakat melakukan pengaduan baik itu tindakan kriminal maupun pengaduan atas perbuatan yang tidak menyenangkan, biasanya pihak kepolisian melayani pengaduan tersebut dengan cepat namun dalam tahap proses penyelidikan, penyidik kurang efektif/sigap. Hal ini yang menyebabkan begitu banyak keluhan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pengaduan tindak pidana yang diajukan tidak segera ditindaklanjuti. Oleh karna itu, berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji dan mengevaluasi kinerja dari Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Sulawesi Utara.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Konsep Evaluasi**

Evaluasi merupakan bagian dari sistem manajemen yaitu perencanaan, organisasi, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. Tanpa evaluasi, maka tidak akan diketahui bagaimana kondisi objek evaluasi tersebut dalam rancangan, pelaksanaan serta hasilnya. Istilah evaluasi sudah menjadi kosa kata dalam bahasa Indonesia, akan tetapi kata ini adalah kata serapan dari bahasa Inggris yaitu *evaluation* yang berarti penilaian atau penaksiran. Sedangkan menurut pengertian istilah “evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu obyek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan.” (Yunanda, 2009:76).

Sedangkan menurut Wirawan (2012:17), evaluasi adalah riset untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, selanjutnya menilainya dan membandingkannya dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi tersebut.

Menurut buku Metode Riset Evaluasi, (Hadi, 2011:13), mendefinisikan evaluasi sebagai “proses mengumpulkan informasi mengenai suatu objek, menilai suatu objek, dan membandingkannya dengan kriteria, standar dan indikator”. Selanjutnya Hadi memaparkan riset evaluasi sebagai: “Aplikasi sistematis dari prosedur riset sosial untuk menaksir atau menilai konseptualisasi dan desain, implementasi serta utilitas program intervensi sosial. Menurut definisi ini, riset evaluasi melibatkan pemakaian metodologi riset sosial untuk memberikan putusan atau penilaian dan untuk meningkatkan perencanaan, pemantauan, efektivitas, dan efisiensi suatu program sosial. Program sosial tersebut beragam diantaranya ialah, program kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, dan program layanan manusia lainnya”.

Pendapat selanjutnya muncul dari Husni (2010: 71), yang menyatakan bahwa “evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi mengenai hasil penilaian atas permasalahan yang ditemukan”. Sedangkan menurut Arikunto (2010:18). “Evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai dari beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan.

Sejalan dengan definisi evaluasi menurut Wirawan dan Hadi, secara sederhana menurut peneliti evaluasi dapat diartikan sebagai sebuah tahapan penilaian yang ditujukan kepada objek

evaluasi, untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dideskripsikan dalam bentuk informasi.

Wirawan (2012: 16-18) membedakan jenis-jenis evaluasi berdasarkan objeknya menjadi beberapa jenis yaitu :

a. Evaluasi Kebijakan

“Kebijakan adalah rencana umum dalam rangka melaksanakan fungsi dan tugas. Kebijakan akan berlangsung terus sampai dicabut atau diganti dengan kebijakan yang baru; umumnya karena kebijakan yang lama tidak efektif dan efisien atau karena terjadinya pergantian pejabat dan pejabat baru mempunyai kebijakan yang berbeda dengan pejabat sebelumnya”. Istilah lainnya ialah analisis kebijakan. Analisis kebijakan adalah menentukan atau memilih satu alternatif kebijakan yang terbaik dari sejumlah alternatif kebijakan yang ada. Sedangkan evaluasi kebijakan adalah menilai kebijakan yang sedang atau telah dilaksanakan”.

b. Evaluasi Program

Program adalah kegiatan atau aktivitas yang dirancang untuk melaksanakan kebijakan dan dilaksanakan untuk waktu yang tidak terbatas. Evaluasi program; “Metode sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memakai informasi untuk menjawab pertanyaan dasar. Evaluasi Program dapat dikelompokkan menjadi evaluasi proses (process evaluation), evaluasi manfaat (outcome evaluation) dan evaluasi akibat (impact evaluation)”.

c. Evaluasi Proyek

Evaluasi proyek sebagai “kegiatan atau aktivitas yang dilaksanakan untuk jangka waktu tertentu untuk mendukung pelaksanaan program”.

d. Evaluasi Material

Evaluasi material, untuk melaksanakan kebijakan, program atau proyek diperlukan sejumlah material atau produk-produk tertentu. Misalnya, “untuk melaksanakan program Bus Way diperlukan bus dengan kualitas tertentu: nyaman, memuat banyak penumpang, tahan lama, hemat bahan bakar, dan biaya pemeliharannya yang murah. Oleh karena itu, bus yang dipergunakan Bus Way dievaluasi dengan kriteria tersebut”.

e. Evaluasi Sumber Daya Manusia (SDM)

Evaluasi sumber daya manusia atau yang yang dikenal dengan evaluasi kinerja dilakukan untuk mengetahui pengembangan sumber daya manusia atau human resources development. Evaluasi sumber daya manusia dapat dilaksanakan disebuah lembaga pendidikan, lembaga pemerintah, bisnis dan lembaga swadaya masyarakat”.

Evaluasi dilaksanakan untuk mencapai berbagai tujuan sesuai dengan obyek evaluasinya. Menurut Wirawan (2012: 22-23) ada beberapa tujuan evaluasi di antaranya adalah:

1. Mengukur pengaruh program terhadap masyarakat.
2. Menilai apakah program telah dilaksanakan sesuai rencana.
3. Mengukur apakah pelaksanaan program sesuai dengan standar.
4. Evaluasi program dapat mengidentifikasi dan menentukan manadimensi program yang jalan, mana yang tidak berjalan.
5. Pengembangan staf program.
6. Memenuhi ketentuan undang-undang.
7. Akreditasi program.
8. Mengukur cost effectifenis dan cost efficiency.
9. Mengambil keputusan mengenai program.
10. Akuntabilias.
11. Memberikan balikan kepada pimpinan dan program.
12. Mengembangkan teori evaluasi dan riset evaluasi.

Dari pengertian-pengertian tentang evaluasi yang telah dikemukakan beberapa ahli di atas, dapat ditarik benang merah tentang evaluasi yakni evaluasi merupakan sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang untuk melihat sejauh mana keberhasilan sebuah program. Keberhasilan program itu sendiri dapat dilihat dari dampak atau hasil yang dicapai oleh program tersebut. Karenanya, dalam keberhasilan ada dua konsep yang terdapat didalamnya yaitu efektifitas dan efisiensi.

## **B. Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah maupun swasta kepada warga negara/masyarakatnya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Istilah ini dikaitkan bahwa layanan tertentu harus tersedia untuk semua kalangan tanpa memandang perbedaan baik ras, suku, agama, jenis kulit, maupun strata sosial mereka. Moenir (2010:68) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Berdasarkan penjelasan tersebut, pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang membentuk suatu proses. Proses pelayanan berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan publik menurut Wasistiono (dalam Herdiyansyah, 2011:11) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, maupun oleh swasta, atau pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Sedangkan menurut Agung Kurniawan (dalam Pasolong, 2011:128), menyatakan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2011:128) Pelayanan Publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasil tidak terikat pada suatu produk atau fisik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

### **1. Pelayanan administratif**

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB (Izin Mendirikan Bangunan), pelayanan administrasi kependudukan (KTP (Kartu Tanda Penduduk), NTCR (Nikah-Talak-Cerai Dan Rujuk), akte kelahiran, dan akte kematian.

### **2. Pelayanan barang**

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

### **3. Pelayanan jasa**

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara (transportasi), pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Selanjutnya terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan (Moenir, 2010: 88-119) antara lain :

#### **a. Faktor Kesadaran**

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu : (i). Kewenangan ; (ii). Pengetahuan dan pengalaman; (iii). Kemampuan bahasa; (iv). Pemahaman oleh pelaksana; (v). Disiplin dalam pelaksanaan

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujuka pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuanketentuan yang ada.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain ; (i). Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu; (ii). Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa; (iii). Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin; (iv). Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin; (v). Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya; (vi). Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan; (vii). Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan suatu anggota pemerintah maupun swasta kepada masyarakat atau kliennya harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota tersebut. Artinya rendahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan seorang pegawai tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan perilaku yang disfungsi akan tetapi sangat mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang dipegang olehnya.

### C. Konsep Kinerja Organisasi Publik

Tekanan terhadap organisasi sektor publik, khususnya organisasi pemerintah baik pusat maupun daerah dimaksudkan untuk memperbaiki kinerjanya dalam menyelenggarakan pemerintahan. Hal ini dimaksudkan agar pemerintah dapat menjalankan pemerintahan dengan efektif dan efisien dalam rangka mensejahterakan masyarakat. Menurut Pasolong (2011:37), kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat.

Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa terlepas dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Kinerja organisasi pada dasarnya merupakan tanggung jawab setiap individu yang bekerja dalam organisasi. Apabila dalam organisasi setiap individu bekerja dengan baik, berprestasi, bersemangat dan memberikan kontribusi terbaik mereka terhadap organisasi maka kinerja organisasi secara keseluruhan akan baik. Dengan demikian, kinerja organisasi merupakan cermin dari kinerja individu.

Menurut Prawirosentono (dalam Pasolong, 2011:76), Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Selanjutnya menurut Wibowo (2011:7), Kinerja berasal dari pengertian performance yaitu sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja berkaitan dengan melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari suatu pekerjaan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa esensi dari kinerja organisasi publik adalah gambaran mengenai hasil kerja dari kegiatan kerjasama di antara anggota organisasi publik untuk mencapai tujuan organisasi publik yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini evaluasi dari kinerja organisasi publik yang dimaksud adalah tingkat pencapaian ataupun hasil kerja dari SPKT Polda Sulawesi Utara dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut Mahmudi (2015:91), informasi mengenai kinerja sangat penting dalam rangka menciptakan *good governance*. Manajemen yang baik dan akuntabel membutuhkan indikator kinerja untuk mengukur sukses atau tidaknya organisasi. Informasi kinerja tersebut diorientasikan sebagai pedoman bukan sebagai alat pengendalian. Pemanfaatan indikator kinerja sangat penting untuk mengetahui apakah suatu organisasi, aktivitas atau program telah memenuhi prinsip ekonomi, efisien dan efektif. Indikator untuk tiap-tiap unit organisasi berbeda-beda tergantung pada tipe pelayanan yang dihasilkan. Selanjutnya mengenai indikator kinerja organisasi publik yang dikemukakan oleh Mahmudi (2015:153), menyatakan bahwa indikator kinerja organisasi publik merupakan sarana atau alat (*means*) untuk mengukur hasil suatu aktivitas, kegiatan, atau proses dan bukan hasil atau tujuan itu sendiri (*ends*).

Menurut Zeithaml dkk (dalam Pasolong 2011:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut yaitu :

- a. Tangibles  
Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi di Unit SPKT POLDA SULUT.
- b. Reliability  
Kemampuan dan keandalan petugas untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya di Unit SPKT POLDA SULUT.
- c. Responsivess  
Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen di Unit SPKT POLDA SULUT.
- d. Assurance  
Kemampuan dan keramahan serta sopan santun petugas dalam meyakinkan kepercayaan konsumen di Unit SPKT POLDA SULUT.
- e. Emphaty  
Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari petugas terhadap konsumen di Unit SPKT POLDA SULUT.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. (Moleong, 2011:19). Adapun focus dari penelitian ini adalah kinerja pelayanan SPKT Polda Sulawesi Utara, yang dikaji dengan menggunakan indikator mengevaluasi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (dalam Pasolong, 2011:182), yaitu : Tangibles, Reliability, Responsivess, Assurance, dan Emphaty. Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan dengan cara Observasi, Wawancara, dan Studi kepustakaan.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Kepolisian Daerah Sulawesi Utara atau Polda Sulut adalah satuan pelaksana utama kewilayahan RI di wilayah Provinsi Sulawesi Utara. Kepolisian Daerah Sulawesi Utara atau Polda Sulut (dulu bernama Komando Daerah Kepolisian (Komdak atau Kodak) XIX/Sulawesi Utara dan Tengah, kemudian menjadi Polda Sulutteng pada 1984-1996) adalah pelaksana tugas Kepolisian RI di wilayah Provinsi Sulawesi Utara. Sejak tahun 2016, Polda Sulawesi Utara bersama Polda

Kalimantan Barat telah naik status menjadi Polda tipe A, dipimpin oleh seorang kepala kepolisian daerah yang berpangkat bintang dua atau (Inspektur Jenderal Polisi).

Polda Sulut karena tergolong Polda tipe A, dipimpin oleh seorang kepala kepolisian daerah. Adapun tugas utama dari kepolisian Sulut (Polda Sulut) adalah memelihara keamanan dan ketertiban, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konsepnya, Polda Sulut memiliki visi sebagai berikut, yaitu terwujudnya Polda sulut yang professional modern dan terpercaya. Berdasarkan pernyataan visi yang dicita-citakan tersebut, selanjutnya diuraikan dalam misi Polda Sulut yang mencerminkan koridor tugas sebagai berikut :

1. Mewujudkan postur Polri yang ideal, efektif dan efisien
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia Polri melalui pendidikan dan pelatihan
3. Meningkatkan kemampuan kejahatan-kejahatan melalui deteksi dini, pemolisian proaktif dan sinergi polisional
4. Meningkatkan stabilitas kamtibmas dengan di dukung oleh seluruh komponen masyarakat
5. Mewujudkan peegakan hokum yang berkeadilan dan menjamin kepastian hokum dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia
6. Meningkatkan pengawasan dalam rangka mewujudkan Polri yang professional dan akuntabel.

Guna memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat, Polda Sulut memiliki Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu atau yang disingkat (SPKT). SPKT merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolda. SPKT bertugas:

1. Memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan atau pertolongan dan pelayanan surat keterangan; dan
2. Menyajikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas kepolisian guna dapat diakses sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

Dalam pelaksanaan tugasnya SPKT menyelenggarakan fungsi:

1. Pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK);
2. pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain Penanganan Tempat Kejadian Perkara (TKP) meliputi Tindakan Pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, Turjawali, dan pengamanan;
3. pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat;
4. penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
5. penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian kepada Kapolda melalui Roops.

SPKT dipimpin oleh Ka SPKT yang bertanggung jawab kepada Kapolda di bawah koordinasi dan arahan Roops, serta dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolda.

SPKT terdiri dari:

1. Urusan Perencanaan dan Administrasi (Urrenmin); dan
2. Kepala Siaga SPKT (Ka Siaga SPKT).

Urrenmin bertugas menyelenggarakan urusan perencanaan dan administrasi umum, ketatausahaan dan urusan dalam, urusan personel, dan materiil logistik, serta membantu pelayanan keuangan di lingkungan SPKT, serta penyajian informasi. Dalam melaksanakan tugasnya, Urrenmin menyelenggarakan fungsi:

1. Pengumpulan, pengolahan, dan penyajian informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas kepolisian guna dapat diakses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pemberian bantuan dalam penyusunan perencanaan program dan anggaran pelaksanaan tugas spkt; dan
3. Pengadministrasian umum, penatausahaan urusan dalam, personel, dan materiil logistik di lingkungan SPKT.

Ka Siaga SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian pada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan atau pertolongan, dan pelayanan surat keterangan, Dalam melaksanakan tugasnya Ka Siaga SPKT menyelenggarakan fungsi:

1. Penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat;
2. Pemberian pelayanan kepolisian antara lain penerbitan surat keterangan kepolisian yang dibutuhkan oleh pihak yang berkepentingan; dan
3. Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan kepolisian, antara lain penanganan tempat kejadian perkara (tkp) meliputi tindakan pertama di tkp (tptKP) dan pengolahan TKP, Turjawali, dan pengamanan;

Ka Siaga SPKT terdiri dari Kasiaga SPKT I, II, dan III. Dalam pelaksanaan tugasnya, Ka Siaga SPKT dibantu oleh:

1. Perwira Pelayanan Masyarakat (Payanmas), yang bertugas memproses pelayanan penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat, serta pemberian bantuan dan pertolongan kepolisian;
2. Perwira Administrasi (Pamin), yang bertugas menyelenggarakan pengadministrasian umum kegiatan siaga SPKT dan pelayanan surat keterangan kepolisian; dan
3. Piket Fungsi dari masing-masing fungsi operasional yang bertugas membantu Ka Siaga dalam menindaklanjuti seluruh kegiatan pelayanan dan pemberian bantuan pertolongan kepolisian kepada masyarakat.

## **B. Indikator Evaluasi Pelayanan Di SPKT Polda Sulut**

Suatu organisasi publik, terutama sebagai lembaga, takaran keluarannya adalah pelayanan publik yang diberikannya. Tinggal bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat luas, sebagai pihak yang dilayani tentunya mengharapkan suatu pelayanan yang benar-benar memuaskan baik dari segi kuantitas, terutama dari segi kualitasnya. Pelayanan yang benar-benar mewujudkan kualitas yang diharapkan, tentunya tidak terlepas dari aparat pemerintah khususnya dalam hal ini yaitu aparatur pemerintah yang ada di SPKT Polda Sulut dalam menjalankan salah satu tugasnya sebagai pelayanan masyarakat, dimana penilaian ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

Penilaian suatu kualitas pelayanan dilakukan pada saat pelaksanaan pelayanan tersebut, dikala terjadi kontak antara masyarakat dengan pihak yang memberikan pelayanan/ petugas/ pemerintah. Kualitasnya, apakah baik atau buruk, atau biasa-biasa saja, dilihat dari tingkat kesesuaian pelayanan yang diterima pelanggan/masyarakat, dengan apa yang mereka harapkan dan proses dari tindakan pelayanan oleh para pemberi pelayanan tersebut (sebagai contoh, misalnya masyarakat sering merasakan proses dan tindakan pelayanan yang diberikan "aparatur pemerintahan" masih sukar diakses, prosedur yang berbelit-belit, biaya yang tidak jelas, serta terjadinya KKN, yang mencerminkan masih rendahnya kualitas pelayanan publik pada umumnya).

Untuk mengetahui apakah pelayanan di SPKT Polda Sulut sudah sesuai dengan harapan masyarakat, berikut diuraikan data hasil observasi, wawancara dengan para informan yang dilakukan selama penelitian. Dan hasilnya sebagai berikut :

### **1. Tangibles**

Tangibles adalah bukti fisik atau lebih dikenal dengan bukti langsung yang meliputi penampilan fasilitas fisik, seperti gedung, tersedianya tempat parkir serta kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang dan kelengkapan peralatan.

Pada penelitian di Sentra Pelayanan Terpadu (SPKT) Polda Sulut, peneliti memberi batasan mengenai indikator Tangibles dalam memberikan pelayanan berupa indikator-indikator sebagai berikut :

- 1) Penampilan fisik aparat sopan dan menarik
- 2) Kenyamanan ruang tunggu, ruang pelayanan dan lobby
- 3) Tempat parkir luas

Untuk mengetahui hasil penelitian mengenai indikator Tangibles maka akan diuraikan sebagai berikut :

#### *1. Penampilan Aparat Sopan dan Menarik*

Penampilan Aparat dapat dilihat dari seragam yang dikenakan termasuk salah satu bentuk pelayanan, karena penampilan menunjukkan gambaran mengenai keadaan dan perhatian instansi pemerintah khususnya Polda Sulut dalam rangka memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa. Penampilan diri yang rapi akan memberikan kesan bahwa pegawai atau petugas berkepribadian baik dan ini akan menambah rasa percaya diri serta menunjang karir personil itu sendiri.

#### *2. Kenyamanan ruang tunggu, ruang pelayanan dan ruang pelaporan*

Kenyamanan merupakan suatu hal yang sangat penting yang harus ada pada instansi manapun juga yang melakukan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini merupakan salah satu pelayanan yang penting kepada masyarakat, dimana hal ini akan membuat citra instansi yang bersangkutan menjadi baik di mata masyarakat. Masyarakat yang datang ke instansi yang bersangkutan tentu akan merasa senang apabila mereka bisa merasakan kenyamanan saat mengurus keperluannya. Kenyamanan ruang tunggu, ruang pelayanan dan ruang pelaporan perkara bisa dilihat dari berupa tempat duduk yang nyaman untuk pelanggan yang sedang menunggu, adanya pendingin udara disekitar ruang tunggu, ruang tempat pelayanan dan ruang pelaporan yang paling penting yaitu kebersihan ruang tunggu, ruang pelayanan.

Kebersihan ruang tunggu, ruang pelayanan memperlihatkan instansi yang melayani kebutuhan publik mempunyai perhatian yang serius terhadap kenyamanan pelanggannya. Masyarakat pun tentu akan mempunyai pandangan yang positif terdapat kinerja instansi tersebut, karena sebuah kesan yang baik dari kebersihan ruang tunggu, ruang pelayanan, dan ruang pelaporan atau pengeluaran akan menimbulkan kesan yang mendalam dari kinerja keseluruhan instansi tersebut.

Jika dilihat dari kebersihannya, di SPKT Polda Sulut memang memiliki kebersihan ruang tunggu, ruang pelayanan dan ruangan lain yang baik. Hampir tidak kelihatan sampah berserakan di setiap ruangan walaupun memang dinding di bagian sudut ruang tunggu terlihat sedikit kotor. Kebersihan yang ada di setiap ruangan membuat para pengunjung bisa merasakan kenyamanan ketika mereka menunggu urusan mereka sedang diproses oleh Aparat SPKT Polda Sulut.

#### *3. Tempat Parkir Luas*

Kenyamanan masyarakat merupakan prioritas yang seharusnya diutamakan oleh instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik. Lapangan parkir yang luas dan nyaman merupakan salah satu bukti fisik yang layak menjadi perhatian, karena kelayakan lapangan parkir yang disediakan akan menambah kenyamanan masyarakat dalam mengurus keperluannya pada instansi yang bersangkutan.

Menurut peneliti, lapangan parkir yang ada di SPKT khususnya POLDA Sulut tidak terlalu luas untuk menampung puluhan kendaraan roda dua dan roda empat, sehingga masyarakat menjadi sulit untuk memarkirkan kendaraan dengan leluasa, nyaman dan aman.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan secara umum dilihat dari indikator tangibles pelayanan SPKT Polda Sulut dapat dikatakan sudah baik

## **2. Reliability**

Reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan janji terhadap pelayanan meliputi dua hal, antara lain dapat dipercaya dan akurat (tepat dan benar). Reliability mencakup 2 pokok, yaitu konsisten kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memberikan jasanya secara

tepat semenjak pertama kali dan juga memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Ketepatan proses pelayanan sesuai standar yang ditetapkan dengan mengikuti SOP yang ada, haruslah dipenuhi guna membuktikan keandalan dari penyedia layanan yaitu Unit SPKT Polda Sulut, dalam memberikan pelayanan terhadap para pemohon. Pada era seperti sekarang ini masyarakat menuntut segala kebutuhannya terpenuhi dengan maksimal, tidak terkecuali dengan pelayanan masyarakat.

Menurut peneliti, kemampuan yang dimiliki oleh para anggota kepolisian yang ada di SPKT Polda Sulut sudah sangat baik dalam merespon laporan atau keluhan masyarakat, hal ini dapat dilihat ketika ada salah satu masyarakat yang berketepatan membuat laporan di SPKT Polda Sulut dimana salah satu anggota yang ada dengan sigap langsung merespon maksud kedatangan salah satu masyarakat yang datang meminta pelayanan. Tentunya hal ini menunjukkan salah satu kemampuan atau kehandalan dari anggota kepolisian khususnya di Unit SPKT Polda Sulut dalam melayani masyarakat.

Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan dengan cepat dan menghindari waktu yang terbuang sia-sia. Menurut peneliti, proses pelayanan yang diberikan oleh para anggota kepolisian yang berada di unit SPKT Polda Sulut sudah terstruktur dan tidak berbelit-belit dikarenakan berpedoman pada SOP yang ada.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan dari indikator reliability pelayanan unit SPKT Polda Sulut sudah dapat dikatakan baik. Hal itu dapat dilihat dari cara aparat dalam merespon laporan yang dimasukan oleh masyarakat. Aparat yang sedang bertugas biasanya akan langsung menyambut dan merespon maksud kedatangan masyarakat ke unit SPKT. Hal itu membuktikan kehandalan anggota yang ditugaskan di unit SPKT Polda Sulut.

### **3. Responsivess**

Pegawai yang baik adalah pegawai yang paham akan tugasnya. Bila pegawai baik dalam melaksanakan tugasnya dan dapat diterima oleh masyarakat, hal tersebut menunjukkan bahwa para pegawai harus mampu memberikan informasi tentang prosedur dalam hal pelayanan .

Pada indikator ini yang menjadi kunci utama adalah keinginan para pegawai/aparat untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Tindakan dari pemberi jasa mengenai indikator Responsiveness (daya tanggap) ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat sehubungan dengan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat ketika proses pemberian pelayanan.

Pada penelitian ini, penulis membatasi indikator responsiveness (daya tanggap) dalam beberapa indikator berikut :

1. Kesiediaan pegawai/aparat dalam membantu kesulitan pemohon
2. Kesiediaan pegawai/aparat dalam membantu keluhan pemohon
3. Kecepatan proses keluhan masyarakat
- 4.

#### **1. Kesiediaan dalam membantu kesulitan pemohon**

Daya tanggap mencakup kemauan dan kesiediaan pemberi layanan untuk selalu membantu kesulitan yang dihadapi oleh pemohon selama proses pelayanan.

Menurut peneliti, para anggota yang ada di SPKT Polda Sulut selalu berusaha untuk membantu kesulitan yang dialami pemohon. Hal ini terlihat pada saat pemohon belum jelas dan mengerti mengenai prosedur dalam membuat laporan kepolisian, dengan sikap yang sopan dan tutur kata yang baik, petugas pun memberikan penjelasan dengan baik.

Dari tanggapan masyarakat tersebut menurut kepala SPKT Polda Sulut, semua anggota SPKT Polda SULut selalu siap sedia bila ada pemohon yang memerlukan informasi mengenai pelayanan yang ditawarkan oleh unit SPKT. Apabila ada anggota di unit SPKT Polda Sulut yang sepertinya tidak bersedia membantu kesulitan pemohon, hal itu tidak terlepas dari kelemahan dan kekurangan yang ada pada anggota yang bersangkutan sebagai manusia biasa dan kesibukan-kesibukan lain yang lebih penting yang harus dijalankan sehingga hal itu sama sekali tidak bermaksud mengabaikan kesulitan-kesulitan yang dialami oleh pemohon. Dan jika memang saya temui ada anggota yang tidak bekerja sesuai SOP pastinya akan diberikan sanksi.

## 2. *Kesediaan Dalam Membantu Keluhan Pemohon*

Untuk dapat mengendalikan mutu pelayanan yang diberikan, institusi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk mempunyai kesadaran untuk membantu masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang cepat terhadap keluhan dari masyarakat yang dilayani.

Menurut peneliti, Unit SPKT Polda Sulut sudah berupaya semaksimal mungkin mewujudkan apa yang menjadi keinginan pemohon, salah satunya dengan selalu berupaya terus menerus memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan. Apabila ada keluhan-keluhan dari pemohon, maka Unit SPKT Polda Sulut selalu siap memperbaiki ksesalahan apabila ada kekurangan dari masyarakat.

## 3. *Kecepatan Proses Keluhan Masyarakat*

Ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat sangat dibutuhkan, dalam hal ini pegawai dituntut untuk cepat dan tanggap melayani sehingga proses pelayanan berjalan lancar dan cepat selesai.

Salah satu yang menjadi keluhan masyarakat dalam pelayanan publik adalah tentang lamanya waktu pengurusan yang tidak pasti dan biaya administrasi yang tidak jelas. Untuk itu Unit SPKT Polda Sulut untuk mewujudkan keinginan masyarakat membuat kebijakan untuk setia dan melayani masyarakat sebaik mungkin.

Berdasarkan hal tersebut ketanggapan dan kecepatan dari para anggota kepolisian di unit SPKT dalam menerima laporan masyarakat sangat dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut menurut peneliti, para anggota kepolisian yang ada di unit SPKT Polda Sulut mempunyai keinginan untuk memberikan pelayanan sesegera mungkin baik itu cepat dan tepat dalam menyelesaikan pembuatan laporan masyarakat agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Bahkan para anggota kepolisian telah bekerja sesuai dengan tupoksi dan SOP yang ada.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa jika dilihat dari indicator responsive, pelayanan pada unit SPKT Polda Sulut dapat dikatakan sudah baik. Hal itu dapat dilihat dari para anggota yang ada di SPKT Polda Sulut, dimana selalu berusaha untuk membantu kesulitan yang dialami pemohon. Hal ini terlihat pada saat pemohon ada yang belum jelas dan mengerti mengenai prosedur dalam membuat laporan kepolisian, dengan sikap yang sopan dan tutur kata yang baik, petugas pun memberikan penjelasan dengan baik.

## 4. **Assurance**

Assurance (jaminan) dapat dimulai dari kemampuan para anggota kepolisian yang ada di unit SPKT Polda Sulut, atas pengetahuan terhadap produk pelayanan secara tepat. Misalnya kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan pada pemohon untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan untuk menanamkan kepercayaan pemohon terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit SPKT Polda Sulut.

Pada penelitian ini, penulis akan menguraikan indikator assurance dalam indikator-indikator berikut :

1. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
2. Keakuratan dalam pemberian pelayanan
3. Pemahaman pegawai akan prosedur pembuatan laporan masyarakat

### 1. *Kesopanan dan Keramahan Dalam Memberikan Pelayanan*

Salah satu karakteristik yang juga menentukan apakah pelayanan yang diberikan sudah berkualitas adalah sikap yang ditunjukkan atau bagaimana perlakuan didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dari kesabaran menghadapi masyarakat, penuh perhatian, empati dan persahabatan, sehingga mewujudkan pelayanan yang ramah terhadap masyarakat.

Menurut peneliti, anggota kepolisian yang ada pada unit SPKT Polda Sulut selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan dan ramah. Hal ini dapat dilihat dari cara pelayanan yang dilakukan pada saat masyarakat belum jelas dan mengerti mengenai persyaratan dan pertanyaan yang dibutuhkan, dengan sikap yang sopan dengan tutur kata yang baik, petugas pun memberikan penjelasan dengan baik.

Berdasarkan wawancara dengan informan berinisial S. Y dan J. A, mereka merasa senang dengan sikap yang ditunjukkan para anggota kepolisian di unit SPKT Polda Sulut saat memberikan pelayanan. Saat mereka belum memahami mengenai persyaratan yang diperlukan untuk membuat laporan, petugas pun segera melayani mereka dengan memberikan penjelasan yang lengkap. Saat memberikan penjelasan, petugas selalu tersenyum dan menggunakan kata-kata yang sopan. Sikap yang ditunjukkan petugas membuat mereka merasa nyaman dan merasa bahwa dirinya dihargai dan dihormati.

### *2. Keakuratan Dalam Pemberian Pelayanan*

Keakuratan dalam pelayanan merupakan salah satu jaminan agar produk layanan yang dihasilkan berkualitas. Berdasarkan penelitian dalam proses pembuatan laporan masyarakat tidak ada kesalahan kerja yang terjadi baik itu pengetikan laporan dan sebagainya yang menyangkut dengan laporan masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu anggota Unit SPKT Polda Sulut dalam keakuratan pelayanan tentunya para anggota selalu focus pada apa yang sedang dikerjakan sehingga meminimalisir kesalahan baik itu pengetikan maupun kesalahan lainnya, dan walaupun terdapat kesalahan pengetikan mungkin itu dikarenakan anggota yang kelelahan dan mohon di maklumi.

### *3. Pemahaman Pegawai Akan Prosedur Pembuatan Laporan Masyarakat*

Assurance (Jaminan) mencakup kemampuan anggota kepolisian di unit SPKT Polda Sulut terhadap pengetahuan produk layanan secara tepat, dan pemahaman akan prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan penelitian para anggota kepolisian yang ada pada unit SPKT Polda Sulut benar-benar memahami prosedur yang ada dalam hal ini pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana para anggota kepolisian yang ada menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemohon terhadap kesulitan/masalah yang mereka hadapi ataupun kelengkapan administrasi yang harus dipenuhi dan dilengkapi dengan sangat baik. Tanpa pengetahuan yang memadai tentang proses pelayanan yang baik secara menyeluruh, sangat mustahil petugas tersebut dapat menjelaskan secara jelas kepada pemohon, solusi terhadap kesulitan yang mereka hadapi.

Berdasarkan hal tersebut tentunya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat tidak lepas dari keramahan dan prosedur yang diberikan dari pemberi layanan tersebut. Oleh karena itu prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan yang tinggi.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan, jika dilihat dari indikator assurance, pelayanan di Unit SPKT Polda Sulut dapat dikatakan sudah baik.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil kajian dan uraian dari hasil analisis data penelitian yang telah dikemukakan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan pada unit SPKT Polda Sulut dilihat dari indikator Tangibles, dalam menunjang kenyamanan penerima layanan pada unit SPKT sudah baik namun masih perlu memperhatikan tampak fisik ruangan karena masih ditemukan beberapa fasilitas yang kurang memadai. Dari indikator Reability, kemampuan para anggota kepolisian di unit SPKT sudah sangat baik dilihat dari cara merespon laporan atau keluhan masyarakat. Dari indikator Responsiveness, para anggota yang ada di SPKT Polda Sulut dapat dikatakan sudah baik. Hal itu terlihat dari sikap yang ditunjukkan oleh para petugas yang selalu berusaha untuk membantu kesulitan yang dialami pemohon. Pada saat pemohon belum jelas dan mengerti mengenai prosedur dalam membuat laporan kepolisian, dengan sikap yang sopan dan tutur kata yang baik, petugas pun memberikan penjelasan dengan baik. Dan jika dilihat dari indikator Assurance, para anggota kepolisian yang ada pada unit SPKT Polda Sulut

benar-benar memahami prosedur yang ada dalam hal ini pemberian pelayanan kepada masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. 2010. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hadi, Sutrisno, 2011. *Metodologi Research II*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Herdiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava.
- Husni, H.S. 2010. *Evaluasi Pengendalian Sistem Informasi Penjualan*. Jakarta
- Mahmudi, 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP STIM YKPN,. Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Yunanda, M. 2009. *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta : Balai Puataka.
- Wirawan. 2012. *Evaluasi : Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Depok PT Raja Grafindo Persada.

#### **Sumber Lain:**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik