

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN POLRI POLRES SEMARANG

Wiwiek Pratiwi¹, Lamijan², Tri Susilowati³, Abdul Karim⁴

¹*Wiwiek Pratiwi, Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman*

²*Lamijan, Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman*

³*Tri Susilowati, Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman*

⁴*Abdul Karim, Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman*

E-mail: wiwiek.pratiwi@yahoo.com

A B S T R A K

Institusi Kepolisian Republik Indonesia masih ditengarai sebagai lembaga yang melayani masyarakat belum maksimal, karena isu yang sedang berkembang saat ini citra institusi kepolisian sedang melakukan reformasi birokrasi, namun demikian belum berubah secara signifikan dan kesan yang timbul dikalangan masyarakat hingga kini masih belum baik, karena dalam melayanai terhadap masyarakat masih lambat, berbelit belit, dan kurang memuaskan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan doktrinal dengan pendekatan non doktrinal (*sociolegal research*) dengan objek penelitian di bidang Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) khususnya melayani masyarakat yang mencari Surat Keterangan Kehilangan (SKK) di wilayah Kabupaten Semarang melalui Polres Semarang, yaitu: di Polres Semarang dan Polsek di 4 (empat) zona. Zona I (Polsek Ungaran), zona II (Polsek Kartangjati, Bawen dan Tuntang), zona III (Polsek Ambarawa, Bandungan dan Jambu) dan, zona IV (Polsek Getasan, Suruh dan Tenganan). Kemudian data penelitian diperoleh dari 161 responden yang dianalisis dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Kepmenpan RI nomor 25 tahun 2004. Berdasarkan hasil analisis data bahwa nilai IKM unit SPKT memperoleh nilai indek sebesar 3,219 dikalikan nilai dasar (25) = 80,475. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa mutu (kualitas) pelayanan **B** dandalam katagorikinerja unit pelayanan **Baik**. Artinya masyarakat kabupaten Semarang merasa puas dalam hal pelayanan surat keterangan kehilangan (SKK) yang dibuat oleh POLRI POLRES Semarang

Kata kunci : *Kepuasan masyarakat, pelayanan, Polri Polres Semarang*

A. PENDAHULUAN

Kelembagaan Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) secara ketatanegaraan diatur dalam Pasal 30 ayat 4 Undang-Undang Dasar Negara Rebulik Indonesia (UUNDRI) Tahun 1945 (4) Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai alat negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat bertugas melindungi, mengayomi, melayani masyarakat, serta menegakkan hukum. Instansi kepolisian Republik Indonesia sebagai salah satu lembaga pemerintah tentu dalam melaksanakan tugas memerlukan perencanaan dan manajemen yang baik dalam pengelolaan intansinya, karena tujuan akhirnya adalah peningkatan kinerja, untuk itu diperlukan penerapan kedisiplinan yang ketat, dan gaya kepemimpinan yang baik.

Berdasarkan Pasal 2 UU Nomor 2 Tahun 2002 tentang POLRI, bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) merupakan salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan Pasal 4, POLRI bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia. Dalam hal ini bagian dari pelaksanaan Pasal 28 D ayat 1 UUDNRI Tahun 1945 (1) Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.

Institusi kepolisian sedang mengalami perubahan namun demikian belum begitu signifikan dan kesan yang timbul dikalangan masyarakat saat ini masih belum baik. Antara lain ditandai oleh indikator, kualitas pelayanan publik belum baik (lambat, tidak ada kepastian aturan/hukum, berbelit belit, arogan, minta dilayani atau *feodal style*). Hal ini mencerminkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat masih relatif kurang akuntabel dan transparan.

POLRI Kepolisian Resort (POLRES) Semarang dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Semarang dibidang: Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Buku Pimilik Kendaraan Bermotor (BPKB) /Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Cek Kasus Ijin keramaian, pengamanan objek khusus dan pengawalan jalan. Dalam penelitian ini terbatas pada pelayanan SPKT khususnya Surat Keterangan Kehilangan (SKK) mengingat luasnya cakupan pelayanan POLRI POLRES Semarang terhadap masyarakat di wilayah Kabupaten Semarang.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Kata kepuasan (satisfaction) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 195) berasal dari bahasa Latin “satis” yang berarti cukup baik, memadai, dan “factio” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Sedangkan menurut Adam Idris, (2007:48) memberikan definisi kepuasan masyarakat sebagai perasaan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap

kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Artinya kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan, dibanding dengan harapannya. Kemudian menurut Moenir (2010:45) dampak kepuasan masyarakat dapat terlihat pada:

- a. Masyarakat sangat menghargai (respect) kepada pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang “remeh” dan mencemooh pegawai tersebut dan tidak pula berlaku sembarangan.
- b. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan beragama.
- c. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya pegawai di bidang layanan umum, meskipun di lain pihak akan membawa dampak positif terhadap usaha mempertahankan citra pegawai yang tangguh, tanggap dan disiplin.
- d. Kelambatan-kelambatan yang “biasa” ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat di semua bidang kegiatan baik ekonomi, social, budaya.
- e. Karena adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, gairah usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat, yang akan meningkatkan pula usaha pengembangan ipoleksosbud masyarakat ke arah tercapainya masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha atau institusi pemerintah karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkan baik berupa barang maupun jasa (dapat berupa pelayanan yang diberikan). Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997, p.270), yaitu : *”weithout custumers, the service firm has no reason to exist”*.

Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995, p.511): *”Costumers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses”*. Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk

menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain. Menurut Mendelsohn (1998, p.42) ada 2 keuntungan bagi badan usaha dengan adanya kepuasan masyarakat, yaitu :

”First, retaining customers is less expensive than acquiring new ones. Second, increasing competition in the form of product, organizations, and distributing outlets means fierce pressure for costumers. And costumners satisfaction is viable strategy to maintain market share against the competitions”.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka (1994, p.41), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :

1. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
2. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
3. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
4. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
6. *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.

Range of product ar services adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitaif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Sesuai tujuan penelitian ini, penulis mengacu pada Kepmen PAN di atas yang meliputi 14 indikator yang *relevan, valid, dan reliable* untuk melakukan pengukuran atas indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan publik di lingkungan

POLRI POLRES Semarang. Kemudian definisi Pelayanan publik menurut Kepmenpan tersebut adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal yang baru dalam keputusan ini antara lain mencantumkan kuesioner untuk melakukan *survey*, juga mencakup langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta adanya ketentuan tentang “jumlah responden minimal 150 orang” yang dipilih secara acak, dengan dasar (“jumlah unsur” + 1) x 10 = (14 + 1) x 10 = 150 responden.

Selanjutnya peneliti dalam mengumpulkan, mengolah dan menganalisis dari data penelitian menggunakan beberapa dimensi/atribut atau kriteria mengenai kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh beberapa ahli administrasi. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah menjabarkan 14 indikator dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara tersebut dari kuisener para responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan yang berkaitan dengan indikator-indikator tersebut sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kemudian Ke-14 indikator yang akan dijadikan instrumen pengukuran berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara di atas adalah sebagai berikut :

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan, (2) Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan, (3) Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan. Kemudian menurut Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2003 : 61) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain (1) *Convenience* (kemudahan) yaitu ukuran dimana pelayanan pemerintah adalah mudah diperoleh dan dilaksanakan masyarakat. Sementara itu salah satu unsur pokok dalam menilai kualitas jasa yang dikembangkan Tjiptono (2002 : 14) antara lain (1) *Accessibility and Flexibility* dalam arti sistem

operasional atau prosedur pelayanan mudah diakses dan dirancang fleksibel menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

2. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, (2) Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, (3) Efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab). Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997 : 2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Kemudahan mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan kejelasan dan kemudahan petugas yang melayani, (2) Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pelayanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) *Responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka inginkan, (2) *Access* yaitu mudah melakukan kontak dengan penyedia jasa.
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Morgan dan Murgatroyd (1994), beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) *Reliability* yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu, (2) *Credibility* yaitu dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan pelanggan. Kemudian menurut Carlson dan Schwarz (dalam Denhardt, 2003 : 61) yang mengatakan bahwa ukuran yang komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain (1) *Reliability* (keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu, (2) *Personal attention* (perhatian kepada orang) yaitu ukuran tingkat dimana aparat menyediakan informasi

kepada masyarakat dan bekerja sungguh-sungguh dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan mereka.

5. **Tanggung jawab petugas pelayanan** yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (2) Keterbukaan mengenai satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan.
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Tjiptono (2002 : 14) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain (1) *Professionalism and Skill*; yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) *Competence*, yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan.
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997 : 2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Ketepatan waktu pelayanan, dimana hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Kemudian dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keterbukaan waktu penyelesaian, (2) Ketepatan waktu yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2003 : 61)

menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain (1) *Fairness* (keadilan) yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pelayanan pemerintah disediakan sama untuk semua orang. Selanjutnya dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keadilan yang merata yaitu bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan.

9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997 : 2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan khususnya interaksi langsung. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yaitu *Courtesy*, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan. Selain itu, menurut Zeithaml dkk salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) *Assurance* yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan sanun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, (2) *Emphaty* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Ekonomis yaitu biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan. Kemudian Tjiptono (2002 : 14) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain (1) *Reputation and Credibility* yaitu pelanggan menyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya atau biayanya.
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan

kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya/tariff pelayanan dan tatacara pembayarannya, (2) Keterbukaan mengenai rincian biaya/tariff pelayanan.

12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian yaitu yang menyangkut jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Kemudian Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2003 : 61) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain (1) *Reability* (keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu.

13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997 : 2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dan lain-lain, (2) Atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik dan lain-lain. Kemudian menurut Zeithaml dkk salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) *Tangibles* yaitu yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan lain-lain. Selanjutnya di dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) penilaian fisik lainnya antara lain kebersihan dan kesejukan lingkungan.

Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) *Security* yaitu bebas dari resiko, bahaya dan keraguan. Kemudian Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2003 : 61) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain (1) *Security* yaitu

ukuran tingkat dimana pelayanan yang disediakan membuat masyarakat merasa aman dan yakin ketika menerimanya. Selain itu, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keamanan yaitu proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.
8. Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima.

Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang

harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

C. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di depan, maka penelitian ini menggunakan perpaduan antara pendekatan doktrinal dengan pendekatan non doktrinal (*sociolegal research*) yaitu perpaduan antara kualitatif dengan kuantitatif untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan SPKT di POLRI POLRES Semarang.

2. Lokasi , Waktu, dan Objek Penelitian.

Lokasi penelitian ini di wilayah Polres Kabupaten Semarang. Pelaksanaan penelitian ini dari tanggal 26 April sampai dengan 4 Mei 2019. Sedangkan objek penelitian ini adalah pelayanan SPKToleh POLRI POLRES Semarang.

3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

- a. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota masyarakat yang memerlukan pelayanan SPKT khususnya Surat Keterangan Kehilangan (SKK) di wilayah POLRI POLRES Semarang.
- b. Sampel penelitian sebanyak 161 orang yang memerlukan pelayanan SKPT khususnya Surat Keterangan Kehilangan (SKK)
- c. Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling area/zona*. Yaitu pelayanan SPKT di Polres Semarang dan Polsek di 4 (empat) zona. Zona I (Polsek Ungaran), zona II (Polsek Kartangjati, Bawen dan Tuntang), zona III (Polsek Ambarawa, Bandungan dan Jambu) dan, zona IV (Polsek Getasan, Suruh dan Tengaran). Pembagian zona ini untuk mewakili pelayanan SPKT bagi masyarakat di Kabupaten Semarang.

4. Subjek Penelitian

Masyarakat yang memerlukan pelayanan SPKT khususnya anggota masyarakat yang meminta pelayanan terkait dengan Surat Keterangan Kehilangan (SKK) yang diukur melalui IKM.

5. Pengumpulan dan Pengolahan Data

a. Pengumpulan data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang berkenaan kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan unit di lingkungan POLRI POLRES Semarang. Menurut Sutandyo Wignyosoebroto (1997: 270 – 291) bahwa data primer maupun data sekunder yang dikumpulkan di lapangan dengan lengkap selanjutnya diolah dan dianalisis dengan langkah-langkah : *editing, coding*, membuat kategori untuk klasifikasi jawaban, menghitung frekuensi, tabulasi, tabel sebagai kerangka analisis data.

b. Pengolahan data

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji, setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

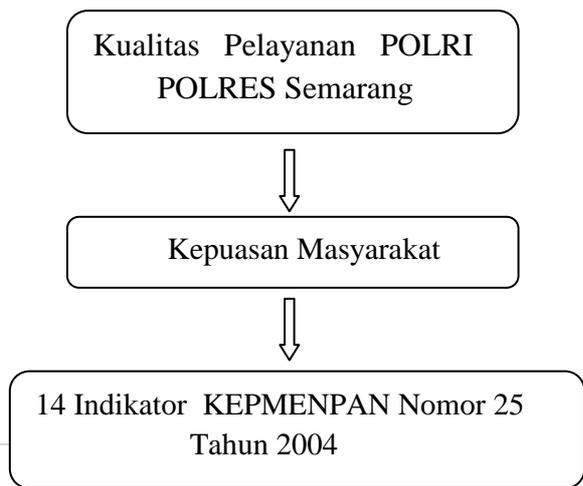
Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut :

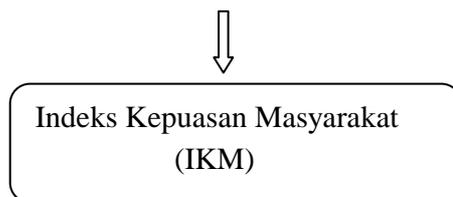
Nilai Persepsi, Interval IKM dan Interval Konversi IKM

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43.75	D	Tidak baik
2	1,75-2.50	43.76- 62.50	C	Kurang baik
3	2,50-3.25	62.51 – 81.25	B	Baik
4	3,25-4,00	81.26 -100.00	A	Sangat baik

6. Kerangka Alur Pikir

Kerangka alur berpikir yang diajukan dalam penelitian ini adalah :





D. PEMBAHASAN

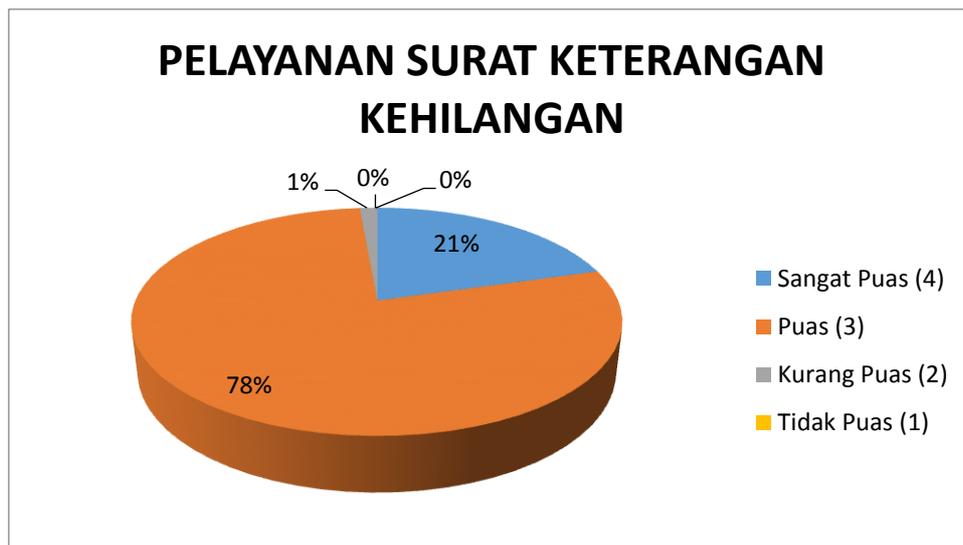
Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan POLRI POLRES Semarang, khususnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) khususnya pelayanan Surat Keterangan Kehilangan (SKK) di Polres Semarang dan Polsek di 4 (empat) zona. Zona I (Polsek Ungaran), zona II (Polsek Kartangjati, Bawen dan Tuntang), zona III (Polsek Ambarawa, Bandungan dan Jambu) dan, zona IV (Polsek Getasan, Suruh dan Tengaran) yang dikukur melalui IKM.

Berdasarkan analisis data dari 161 responden, terdiri atas 130 orang laki-laki dan 31 perempuan. Mereka berusia antara 15-25 tahun 40 orang, 26-36 tahun 61 orang, usia 37-47 tahun 50 orang, dan usia antara 48-58 tahun 10 orang. Mereka yang berpendidikan SD 55 orang, SMP/ sederajat 55 orang, SMA/ sederajat 45 orang dan berpendidikan S1 6 orang. Adapun pekerjaan mereka sebagai karyawan 27 orang, swasta 11 orang, mahasiswa 29 orang, dan wiraswasta 31 orang, pelajar 16 orang, buruh 25 orang, pelajar 13 orang, dan Ibu rumah tangga 9 orang. Adapun data IKM sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3.21
2	Persyaratan Pelayanan	3.23
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3.27
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.27
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.25
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.32
7	Kecepatan pelayanan	3.14
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.16
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.26
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.22
11	Kepastian biaya pelayanan	3.26
12	Kepastian jadwal pelayanan	3.22
13	Kenyamanan lingkungan	3.23
14	Keamanan pelayanan	3.30

$$(3.21 \times 0,071) + (3.23 \times 0,071) + (3.27 \times 0,071) + (3.27 \times 0,071) + (3.25 \times 0,071) + (3.32 \times 0,071) + (3.14 \times 0,071) + (3.16 \times 0,071) + (3.26 \times 0,071) + (3.22 \times 0,071) + (3.26 \times 0,071) + (3.22 \times 0,071) + (3.23 \times 0,071) + (3.30 \times 0,071) = \text{nilai indek adalah } \mathbf{3,219}$$

Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= 3,219 x 25 = 80,475. Dalam hal ini berarti mutu (kualitas) pelayanan **B.** sehingga dalam katagori Kinerja unit pelayanan **Baik.**



Berdasar paparan sajian data tersebut dari 161 responden bahwa pelayanan Surat Keterangan Kehilangan 21% sangat puas, 78% menyatakan puas dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Kehilangan, dan 1% menyatakan kurang puas. Hasil penelitian ini berarti POLRI POLRES Semarang telah melaksanakan tujuan Pasal 4 Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang POLRI yaitu: (4) POLRI bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia. Demikian pula mendukung terhadap pendapat Adam Idris, (2007:48) memberikan definisi kepuasan masyarakat sebagai perasaan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Artinya kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan, dibanding dengan harapannya

E. PENUTUP

Berdasarkan analisis tersebut di atas, bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SPKT khususnya dalam melayani pembuatan Surat Keterangan Kehilangan (SKK) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar = $3,219 \times 25 = 80,475$. Dalam hal ini berarti mutu (kualitas) pelayanan **B.** sehingga dalam katagori Kinerja unit pelayanan **Baik.** Dengan demikian dapat disimpulkan:

1. Kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Kehilangan (SKK) POLRI POLRES Semarang dalam katagori **Baik.**
2. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SPKT oleh POLRI POLRES Semarang dalam katagori **Baik.**

Saran yang dikemukakan oleh masyarakat Semarang, antara lain:

1. Masih ada Salah satu Polsek di wilayah Kabupaten Semarang yang memiliki ruang pelayanan untuk mengisi formulir dan antrian kurang memenuhi standar;
2. Masih ada anggota Polsek yang melayani masyarakat kurang ramah.

DAFTAR PUSTAKA

Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B.2003, *The New Public Service : Serving, not*

Steering, New York, M.E. Sharpe, Inc.

Gasperz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta

_____, 1997, *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.

Idris, Adam, 2007. *Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, SOFA Mandiri; Malang

Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara; Jakarta

Sutandyo Wignyosoebroto.1997, *Pengolahan dan Analisa Data*. Yang dimuat dalam Koentjaraningrat *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Gramedia, Jakarta.

Tjiptono, Fandy., 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)*Yogyakarta : Penerbit Andi

_____, 2002, *Manajemen Jasa*, Cetkan ketiga, Penerbit Andi, Yogyakarta

_____, Gregorius Candra (2005). *Service, Quality & Satisfaction*.
Yogyakarta:
Andi Offset

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-undnag Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia

Warella, Y. 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*.
Semarang, Universitas Diponegoro.

Zeithaml Valarie; Parasuraman and Leonard Berry, 1990, *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectation*, New York, The Free Press