

KUALITAS PELAYANAN PADA SATUAN RESERSE KRIMINAL DALAM MENANGANI PELAPORAN KASUS PENCURIAN KENDARAAN MOTOR DI POLSEK SUNGSANG

Adrianus Setianata Lubis¹, Budi Hartono Sutrisno², Yuli Margareta³, Muhammad Yakin Rusdi⁴, Suci Darma⁵

^{1),2),3),4),5)} POLRI

Email Correspondence: adrianuslubis14@gmail.com

ABSTRACT

This research is a type of descriptive research. This study aims to determine the quality of service at the Criminal Investigation Unit in handling reporting cases of motorcycle theft at the Sungsang Polsek using a qualitative approach. There are 2 data sources, namely primary and secondary data. Determining informants used purposive sampling. Data collection techniques are observation, interviews and document study. Data analysis techniques use (1) data collection, (2) data reduction, (3) data presentation, (4) drawing conclusions. Based on the results of research on the tangible dimensions of the appearance of officers in serving service users, ease of service processes, discipline of officers in serving service users, and the use of assistive devices in services. In the reliability dimension, the accuracy of officers in serving service users, having clear service standards, and the expertise of officers in using service tools. In the responsiveness dimension, officers respond to every service user who wants to get service, and all customer complaints are responded to by officers. In the assurance dimension the officer guarantees costs in service and in the empathy dimension the officer serves in a friendly and courteous manner, serves without discrimination, and serves and respects every customer.

Keywords: *Quality, Service, Reporting Of Theft Cases*

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Satuan Reserse Kriminal dalam menangani pelaporan kasus pencurian sepeda motor di Polsek Sungsang dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data ada 2 yaitu data primer dan sekunder. Penetapan informan menggunakan purposive sampling. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumen. Teknik analisis data menggunakan (1) pengumpulan data, (2) reduksi data, (3) penyajian data, (4) Penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dalam dimensi tangible penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Dalam dimensi realibilitas, kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, dan keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan. Dalam dimensi responsiveness, petugas merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Dalam dimensi assurance petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan dan dalam dimensi emphaty petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, melayani dengan tidak diskriminasi, dan melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan, Pelaporan Kasus Pencurian*

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi swasta. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik.

Menurut Goetsch dan Davis (2002) dalam LAN (2009: 19) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan

jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Polsek Sungsang merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 23 tahun 2010 tentang susunan organisasi dan tata kerja pada tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor, Pasal 5 bahwa Polsek bertugas menyelenggarakan tugas pokok Polri dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dan melaksanakan tugas-tugas Polri lainnya dalam daerah hukum Polsek, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, salah satu fungsi Kepolisian Resor adalah pemberi pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan/ pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, dan

pelayanan surat izin/keterangan, serta pelayanan pengaduan atas tindakan anggota Polri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Polsek Sungsang sebagai salah satu instansi pemerintah mempunyai tugas dan fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu bentuk pelaksanaan tugas dan fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan pelaporan kasus pencurian sepeda motor, yang dilaksanakan oleh Satuan Reserse Kriminal Polsek Sungsang (Sat Reskrim Polsek Sungsang Resor Banyuasin).

Selama tahun 2020, Satreskrim Polsek Sungsang Resor Banyuasin telah melaksanakan pelayanan pelaporan kasus pencurian sepeda motor untuk wilayah hukum Kabupaten Resor Banyuasin. Selama tahun 2020, Satreskrim Polsek Sungsang Resor Banyuasin telah melaksanakan pelayanan pelaporan kasus pencurian sepeda motor sebanyak 353 pelayanan. Meningkatnya jumlah kasus pencurian sepeda motor di Kabupaten Banyuasin disebabkan karena jumlah kepemilikan kendaraan bermotor khususnya sepeda motor (R-2) semakin meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini dikarenakan kemudahan masyarakat untuk memiliki kendaraan bermotor khususnya

sepeda motor (R-2). Berdasarkan hal tersebut maka akan dilakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan pada Satuan Reserse kriminal dalam menangani pelaporan kasus pencurian kendaraan motor di Polsek Sungsang”.

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pada Satuan Reserse Kriminal dalam menangani pelaporan kasus pencurian sepeda motor di Polsek Sungsang?

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Kualitas Pelayanan Publik

1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas menurut Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Moenir (2006: 204) mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas adalah

layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.

Hardjosoedarmo (2004: 52) mendefinisikan kualitas sebagai karakteristik sesuatu yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Pengertian ini menekankan pada kebutuhan pelanggan didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas perusahaan dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik.

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Zeithaml *et. Al.* (1990) dalam Hardiyansyah (2011: 46-47) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu dimensi *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) sebagai berikut: *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati).

2. Kejahatan

Dalam Pusat Bahasa (2008: 607) kejahatan berasal dari kata jahat yang berarti sangat jelek, buruk; sangat tidak baik (tentang kelakuan, tabiat, perbuatan). Sedangkan kejahatan berarti 1.perbuatan jahat; 2.perilaku yang bertentangan dengan

nilai-nilai dan norma-norma yang telah disahkan oleh hukum tertulis. Perbuatan atau tindakan yang jahat yang lazim orang ketahui atau mendengar perbuatan yang jahat seperti pembunuhan, pencurian, pencabulan, penipuan, penganiayaan dan lain-lain yang dilakukan oleh manusia. Jadi kejahatan merupakan suatu fenomena yang kompleks yang dapat dipahami dari berbagai sisi yang berbeda, itu sebabnya dalam keseharian dapat ditangkap berbagai komentar tentang suatu peristiwa kejahatan yang berbeda satu dengan yang lain.

Menurut Soesilo (1991: 13) pengertian kejahatan adalah kejahatan merupakan suatu tindakan anti sosial yang merugikan, tidak pantas, tidak dapat dibiarkan, yang dapat menimbulkan kegoncangan dalam masyarakat. Kejahatan dapat menimbulkan kerugian, ketidakpatutan dalam masyarakat, sehingga dalam masyarakat terdapat kegelisahan, dan untuk menentramkan masyarakat, Negara harus menjatuhkan hukuman kepada penjahat.

2.1. Kejahatan Pencurian

2.1.1. Pengertian Kejahatan Pencurian

Menurut Prodjodikoro (2008: 10) pengertian tindak pidana pencurian adalah salah satu tindak pidana yang berkaitan dengan tindak pidana terhadap harta kekayaan orang. Soesilo (1991: 105) mengatakan pengertian pencurian adalah

dalam Pasal 362 KUHP menentukan bahwa barang siapa mengambil barang sesuatu, yang seluruhnya atau sebagian kepunyaan orang lain, dengan maksud untuk dimiliki secara melawan hukum, diancam karena pencurian, dengan pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak sembilan ratus ribu rupiah. Perbuatan mencuri ini dapat dikatakan selesai, apabila barang yang diambil sudah berpindah tangan tempat, bila si pelaku baru memegang barang tersebut, kemudian gagal karena ketahuan sipemilikinya, maka belum dikatakan mencuri, akan tetapi merupakan percobaan mencuri.

Kejahatan Pencurian Sepeda Motor

Sebagaimana diketahui sepeda motor merupakan sarana transportasi dengan mobilitas tinggi, oleh sebab itu kejahatan pencurian terhadap sepeda motor pun merupakan jenis kejahatan yang memiliki mobilitas tinggi. Pencurian sepeda motor merupakan salah satu bentuk kejahatan yang merampas harta benda milik orang atau korban, kejahatan ini merupakan suatu tindakan yang meresahkan masyarakat. Pencurian kendaraan bermotor merupakan tindakan kejahatan yang sering terja di dilingkungan masyarakat, hal ini disebabkan karena tindakan ini sangat mudah dilakukan dan tidak memerlukan

waktu yang lama. Tindakan kejahatan ini biasanya dilakukan di kawasan parkir pertokoan, rumah makan, kampus, perumahan, kost serta tempat-tempat yang mereka merasa ada peluang untuk melangsungkan kejahatan pencurian.

Penanganan Pelaporan Kasus Kejahatan Pencurian Sepeda Motor

Pada prinsipnya setiap layanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah kepada masyarakat harus memenuhi standar operasional prosedur atau mekanisme yang jelas, sehingga dapat memudahkan setiap masyarakat yang mengurus layanan tersebut. Bareskrim Polri (2010: 11) mengatakan mekanisme penanganan pelayanan laporan dan pengaduan masyarakat pada Bareskrim Polri dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Prosedur tindakan
 - a. Identifikasi masalah/laporan (apakah diperlukan tindakan pertama di tempat kejadian perkara) bila diperlukan maka dalam waktu tidak kurang dari 30 menit petugas SPK, Piket Fungsi dan Piket unit Identifikasi harus sudah berada di lokasi kejadian atau tempat kejadian perkara (TKP) selanjutnya segera melakukan olah TKP.
 - b. Mengamankan TKP dan mengamankan barang bukti, saksi dan tersangka yang ditemukan di TKP.

- c. Mencatat dan mengumpulkan bukti permulaan tentang adanya dugaan akan, sedang dan telah terjadinya tindak pidana.
 - d. Buatlah Laporan Polisi dan berikan tanda terima laporan polisi pada masyarakat yang melaporkan/pelapor.
 - e. Laporan Polisi didistribusikan melalui Kasat, KBO, Kanit dengan ketentuan tenggat waktu paling lama 3 hari Laporan Polisi tersebut sudah diterima oleh penyelidik/penyidik/penyidik pembantu yang ditunjuk menangani perkara atau kasus tersebut untuk kemudian dilakukan penelitian laporan selanjutnya segera menginformasikan melalui SP2HP pada tingkat proses penyelidikan kepada pelapor/pengadu atas laporan/aduan yang telah disampaikannya dengan ketentuan:
 - 1) Untuk tahap penerimaan dan penelitian Laporan maka SP2HP diberikan paling lambat 3 hari setelah laporan diterima.
 - 2) Untuk kasus biasa dan sedang dengan waktu lidik 14 hari maka pengiriman SP2HP paling lambat pada hari terakhir pelaksanaan penyelidikan.
 - 3) Kasus sulit dan sangat sulit dengan waktu penyelidikan 30 hari maka SP2HP dikirim pada hari ke 15 dan hari 30.
2. Laporan Masyarakat Yang Disampaikan Secara Tertulis Melalui Surat (Dumas):
 - a. Surat yang diterima oleh petugas harus dicatatkan dan diregistrasi, dicatat dalam ekspedisi selanjutnya Petugas pada bagian administrasi penyidikan melaporkan surat tersebut kepada Kasat dengan disertai lembar disposisi.
 - b. Setelah surat tersebut diteliti oleh Kasat selanjutnya disitribusikan ke KBO, Kanit dan Penyelidik/Penyidik/Penyidik Pembantu yang ditunjuk dalam waktu tidak lebih dari 3 hari. Kelengkapan administrasi yang harus dibuat dan dilengkapi oleh petugas adalah:
 - 1) Laporan Polisi Laporan Polisi yang telah dibuat dimasukkan kedalam buku register B1
 - 2) Tanda Terima Laporan Polisi
 - 3) Surat Perintah Tugas
 - 4) Surat Perintah Penyelidikan
 - 5) Berita Acara di TKP
 - 6) Dokumentasi TKP (saksi, tersangka, barang bukti)
 - 7) Surat Tanda Terima Penyerahan Barang Bukti apabila barang bukti diserahkan atau dikuasai oleh orang

lain selain petugas, (bisa saksi dan atau tersangka).

- 8) Berita Acara Penyerahan Tersangka yang tersangkanya tertangkap tangan langsung oleh warga atau masyarakat di TKP kemudian diserahkan kepada petugas Polri.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif, karena datanya berupa ungkapan kata-kata dan tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis, tetapi hanya menggambarkan suatu gejala atau keadaan yang diteliti secara apa adanya serta diarahkan untuk memaparkan fakta-fakta, kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat mengenai kualitas pelayanan pada satuan reserse kriminal dalam menangani pelaporan kasus pencurian sepeda motor di Menurut Arikunto (2010: 308) penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Satuan Reserse Kriminal dalam menangani pelaporan Kasus Pencurian Sepeda Motor di Polsek Sungsang dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Karena penelitian ini

berusaha mengungkapkan gejala suatu tradisi tertentu yang secara fundamental tergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasannya dan peristiliahannya (Kirk dan Miller dalam Moleong, 2012: 15).

Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif karena: pertama, penelitian ini berusaha menyajikan langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden dengan tujuan supaya lebih peka dalam menyesuaikan diri terhadap pola-pola nilai yang dihadapi ketika di lapangan. Kedua, data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dan analisis dokumen. Fakta-fakta dikumpulkan secara lengkap, selanjutnya ditarik kesimpulan (Arikunto, 2010: 309). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 (dua) yaitu data primer dan data sekunder. Penetapan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan studi dokumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah (1)pengumpulan data, (2)reduksi data, (3)penyajian data, (4)Penarikan kesimpulan

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Menurut Zeithaml *et. Al.* (1990) dalam Hardiyansyah (2011: 47) dimensi kualitas pelayanan yang pertama, adalah dimensi *tangible* (berwujud). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Pada penelitian ini, dimensi *tangible* (berwujud) ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dari lima indikator tersebut, terdapat empat indikator kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain: penampilan

petugas dalam melayani pengguna layanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat satu indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat, yaitu: kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Karena Polsek Sungsang belum menyediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan, yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan. Ruang tunggu hanya dilengkapi dengan fasilitas kipas angin, sehingga pengguna layanan merasa tidak nyaman dalam menggunakan pelayanan pelaporan kasus pencurian sepeda motor.

2. Dimensi *Reliabilitas* (Kehandalan)

Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011: 48) mengatakan dimensi kualitas pelayanan yang kedua, adalah Dimensi *Reliabilitas* (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian

pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Pada penelitian ini, dimensi *reliabilitas* (kehandalan) ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan, dan keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dari empat indikator tersebut, terdapat tiga indikator kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain: kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, dan keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat satu indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat, yaitu: kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan. Karena petugas pelayanan di Polsek Sungsang belum terlalu mampu menggunakan alat bantu pelayanan, walaupun sudah ada petugas yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011: 49) mengatakan dimensi kualitas pelayanan yang ketiga, adalah Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pada penelitian ini, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Berdasarkan hasil penelitian dari empat indikator tersebut terdapat dua indikator kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain: merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Namun pada

pelaksanaannya masih terdapat dua indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat, antara lain: petugas melakukan pelayanan dengan cepat, dan petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Petugas pelayanan di Polsek Sungsang belum terlalu cepat dalam memberikan layanan dan mengerjakan keperluan pengguna layanan, karena apabila persyaratannya lengkap untuk mengurus Surat Keterangan Kehilangan waktu diperlukan tidak lebih dari 30 menit, akan tetapi kenyataannya melebihi dari waktu yang telah ditentukan dan memakan waktu yang cukup lama.

Kemudian petugas pelayanan di Polsek Sungsang dalam memberikan layanan belum tepat waktu, karena dari awal prosesnya sudah berbelit-belit karena ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi sehingga memakan waktu yang cukup lama.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011: 50) mengatakan dimensi kualitas pelayanan yang keempat, adalah Dimensi *Assurance* (Jaminan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan

rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pada penelitian ini, dimensi *assurance* (jaminan) ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dari dua indikator tersebut terdapat satu indikator kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini yaitu: petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat satu indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat, yaitu: petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Penyedia layanan publik di Polsek Sungsang belum dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, karena waktu untuk penyelesaian melebihi dari waktu yang telah ditentukan yaitu 30 menit apabila semua persyaratannya terpenuhi.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011: 51) mengatakan dimensi kualitas pelayanan yang kelima, adalah Dimensi *Emphaty* (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pada penelitian ini, dimensi *emphaty* (empati) ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: mendahulukan kepentingan pengguna layanan, melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, melayani dengan tidak diskriminasi, dan melayani dan menghargai setiap pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dari empat indikator tersebut terdapat tiga indikator kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini yaitu: melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, melayani dengan tidak diskriminasi, dan melayani dan menghargai setiap pelanggan. Namun pada

pelaksanaannya masih terdapat satu indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat, yaitu: mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Petugas pelayanan di Polsek Sungsang dalam melaksanakan proses pelayanan pelaporan kasus pencurian sepeda motor, belum mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi. Karena dalam melaksanakan pelayanan, petugas menerima telepon saat sedang melayani dan menyuruh pelanggan untuk menunggu karena petugas akan menyelesaikan kepentingan pribadinya terlebih dahulu.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan pada Satuan Reserse Kriminal dalam menangani pelaporan kasus pencurian sepeda motor di Polsek Sungsang, dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Untuk dimensi *tangible* (berwujud) dari lima indikator, terdapat empat indikator kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain: penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas

dalam melayani pengguna layanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat satu indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat, yaitu: kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Karena Polsek Sungsang belum menyediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan, yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan. Ruang tunggu hanya dilengkapi dengan fasilitas kipas angin, sehingga pengguna layanan merasa tidak nyaman dalam menggunakan pelayanan pelaporan kasus pencurian sepeda motor.

2. Untuk dimensi *reliabilitas* (kehandalan) dari empat indikator, terdapat tiga indikator kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain: kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, dan keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat satu indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat, yaitu: kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan. Karena petugas pelayanan

di Polsek Sungsang belum terlalu mampu menggunakan alat bantu pelayanan, walaupun sudah ada petugas yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan.

3. Untuk dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dari empat indikator, terdapat dua indikator kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain: merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat dua indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat, antara lain: petugas melakukan pelayanan dengan cepat, dan petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Petugas pelayanan di Polsek Sungsang belum terlalu cepat dalam memberikan layanan dan mengerjakan keperluan pengguna layanan, karena apabila persyaratannya lengkap untuk mengurus Surat Keterangan Kehilangan waktu diperlukan tidak lebih dari 30 menit, akan tetapi kenyataannya melebihi dari waktu yang telah ditentukan dan memakan waktu yang cukup lama. Kemudian petugas pelayanan di Polsek Sungsang

dalam memberikan layanan belum tepat waktu, karena dari awal prosesnya sudah berbelit-belit karena ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi sehingga memakan waktu yang cukup lama.

4. Untuk dimensi *assurance* (jaminan) dari dua indikator, terdapat satu indikator kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini yaitu: petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat satu indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat, yaitu: petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Penyedia layanan publik di Polsek Sungsang belum dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, karena waktu untuk penyelesaian melebihi dari waktu yang telah ditentukan yaitu 30 menit apabila semua persyaratannya terpenuhi.
5. Untuk dimensi *emphaty* (empati) dari empat indikator, terdapat tiga indikator kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini yaitu: melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, melayani dengan tidak diskriminasi, dan melayani dan menghargai setiap

pelanggan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat satu indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat, yaitu: mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Petugas pelayanan di Polsek Sungsang dalam melaksanakan proses pelayanan pelaporan kasus pencurian sepeda motor, belum mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi. Karena dalam melaksanakan pelayanan, petugas menerima telepon saat sedang melayani dan menyuruh pelanggan untuk menunggu karena petugas akan menyelesaikan kepentingan pribadinya terlebih dahulu.

2. Saran

Berdasarkan dari pembahasan dan kesimpulan-kesimpulan yang ada, maka untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ditemukan dalam Kualitas Pelayanan Pada Satuan Reserse Kriminal Dalam Menangani Pelaporan Kasus Pencurian Sepeda Motor di Polsek Sungsang diharapkan dapat:

1. Menambahkan pendingin ruangan di ruang pelayanan agar pengguna layanan dapat merasa lebih nyaman dalam menggunakan pelayanan pelaporan kasus pencurian sepeda motor.

2. Memberikan pelatihan kepada petugas pelayanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan.
3. Meningkatkan kemampuan petugas pelayanan agar dapat cepat dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan, sehingga tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.
4. Meningkatkan kemampuan petugas pelayanan agar dapat tepat waktu dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan, sehingga proses pelayanan dapat tepat sesuai waktu yang telah ditentukan, dan dapat membuat pengguna layanan merasa yakin terhadap penyedia layanan.
5. Meningkatkan motivasi kerja petugas pelayanan agar dapat mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bareskrim Polri. 2010. *Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Bareskrim Polri*. Jakarta: Badan Reserse Kriminal Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hardjosoedarmo, Soewaryo. 2004. *Bacaan Terpilih tentang Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN). 2009. *Standar Pelayanan Publik*, Edisi Revisi. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prodjodikoro, Wirjono. 2008. *Asas-Asas Hukum Pidana di Indonesia*. Jakarta: Refika Aditama.
- Pusat Bahasa. 2008. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia.
- Soesilo, R., 1991. *Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP): Serta Komentar-Komentarnya Lengkap Pasal Demi Pasal*. Bogor: Politeia