

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Pether Sobian & Sugianto (2024) Universitas Kapuas Sintang dalam penelitiannya yang berjudul **“Pelayanan Kepolisian pada Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kabupaten Melawi”**. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui dan mendeskripsikan Pelayanan Kepolisian pada Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kabupaten Melawi. Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 3 (tiga) orang yaitu; 1). Kabag Ops SPKT Polres Kabupaten Melawi. 2). Anggota Kepolisian yang bertugas pada SPKT Kabupaten Melawi. 3). Anggota Masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada SPKT Kabupaten Melawi. Teknik penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data adalah teknik wawancara, observasi atau pengamatan dan studi dokumentasi dengan analisis data menggunakan metode analisis data kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Kepolisian pada Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kabupaten Melawi sudah berjalan atau dilaksanakan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kabupaten Melawi, khususnya pada aspek Mekanisme Pelayanannya, dimana pihak Polres Melawi memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan oleh undang-undang. Pelayanan kepada masyarakat sudah diberikan sesuai mekanisme

pelayanan yang ada. Aspek Sarana dan Prasarana sudah tersedia, komputer, laptop, printer, alat tulis kantor, meja dan kursi sebagai bagian dari pelayanan kepada masyarakat. Aspek sumber daya manusia dapat dibagi dalam dua bagian yaitu kuantitas dan kualitas. Dari aspek kualitas sumber daya manusia sudah cukup memadai namun dari sisi kuantitas sumber daya manusia masih diperlukan. Penelitian tersebut telah memberikan gambaran mengenai kesesuaian pelayanan dengan prosedur yang berlaku serta kebutuhan penambahan personel dari aspek kuantitas. Namun demikian, analisis yang dilakukan belum menggunakan kerangka teori kualitas pelayanan secara terstruktur sebagai alat ukur utama. Perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada pendekatan analisisnya, di mana penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman & Berry melalui lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Dengan indikator tersebut, evaluasi tidak hanya menilai mekanisme dan prosedur, tetapi juga mengkaji kualitas pelayanan secara komprehensif berdasarkan indikator yang terukur dan terstruktur.

2. Mulia Siregar (2023) Universitas Medan Area Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Program Studi Administrasi Publik dalam penelitiannya yang berjudul **“Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat di Polres Tapanuli Tengah”**. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan publik pada SPKT Polres Tapanuli Tengah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode yang digunakan

adalah studi kasus dengan mengambil sampel pada SPKT di Polres Tapanuli Tengah. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan petugas SPKT dan pengguna layanan, serta observasi langsung terhadap proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik di SPKT Polres Tapteng belum optimal, terlihat dari beberapa masalah seperti kurangnya sumber daya manusia dan fasilitas yang memadai, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan keberadaan SPKT. Beberapa rekomendasi yang diajukan antara lain meningkatkan sumber daya manusia dan fasilitas, meningkatkan sosialisasi dan promosi SPKT, serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelayanan publik di SPKT. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan belum optimal karena keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Meskipun memiliki kesamaan objek kajian pada unit SPKT, penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada aspek kinerja organisasi dalam menangani pengaduan, bukan pada pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan dimensi teoritis tertentu. Perbedaan mendasar dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada penggunaan teori Parasuraman & Berry sebagai landasan analisis melalui lima dimensi utama. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini tidak hanya menilai capaian kinerja, tetapi mengukur kualitas pelayanan secara sistematis berdasarkan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, sehingga menghasilkan analisis yang lebih terstruktur dalam melihat kondisi pelayanan SPKT di Polres Hulu Sungai Utara.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan

Pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan ialah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Berdasarkan pendapat Fisk, et.al, 1993; Sampson dan Menor, 2011; Tax & Stuart, 1997; Ponsignon, et.al, 2008; dan Mohr & Bitner, 1995 (dalam Lely Indah Mindarti 2016: 2-3) esensi pelayanan adalah suatu proses yang terdiri dari serangkaian tindakan, interaksi, aktivitas penting untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan dimana dalam penyampaian ini terdapat tujuan menghasilkan keuntungan. Aktivitas pelayanan lekat dengan persoalan-persoalan bagaimana cara-cara yang tepat untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan. Oleh karena itu, sebuah pelayanan dapat dilihat sebagai sebuah *outcome* yang diterima oleh pelanggan.

Menurut Cowell dalam Hardiansyah (2018: 13), pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock dalam Hardiansyah (2018: 14), pelayanan atau *service* ialah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya, *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga

tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat dan tidak lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan ialah menolong atau menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain.

Dari berbagai definisi diatas dapat diketahui beberapa karakteristik suatu pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1) Tidak kasat mata

Karakteristik pelayanan ini menunjukkan bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *intangible*, yaitu sesuatu yang tidak kasat mata atau tidak dapat disentuh karena tidak nampak dalam wujud fisik.

2) Tidak dapat dipisahkan

Karakteristik ini menjelaskan bahwa proses produksi dan konsumsi merupakan hal yang tidak terpisahkan dari suatu pelayanan. Dengan demikian, penyedia pelayanan secara aktif ikut terlibat dalam proses penyediaan layanan.

3) Pelayanan bervariasi

Karakteristik jenis ini menunjukkan pada jenis pelayanan yang bervariasi, sebagaimana yang disebutkan di awal bahwa pada dasarnya pelayanan bersifat *intangible* dan selalu melibatkan partisipasi masyarakat.

2. Pelayanan publik

Pelayanan merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi

kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang berarti setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik.

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang komprehensif. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan.

Menurut Fitzsimmons (dalam Zaenal Mukarom & Muhibudin 2015: 108), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ialah suatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan atau menilai tingkat kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korupsi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian pelayanan.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama yang sudah ditetapkan bersama sedari awal.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efektif dan efisien akan mendukung tercapainya kualitas pelayanan, artinya ketika pelayanan umum diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme

prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan juga penerima pelayanan.

Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan bahwa pelayanan publik ialah "segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara ataupun Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan".

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dituliskan bahwa "pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk.

Fitzsimmons (dalam Zaenal Mukarom & Muhibudin, 2015: 108) mengemukakan ada lima indikator pelayanan publik yaitu:

- 1) *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya, beberapa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, tempat informasi;
- 2) *Reability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
- 3) *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
- 4) *Assurance* yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
- 5) *Emphaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Berdasarkan penerapan diatas, maka ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum ialah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan

lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Desa (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Adapun hakikat pelayanan publik antara lain:

- 1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah dibidang pelayanan publik.
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut Zeithaml (dalam Ismail Nurdin 2019: 57-59)

- 1) *Tangible* (berwujud), dengan indikator:
 - a) Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan,
 - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan,
 - c) Kemudahan dalam proses pelayanan,
 - d) Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan,
 - e) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 2) *Reability* (kehandalan), dengan indikator:
 - a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan;
 - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas;

- c) Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan;
 - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 3) *Responsiviness* (ketanggapan), dengan indikator:
- a) Merespon setiap pelanggan atau permohonan yang ingin mendapatkan pelayanan;
 - b) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat;
 - c) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat;
 - d) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat;
 - e) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan;
 - f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas;
- 4) *Assurance* (jaminan), dengan indikator:
- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan;
 - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan;
 - c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan;
 - d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- 5) *Empathy* (empati), dengan indikator:
- a) Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan;
 - b) Petugas melayani dengan sikap ramah;
 - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun;
 - d) Petugas melayani dengan baik diskriminatif (membeda-bedakan), dan;

e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Pelayanan publik tentunya pasti memiliki prinsip-prinsip yang digunakan sebagai bahan acuan yang harus dipegang teguh. Dalam Kepmenpam No. 63 Tahun 2003 dinyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik haruslah memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut, yakni:

- 1) Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan
Mencakup beberapa hal, yakni: persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan serta persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai.
- 8) Kemudahan akses
Tempat dan lokasi yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan lainnya.

Menurut Keputusan Menteri Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan
Dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian
Ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan
Tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- 4) Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan.
- 5) Sarana dan prasarana
Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Bentuk-bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan kedalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- 1) Pelayanan pemerintahan
Jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan. Seperti pelayanan SPKT, SIM, KTP.
- 2) Pelayanan pembangunan
Yang berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat. Contohnya pelayanan penyediaan jalan, jembatan.
- 3) Pelayanan utilitas
Jenis pelayanan yang seperti penyediaan listrik, air.
- 4) Pelayanan sandang, pangan, dan papan.
- 5) Pelayanan kemasyarakatan.

Dilihat dari sifat dan kepentingan lebih ditekankan kepada kegiatan sosial kemasyarakatan.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik/umum. Senada dengan itu Monier dalam Hardiansyah (2018: 23), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat yang mana menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya sesuai dengan tujuan pendiriannya.

3. Kualitas

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya.

Pengertian kualitas menurut Tjiptono dalam buku Hardiansyah (2018: 54), adalah sebagai berikut:

- 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 bias membahagiakan pelanggan.

Kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Fitzsimmons dalam Hardiansyah (2018: 50) menyatakan bahwa, agar persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah semakin tetap terjaga kebermutuannya, perlu dilakukan pengukuran dengan cara:

- 1) Mengetahui sejauh mana pelanggan yang lari atau pindah kepada penyedia layanan lainnya, bagi suatu perusahaan hal tersebut sebenarnya merupakan kerugian bagi perusahaan. Dalam konteks pelayanan publik dimana pelayanan dilakukan secara monopolistik dimana konsumen tidak bisa memilih, maka kerugiannya bukan berpindahnya pelanggan tetapi ketidakpedulian masyarakat akan layanan/pembangunan yang dilakukan.
- 2) Mengetahui kesenjangan pelayanan yaitu kesenjangan antara harapan dan pengalaman yaitu dengan cara melihat kesenjangan antara harapan dan pengalaman yaitu dengan cara melihat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan atau diharapkan pelanggan (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan (*perceived service*).

Sementara menurut Levine et. al. dalam Hardiansyah (2018: 72), dimensi kualitas pelayanan terdiri atas:

- 1) *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*.
- 2) *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik ini

dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

- 3) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan layanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Pendapat lain yang senada mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Tipjono dalam Hardiansyah (2018: 72-73) yaitu:

- 1) *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) *Reability* (keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelanggan dengan tanggap.
- 4) *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki staf; bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
- 5) *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Lewis dan Booms yang dikutip dalam Benny Osta Nababan, dkk (2023: 27), yang menganggap kualitas pelayanan sebagai ukuran sejauh mana suatu perusahaan dapat memenuhi kebutuhan, harapan dan ekspektasi pelanggan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi indikator penting bagi perusahaan untuk menilai sejauh mana tingkat pelayanan mereka dapat memenuhi berbagai harapan dan ekspektasi yang diperlukan oleh pelanggan.

Kasmir dalam Benny Osta Nababan, dkk (2023: 27), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan atau upaya dari individu atau organisasi untuk menciptakan kepuasan bagi pelanggan dan karyawan.

Abubakar dalam Benny Osta Nababan, dkk (2023: 27), menekankan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu

perusahaan untuk memberikan pelayanan yang bermutu, yang dapat bersaing dengan pesaingnya.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang baik itu harus berdasarkan apa yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat jika pelayanan kita sudah dapat memuaskan maka pelayanan itu sudah bisa dikatakan berkualitas.

Kualitas pelayanan publik yang sudah diberikan oleh aparaturnya pemerintahan, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman & Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020: 93-94) adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya). Perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kualitas adalah 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 penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas juga dapat dilihat dari pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima, apakah pelayanan tersebut sesuai dengan harapan atau tidak.

Arianto dalam Fichri Alfisyahri, dkk (2023: 19). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan harapan konsumen.

Untuk menyatakan bahwa harapan konsumen dapat berupa tiga macam tipe. Tjiptono dalam Fichri Alfisyahri, dkk (2023: 19). Pertama, *will expectation*, yaitu tingkat harapan yang dimaksudkan oleh konsumen ketika menilai kualitas pelayanan. Kedua, *should expectation*, yaitu tingkat kinerja dianggap sudah diterima konsumen. Biasanya tuntutan dari apa yang seharusnya diterima oleh besar daripada apa yang akan diterima. Ketiga, *ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

Kasmir dalam Fichri Alfisyahri, dkk (2023: 19). Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Kotler dan Kotler Keller dalam Fichri Alfisyahri, dkk (2023: 19-20). Kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

Aria dan Atik dalam Fichri Alfisyahri, dkk (2023: 20). Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas Pelayanan Prima.

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

4. Sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT)

Sentra pelayanan kepolisian terpadu merupakan bagian atau unit satuan tugas maupun instansi yang merupakan bagian dari pelayanan publik pada layanan kepolisian, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dibentuk oleh badan kepolisian Republik Indonesia guna meningkatkan pelayanan prima pada kepolisian, sentra pelayanan menjadi tempat masyarakat dalam menyampaikan pengaduan adapun pelayanan pengaduan yang disediakan kepolisian pada sentra pelayanan kepolisian terpadu sesuai dengan (www.polri.go.id/SPKT) ialah:

1. Laporan Polisi (LP)
2. Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP)
3. Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP)
4. Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK)
5. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
6. Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP)

7. Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD)
8. Surat Izin Keramaian
9. Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamatan
10. Surat Izin Mengemudi (SIM)
11. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)

Undang-undang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Peraturan Kapolri) Nomor 22 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja di Tingkat Kepolisian Daerah disebutkan bahwa pelayanan dilakukan melalui pusat Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sebagai implementasi dari pelayanan prima.

5. Tugas sentra pelayanan kepolisian terpadu

Tugas dan tanggung jawab yang di emban oleh sentra pelayanan kepolisian terpadu adalah memberikan pelayanan terpadu kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan keterbukaan terkait dengan pengaduan ataupun laporan dari masyarakat, dan menjadi pendamping dalam proses penindakan hukum berkelanjutan. Kemudian sebagai layanan memberikan informasi penting tentang pelayanan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Sebagaimana yang diatur dalam undang-undang kepolisian peraturan kapolri nomor 22 tahun 2010 tentang fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT).

6. Fungsi sentra pelayanan kepolisian terpadu

- a. Pelayanan kepolisian kepada masyarakat, antara lain Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan (SP2HP), Surat Keterangan

Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Melapor Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Surat izin Usaha Jasa Pengamanan, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).

- b. Koordinasi dan pemberian bantuan dan pendampingan, meliputi Penanganan Perkara (TKP) termasuk Tindakan Pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, Turjawali, dan Pengamanan.
- c. Layanan masyarakat meliputi telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat. 5 Peraturan Kapolri nomor 22 Tahun 2010. Pasal 112 (1) dan (3) 8.
- d. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan umum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan.
- e. Persiapan pendaftaran pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian kepada Kapolda melalui Roops.

7. Dasar hukum yang menyangkut

Pada hakikatnya segala instansi yang berlangsung pada suatu negara adalah berdasarkan hukum yang mengaturnya, hal ini bertujuan untuk memperkuat dan memberikan label resmi pada suatu instansi agar dapat menjalankan tugas dan wewenangnya, dan supaya legal dalam masyarakat undang-undang yang menyangkut tentang sentra pelayanan kepolisian terpadu berikut:

- a. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tanggal 8 Januari 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

- b. Keputusan Kapolri Nomor: Kep/37/x/2008 tanggal 27 oktober 2008 tentang Penjabaran Program Kerja Akselerasi Tranformasi Polri menuju Polri Mandiri, Profesional dan dipercaya masyarakat.
- c. Perkap Nomor 22 tahun 2010 tanggal 28 september 2010 tentang susunan organisasi dan tata kerja satuan organisasi pada tingkat Kepolisian Daerah.
- d. Undang-undang nomor 7 Tahun 2008 tentang pedoman dasar strategi dan implementasi pemolisian masyarakat dalam penyelenggaraan tugas Polri.

Dalam hal tersebut mekanisme pelayanan terpadu pada kepolisian dipengaruhi oleh kinerja pelayanan kepolisian yang bersifat *quick response* menjadi salah satu bentuk dari penerapan kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang mumpuni, pelayanan cepat juga dapat diselaraskan dengan perkembangan teknologi pada sistem pelayanan pada sentra kepolisian terpadu dapat menjadi lebih baik dengan didukung oleh kemajuan teknologi sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang efektif.

C. Kerangka Pemikiran

Menurut Uma Sekaran dalam Harbani Pasolong (2016:83). Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting untuk urgen, pada dasarnya kerangka berpikir adalah penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan penelitian.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia serta Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang struktur organisasi Polri, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan unit terdepan dalam memberikan pelayanan penerimaan laporan dan pengaduan masyarakat. Namun, dalam praktiknya di Polres Hulu Sungai Utara masih ditemukan sejumlah permasalahan, yaitu:

1. Keterbatasan jumlah personel Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT).
2. Sarana dan prasarana penunjang pelayanan masih terbatas.

Penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada teori kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman & Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020: 93-94) adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya). Perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompeten (competence), dan sopan santun (courtesy).
5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polres Hulu Sungai Utara. Selanjutnya akan dibahas pula faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polres Hulu Sungai Utara. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut ini.

GAMBAR 2. 1
Kerangka Pemikiran

