



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRIMA DALAM INSTITUSI KEPOLISIAN (Studi Pada Polda Lampung)

Ade Alvi Paulani¹, Agustuti Handayani²

Universitas Bandar Lampung

ARTICLE INFO

Article history:

Received May, 2024

Revised May, 2024

Accepted May, 2024

Available online June, 2024

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan; Pelayanan Prima;
Polda Lampung

Keywords:

Services Quality; Excellent Service Quality;
Lampung Regional Police



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas
Pendidikan Ganesha.

ABSTRAK

Polda Lampung merupakan salah satu organisasi pemerintahan yang melakukan pelayanan publik dengan tujuan untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang terdapat di masyarakat. Berbagai macam kasus pelaporan atau pengaduan yang terjadi pada masyarakat merupakan salah satu bentuk tanggung jawab yang harus diselesaikan dan dikerjakan dengan baik oleh kepolisian, hal ini dilakukan karena Polda Lampung merupakan salah satu organisasi yang melayani masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dapat diperoleh dengan baik dari pihak kepolisian. Untuk jasa pelayanan terhadap masyarakat di kepolisian ada berupa Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), Bina Masyarakat (Binmas), dan Direktorat Intelijen Keamanan (Dirintelkam). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian ini di dapatkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan prima yang diemban di kepolisian Polda Lampung sudah cukup berkembang sehingga secara efisien harus bisa tetap mempertahankan tugas pelayanan dengan sebaik-baiknya dan memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi masyarakat yang membutuhkan. Polri harus memberikan

pelayanan yang efektif yang menghasilkan pelayanan prima terhadap masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanannya sudah produktif, sehingga dalam upaya mencapai kualitas pelayanan yang prima sudah selayaknya kepolisian meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan aturan yang berlaku mengenai tentang peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintahan kepada masyarakat agar dapat mewujudkan kepolisian yang prima.

ABSTRACT

Lampung Regional Police is a government organization that provides public services with the aim of solving various problems in society. Various kinds of cases of reporting or complaints that occur in the community are a form of responsibility that must be resolved and carried out well by the police. This is done because the Lampung Regional Police is one of the organizations that serves the community. Quality service can be obtained from the police. For services to the community in the police, there are the Integrated Police Service Center (SPKT), Community Development (Binmas), and the Directorate of Security Intelligence (Dirintelkam). This type of research is descriptive qualitative research. Data collection techniques in this research are by means of interviews, observation and documentation. Based on the results of this research, it was found that the implementation of excellent service quality carried out by the Lampung Regional Police has developed enough so that they must be able to efficiently maintain service duties as well as possible and provide satisfaction and comfort for people in need. The National Police must provide effective services that produce excellent service to the community so that it can be said that its services are productive, so that in an effort to achieve excellent service quality it is appropriate for the police to improve the quality of their services in accordance with the applicable regulations regarding improving the quality of service of government officials to the community so that they can realizing a police force.

*Corresponding author

E-mail addresses: adepau30@gmail.com



1. PENDAHULUAN

Negara berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui sistem pemerintahan dalam mendukung terciptanya penyelenggara kualitas pelayanan publik. Ada peraturan tentang pelayanan publik diatur oleh UU No 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) (Hayat, 2017:21) menjelaskan bahwa : 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 pelayanan publik.

Pelayanan publik juga merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Mengingat pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, maka dalam menyelenggarakan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Dalam penyelenggaraan layanan publik yang baik dapat menciptakan kepuasan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas berusaha melakukan percepatan reformasi birokrasi dengan mendorong kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, selain itu kementerian PAN&RB juga telah menetapkan program Satu Instansi Satu Inovasi dengan kompetisi inovasi pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PAN&RB RI No. 19 Tahun 2016.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya. Dengan kata lain, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan layanan manajemen yang disediakan oleh penyedia layanan umum. Konsekuensinya adalah memberikan layanan yang dibutuhkan masyarakat dari penyelenggara, yang dalam hal ini adalah pemerintah, sehingga peran pelayanan diharapkan bahwa publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemajuan instansi itu sendiri, dan pencapaian kualitas pelayanan itu sendiri. Akibatnya, pelayanan publik itu sendiri memiliki standar yang digunakan sebagai garis besar penyelenggaraan dan referensi untuk penilaian kualitas pelayanan sebagai tanggung jawab dan janji penyelenggara kepada masyarakat untuk menyediakan layanan yang terukur, cepat, mudah, dan terjangkau.

Kualitas pelayanan juga bisa meliputi pelayanan yang prima, Menurut Nasrudin, Pelayanan prima merupakan terjemahan dari excellence service yang diartikan sebagai pelayanan yang terbaik, dalam artian pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi tersebut belum memiliki standar pelayanan maka instansi tersebut belum bisa dikatakan pelayanan yang prima, apabila instansi memiliki standar pelayanan maka pelayanan dapat dikatakan prima yang mampu memuaskan pihak yang dilayani (masyarakat). Dengan demikian pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002, "bahwa pemeliharaan keamanan dalam negeri melalui upaya penyelenggaraan fungsi kepolisian yang meliputi ketertiban-ketertiban pelayanan masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, dan pengayom kepada masyarakat yang dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai alat negara yang membantu masyarakat dengan mempertahankan hak asasi manusia". Polisi Indonesia (Polri) merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memiliki dampak yang signifikan terhadap masyarakat, karena polisi berfungsi sebagai penjaga dan pengayom masyarakat. Maka dari itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan bentuk pelayanan prima diantaranya senyum, ramah, sopan, cepat, terbuka, tepat, serta bertanggung jawab dalam menjalankan proses nya. Untuk mendapatkan layanan prima kualitas, Pelayanannya harus sesuai dengan peraturan, yaitu Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009, antara lain mengenai persyaratan pelayanan publik.

Mengingat masih adanya keluhan dari masyarakat tentang kurang produktifnya kerja kepolisian dalam menangani pengaduan masyarakat karena masih banyaknya laporan pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat belum terselesaikan, pelayanan yang kurang ramah, kurangnya sarana seperti komputer dan jaringan, kurangnya sumber daya manusia, dan masyarakat juga masih merasa bahwa pelayanan yang diberikan membutuhkan waktu yang lama dari waktu yang ditetapkan dalam standart pelayanan. Salah satu kualitas pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dan yang harus diterapkan adalah pelayanan prima, yaitu pelayanan yang harus dilakukan secara maksimal.



Pelayanan yang diberikan kepolisian setempat harus dilakukan sebaik mungkin dengan cara yang membuat orang merasa nyaman dan puas. Polisi harus memberikan layanan kepada masyarakat yang efisien, yang menghasilkan pelayanan berkualitas tinggi untuk masyarakat sehingga pelayanannya sudah menunjukkan hasil. Dalam upaya mereka untuk mencapai kualitas pelayanan, kepolisian harus meningkatkan kualitas pelayanannya memenuhi persyaratan Inpres Nomor 1 Tahun 1995 tentang peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat.

Tidak bisa dipungkiri tugas kepolisian memang berat dan penuh tantangan, dalam melayani masyarakat selalu ada dua sisi yang ditampilkan. Wajah Keras dan Wajah Humanis. Namun disisi lain Polri juga perlu tampil manusiawi dan humanis dalam melayani masyarakat. Sikap humanis ini akan terlihat manakala polisi melayani masyarakat yang membutuhkan, Hampir semua kegiatan kepolisian bersentuhan langsung dengan masyarakat, dari mulai Polisi Lalu Lintas (Polantas) berinteraksi langsung dengan pengguna jalan. Pembuatan SIM dan STNK serta pembuatan surat SKCK. Pun, Polisi yang bertugas sebagai reserse bersentuhan langsung dengan masyarakat. Dari mulai berbagai tingkatan kewilayahan mulai dari Polsek, Polres, Polda hingga Mabes Polri. Demikian pula Polisi yang menangani unjuk rasa, kelompok kriminal bersenjata semua berhubungan dengan masyarakat. Publik tidak bisa dipaksa untuk memberikan kepercayaan kepada polisi.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan diatas, penelitian ini ditujukan untuk menjawab rumusan masalah terkait bagaimana kualitas pelayanan prima di Kepolisian Daerah Lampung dengan tujuan untuk melakukan analisis secara mendalam tentang hal tersebut serta aspek pendukung dan penghambat yang ada pada proses penyelenggaraan pelayanan yang prima di Polda Lampung.

2. METODE

Tujuan penelitian ini guna mengetahui bagaimana kinerja kepolisian dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap masyarakat, seperti keramahan mereka saat melayani masyarakat, kreadibilitas (kualitasnya, apakah mereka bias membuat masyarakat percaya atas pekerjaan yang ditindak pihak kepolisian). Penelitian ini berusaha untuk menggambarkan suatu keadaan dan mencoba menjelaskan mengenai pemecahan masalah melalui data-data dengan pendekatan kualitatif.

Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti merupakan suatu nilai di balik data yang tampak (Sugiyono, 2019).

Menurut Bogdan dan Tylor (dikutip dalam Moleong, 2011) sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif digunakan sebagai acuan penelitian untuk menetapkan variabel yang akan diteliti dengan teori yang digunakan instrument penelitian yang digunakan teknik analisis data serta kesimpulan (Sugiyono : 2015).

Fokus Penelitian ini adalah bagaimana Kualitas Pelayanan di Polda Lampung dalam melayani masyarakat. Dengan fokus pada kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kepolisian Daerah Lampung. Kualitas Pelayanan yaitu pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan atau masyarakat. Dengan hal itu Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108) lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu:

1. Reliability yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.
2. Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. Responsiveness ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. Assurance yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika, moral dalam memberikan pelayanan.
5. Empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Dalam penelitian ini, data yang diambil bersumber pada data primer dan data sekunder, dengan instrumen penelitian berupa pedoman wawancara. Selain itu, teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini selain wawancara adalah observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini informan



yang didasarkan oleh peneliti tepat untuk mendapatkan informasi yang tepat dan dapat membantu peneliti dalam pengumpulan ialah sebagai berikut :

1. Staff bidang sistem informasi SPKT Polda Lampung;
2. Kasubag Renmin Dirbinmas Polda Lampung;
3. Staff Pelayanan SKCK Polda Lampung;
4. Masyarakat Kota Bandar Lampung yang menerima pelayanan.

Kemudian, dari hasil data dan informasi yang dihasilkan dengan teknik-teknik tersebut diatas akan dianalisis secara deskriptif dengan teknik analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yaitu meliputi tahapan reduksi data; display data; dan penarikan kesimpulan. Kemudian untuk teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik triangulasi sumber data dengan cara membandingkan data informasi yang didapatkan dengan berbagai teknik pengumpulan data.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “excellent service” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan prima dalam mewujudkan institusi kepolisian yang humanis bagi masyarakat di Polda Lampung ini peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan dari Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108) dengan 5 indikator, yaitu:

1. Reliability;
2. Tangibles;
3. Responsiveness;
4. Assurance;
5. Emphaty.

Kualitas Pelayanan dalam Konsep Reliability (Keandalan)

Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108), Kaitan dimensi pelayanan reliability (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja. kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai.

Dalam fokus studi yang dilakukan di Polda Lampung, peneliti menemukan informasi bahwa keandalan kualitas pelayanan yang diberikan berbeda-beda polri dapat meningkatkan kegiatan yang bersifat membangun sehingga mampu mengakomodir dan mengatasi masalah di masyarakat dengan responsive dan dapat menjadi contoh Dalam melakukan suatu kualitas pelayanan yang dilaksanakan harus diidentifikasi dan di ukur karena kualitas pelayanan tidak dapat berjalan baik dan mengalami kegagalan bila tujuan itu tidak di pertimbangkan. Dalam menentukan standar atau ukuran kebijakan serta sasaran dapat menggunakan pertanyaan yang menyatakan kriteria untuk mengevaluasi kinerja kualitas pelayanan itu.

Kualitas Pelayanan dalam Konsep Tangibles (Bukti Fisik)

SOP jaminan atau tangibles adalah serangkaian prosedur operasional standar yang dirancang untuk memastikan kualitas dan keandalan barang fisik atau jasa yang ditawarkan oleh suatu organisasi. Ini meliputi langkah-langkah seperti penerimaan dan pemeriksaan barang, pengujian kualitas, pemeliharaan, dan penanganan keluhan atau masalah terkait produk atau jasa. SOP ini bertujuan untuk memastikan bahwa produk atau jasa yang disediakan memenuhi standar yang ditetapkan dan memuaskan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dengan teori kualitas pelayanan dalam konsep Tangibles (Bukti Fisik), peneliti menganalisa bahwa bukti fisik dari kualitas pelayanan yang



diberikan tidak spesifik. Bukti langsung menyangkut segala sesuatu yang berhubungan dengan fasilitas fisik, keadaan aparat pelayanan, sarana komunikasi dan produk yang dihasilkan. Adapun indikator dan bukti langsung antara lain, kejujuran aparat pelayanan di Polda Lampung, ruang kantor yang nyaman dan akses informasi yang memadai. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Polda Lampung. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan Polda Lampung namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang telah disediakan oleh Polda Lampung.

Kualitas Pelayanan dalam Konsep Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap adalah keinginan dari masyarakat dan aparat kepolisian untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Adapun indikator dan daya tanggap antara lain, cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat, cepat tanggap dengan masalah masyarakat dan cepat tanggap terhadap permohonan masyarakat. Responsiveness atau daya tanggap atau kemampuan petugas dalam membantu memberikan pelayanan dengan segera kepada masyarakat yang membutuhkan layanan. Pengguna layanan akan merasa sangat di hargai apabila petugas pelayanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Polda Lampung. Petugas merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan dilakukan dengan menyapa dan menanyakan keperluan yang diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dengan teori Responsiveness (Daya Tanggap), peneliti menganalisa bahwa petugas dalam melakukan tugasnya dan melayani keluhan masyarakat dengan cukup baik. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna terpenuhi dan tidak merugikan masyarakat, menanggapi keluhan masyarakat polri sendiri mempunyai respon yang sangat baik.

Kualitas Pelayanan dalam Konsep Assurance (Jaminan)

Kemampuan petugas dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan terhadap sebuah institusi atau Lembaga merupakan bagian dari kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas karena variabel jaminan pada kepercayaan dan keyakinan penerima layanan terhadap pemberi layanan merupakan sesuatu yang penting dan harus dimiliki sehingga pengukuran mengenai kemampuan ini pada diri petugas dan lembaga harus dilakukan guna mendapatkan data yang akurat dalam penilaian kualitas pelayanan pada suatu lembaga. Maka pentingnya tanggung jawab petugas pelayanan terhadap setiap keluhan masyarakat, agar tidak menimbulkan sikap apatis masyarakat terhadap aparat, dalam arti bahwa partisipasi masyarakat pun akan bertambah dalam menyikapi setiap permasalahan.

Penulis melakukan penelusuran dan pengumpulan data di lapangan dengan cara observasi atau mengamati serta melemparkan pertanyaan-pertanyaan baik kepada petugas pemberi pelayanan maupun masyarakat penerima layanan dengan metode wawancara mendalam guna menggali informasi yang lebih luas dan mendalam sehingga data yang selanjutnya di tampilkan dan di deskripsikan pada penelitian ini menjadi lebih kaya dan akurat.

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh para informan dapat dilihat bahwasannya Kepolisian Polda Lampung dalam memberikan jaminan pelayanan yang lebih efektif dan efisien sudah berjalan dengan baik walaupun mungkin masih ada beberapa Masyarakat yang masih merasa belum mendapatkan pelayanan yang optimal, namun jika masalah ini terus dibiarkan akan menimbulkan sikap apatis masyarakat terhadap kinerja kepolisian Polda Lampung, dalam arti masyarakat pun akan bertambah apatis dalam menyikapi permasalahan yang mana hal ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di Polda Lampung.

Kualitas Pelayanan dalam Konsep Empathy (Empati)

Empati petugas ketika melayani keluhan masyarakat salah satu dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat. Adapun indikator dan Empati antara lain, kepedulian aparat terhadap masalah yang dihadapi masyarakat, komunikasi yang baik antara aparat dengan masyarakat, dan penampilan aparat dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Prioritas utama dalam suatu pelayanan adalah kepuasan pengguna layanan.

Segala keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Polda Lampung harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Petugas pelayanan senantiasa



menjaga hubungan yang baik dengan masyarakatnya, melalui komunikasi yang akrab. Hal ini dilakukan dengan cara memberikan pemahaman atau petunjuk ketika ada masalah karena dengan komunikasi yang baik diharapkan dapat terjalin hubungan yang baik pula dan penampilan berpakaian petugas pelayanan sangat penting diperhatikan, karena akan memberi nilai tambah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dengan teori Emphaty (Empati), peneliti menganalisa bahwa petugas ketika melayani keluhan masyarakat dalam hubungan komunikasi yang di berikan sudah cukup baik, sudah memberikan perhatian, pelayanan dan memahami kebutuhan masyarakat dengan sangat baik. Seperti yang terdapat di Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang berisi tentang, pelayanan publik ini negara wajib melayani masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam pelayanan publik, memberikan empati yang tinggi kepada masyarakat adalah suatu keharusan bagi pihak kepolisian agar citra polisi tidak tercoreng.

Aspek Pendukung

Aspek pendukung dalam penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Prima Dalam Institusi Kepolisian ini memiliki 4 indikator yang mendukung terjadinya kualitas pelayanan yang prima, antara lain:

1. Realibility (Keandalan) Terdapatnya realibility dalam kualitas pelayanan prima di Polda Lampung hal ini dapat dilihat dari kehandalan aparatur dalam memberikan pelayanan dan solusi keluhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Assurance (Jaminan) Terdapatnya Assurance dalam kualitas pelayanan di Polda Lampung hal ini dapat dilihat dari ketelitian dan tidak diskriminasi nya aparatur dalam memberikan pelayanan.
3. Emphaty (Empati) Terdapatnya Emphaty dalam kualitas pelayanan di Polda Lampung hal ini dapat dilihat dari empati yang diberikan pihak kepolisian sangat optimal dalam memberikan layanan. Terdapatnya ruang tunggu bermain anak yang di gedung Bidpropam seperti gambar di bawah ini.
4. Responsiveness (Daya Tanggap) Terdapatnya daya tanggap yang diberikan pihak kepolisian dalam kualitas pelayanan di Polda Lampung hal ini dapat dilihat sangat optimal dalam meberikan layanan.

Aspek Penghambat

Aspek penghambat dalam penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Prima Dalam Institusi Kepolisian ini memiliki 1 indikator yang menghambat pelayanan di kepolisian polda lampung, yaitu Tangibles (Bukti Fisik), Masih kurangnya tangible yang dimiliki dalam pelayanan publik pada Polda Lampung, hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya fasilitas ruang tunggu yang terdapat di SPKT Polda Lampung seperti yang terlihat pada gambar 4.4.2, sehingga menghambat masyarakat dalam mendaptkan pelayanan.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di SPKT, DITINTELKAM, dan DIRBINMAS Polda Lampung sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut terbukti dari kehandalan aparatur dalam memberikan pelayanan dan solusi keluhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, ketelitian dan tidak diskriminasi nya aparatur dalam memberikan pelayanan, empati yang diberikan pihak kepolisian sangat optimal dalam memberikan layanan, serta daya tanggap yang diberikan pihak kepolisian dalam kualitas pelayanan di Polda Lampung dapat dilihat sangat optimal dalam meberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Saran

- 1) Disarankan kepada Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Polda Lampung lebih meningkatkan fasilitas pendukung yang lebih berkualitas agar laporan yang diajukan oleh masyarakat bisa lebih cepat diselesaikan dan tepat waktu.
- 2) Saran untuk penelitian ini yaitu, pemberi layanan harus bisa bekerja secara produktif agar segala laporan yang diterima dan penyelesaian laporan dapat terselsaikan dengan baik, serta ketersediaan sarana dan prasarana harus sudah cukup memadai agar selalu tetap terjaga karena pelayanan yang diberikan dengan baik akan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.



- 3) Disarankan kepada Kepolisian Polda Lampung untuk menyediakan kotak saran untuk menampung keluhan masyarakat.

5. DAFTAR PUSTAKA

ARTIKEL/JURNAL ONLINE

Ardane, N., Wijaya, N. M. S., & Dewi, L. G. L. K. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises Di Bali. Jurnal IPTA, 5(1), 18–23.

Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599- 1787.

BUKU

A. Batinggi dan Badu Ahmad, 2009, Manajemen Pelayanan Publik, Yogyakarta, CV Andi Offset.

Awaloedi Djamin, 2014, Administasi Kepolisian Republik Indonesia: Bandung: Kenyataan dan Harapan, POLRI.

Barata, Atep Adya. (2003). Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Kompetindo.

Daryanto, Ismanto Setyobudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Malang: Gaya Media. Ditya Nagara, 2000, Kamus Bahasa Indonesia, Surabaya: Bintang Usaha Jaya.

Dr. H. Zaenal Mukarom, M., & Muhiibudin Wijaya Laksana, S. M. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Pengantar PUSTAKA SETIA Bandung

Drs. Daryanto, dkk. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Gaspersz, Vincent. 2017. Production Planning And Inventory Control. PT Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.

Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada, Depok.

Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Sadjijono, 2006. Hukum Kepolisian, Perspektif Kedudukan Dan Hubungan Dalam Hukum Administrasi, Yogyakarta : Laksbang Pressindo.

Simambela, dkk. 2017. Reformasi Pelayanan Publik Jakarta: PT Bumi Aksara

Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Bandung: ALFABETA.

Wibowo. 2010. Manajemen Kinerja: Edisi Ketiga. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

PERATURAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 1 ayat (2).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah.