

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan semua kegiatan dari pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan masyarakat sebagai usaha memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan peraturan pemerintah dan Perundang-undangan. Pelaksanaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur sipil negara atau pemerintah wajib bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik (masyarakat) dalam rangka untuk menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat. Semua masyarakat mempunyai hak untuk mendapat pelayanan yang baik dari pemerintah karena masyarakat sudah memberikan dana atau biaya dalam bentuk membayar pajak, retribusi serta berbagai pungutan-pungutan lainnya. Harapan dari masyarakat selalu menginginkan suatu kepuasan dalam pelayanan, tetapi kelemahan birokrasi terletak pada keterbatas sumber daya yang handal serta dengan adanya peraturan yang membuat pejabat di daerah bekerja kurang fleksibel. Sehingga masih banyak ditemui keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan publik oleh pejabat pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya pemerintah untuk menciptakan dan mewujudkan kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan (Kusumastuti, 2010). Hal tersebut sebenarnya suatu implikasi dari fungsi pejabat negara sebagai pelayan dan abdi masyarakat. Oleh karena itu,

kedudukan pejabat pemerintah dalam pelayanan umum sungguh sangat strategis karena dapat menentukan sejauhmana pemerintah bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh masyarakat, dengan demikian dapat menentukan bagaimana negara telah menjalankan kewajibannya dengan baik sesuai dengan visi dan misioner organisasi. Pelayanan merupakan suatu standar yang menggambarkan bentuk serta jenis dari pelayanan pemerintah kepada anggota masyarakat atau perseorangan atas dasar kepada kepentingan umum. Pada umumnya, pelayanan publik merujuk kepada kepentingan umum serta pemenuhan dari beberapa kebutuhan dasar. Menurut Pasolong (2010) peningkatan kualitas meliputi 5 (lima) dimensi pokok yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, dan jaminan serta empati.

Pendapat tersebut sesuai dengan pernyataan Moenir (2010), bahwa tanggapan serta harapan masyarakat sebagai pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa jasa ataupun barang akan mewujudkan suatu kepuasan pada diri mereka. Hal tersebut selaras dengan tujuan dari pelayanan publik yang pada umumnya adalah mempersiapkan pelayanan publik yang diharapkan atau dibutuhkan oleh masyarakat, bagaimana dengan tepat menyatakan kepada publik tentang pilihannya dan bagaimana mengaksesnya yang telah direncanakan dan telah disediakan oleh pihak pemerintah untuk menciptakan kepuasan masyarakat (publik) tersebut.

Pada kenyataannya, masih ada atau bahkan banyak pengaduan atau keluhan-keluhan ketidakpuasan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik akan menjadi titik strategis karena kepercayaan

masyarakat kepada pemerintah dipertaruhkan. Banyak kebijakan pemerintah pusat maupun daerah dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan tujuan sebagai pondasi bagi instansi pemerintah untuk melaksanakan usaha nyata dalam mereformasi bentuk pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Kepuasan menurut Saladin (2013), adalah suatu perasaan senang ataupun kecewa dari seseorang yang berasal dari membandingkan antar kesan yang diterima terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau jasa dengan harapan-harapannya.

Sesuai yang tersurat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan dari pelayanan. Tujuan utama pelayanan publik yaitu kepuasan masyarakat, karena pelayanan publik bersifat kepentingan umum harus didahulukan, urusan public dipermudah, waktu pelaksanaan untuk urusan publik diperpendek sehingga dapat memberikan suatu kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan merupakan respon positif masyarakat yang ditunjukkan oleh beberapa sikap antara lain perasaan senang, gembira, dan terpenuhinya harapan dari kinerja serta pelayanan. Kepuasan masyarakat akan dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan standar pelayanan atau menjadi lebih baik daripada standar pelayanan yang ditetapkan. Kepuasan masyarakat adalah suatu perasaan senang dan gembira atau kecewa sebagai hasil daripada perbandingan antara prestasi produk (jasa) yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Ada beberapa persoalan yang dihadapi oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Bandar terkait dengan pelayanan publik. Antara lain pada pelayanan kepada masyarakat yang belum dilaksanakan secara maksimal. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan-pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun secara tidak langsung, yaitu keluhan pada bagian pelayanan misalnya kurangnya fasilitas pada tempat pelayanan (sarana dan prasarana di kantor Polsek), petugas pelayanan yang kurang ramah dan santun, keterbatasan dari Sumber Daya Manusia (SDM), waktu yang diberikan untuk pelayanan yang terkesan lambat, serta informasi yang disampaikan oleh petugas pelayanan kadang kurang jelas dan kadang karena terbatasnya waktu sosialisasi kepada masyarakat. Hal tersebut dapat terjadi karena di satu pihak karena tuntutan masyarakat terhadap praktek penyelenggaraan pelayanan yang tidak mengalami perubahan menjadi lebih baik.

Setiap saat masyarakat menuntut pelayanan publik yang cepat dan tanggap serta berkualitas, meskipun tuntutan-tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan yang diharapkan yang disebabkan karena pelayanan publik harus sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku, melalui tahapan demi tahapan dan dibutuhkan verifikasi terhadap kelengkapan dokumen pendukung untuk memastikan keakuratan dan validasi dokumen bagi setiap masyarakat yang mengurus pelayanan sehingga yang terlihat selama ini masih terkesan berbelit-belit, kurang cepat, dan sangat melelahkan. Oleh karena itu, kondisi tersebut harus segera dicarikan jalan keluarnya sehingga pelayanan di Sentra

Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Bandar akan semakin baik seperti yang diharapkan dan dikehendaki oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Sektor (Polsek) Bandar, Kabupaten Pacitan”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kepolisian Sektor (Polsek) Bandar, Kabupaten Pacitan?”

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kepolisian Sektor (Polsek) Bandar, Kabupaten Pacitan.
2. Untuk mengetahui jenis pelayanan apa saja di Kepolisian Sektor (Polsek) Bandar, Kabupaten Pacitan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Kepolisian Sektor (Polsek) Bandar

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi Kepolisian Resort (Polres) Pacitan khususnya persepsi masyarakat dalam

kaitannya dengan kualitas pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Bandar.

2. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai motivasi anggota Polri dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik guna menunjang dalam pelaksanaan tugas kepolisian khususnya di bidang penegakan hukum dan pelindung serta pengayom dari masyarakat.

3. Bagi akademisi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan (kajian pustaka) bagi peneliti yang akan datang apabila melakukan penelitian dengan judul yang relevan dengan skripsi ini.

E. Penegasan Istilah

Penegasan istilah merupakan suatu batasan pengertian tentang istilah-istilah yang ada dalam penelitian. Penegasan istilah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah :

1. Persepsi

Persepsi adalah suatu proses yang berkaitan dengan masuknya pesan atau informasi ke dalam pikiran manusia, melalui persepsi manusia secara terus menerus dalam mengadakan suatu hubungan dengan lingkungannya (Slameto, 2010). Hubungan tersebut dilakukan melalui panca inderanya, yaitu indera penglihatan, indera pendengaran, indera peraba dan indera perasa serta indera penciuman.

2. Masyarakat

Masyarakat adalah merupakan suatu kesatuan hidup manusia yang melakukan interaksi dan hubungan dengan adat-istiadat tertentu yang saling berkesinambungan serta terikat oleh rasa kebersamaan (Koenjaraningrat, 2014).

3. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan yang selalu diiringi dengan keinginan dari masyarakat serta disampaikan dengan cara-cara yang tepat agar semua harapan dan kepuasan masyarakat dapat terpenuhi (Hardiansyah, 2012).

4. Publik

Publik merupakan sekumpulan dari orang-orang atau sekelompok masyarakat yang mempunyai kepentingan yang sama terhadap sesuatu (Kriyantono, 2016).

5. Pelayanan publik

Pelayanan publik adalah semua kegiatan dari aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh pelayanan masyarakat sebagai usaha agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dan melaksanakan ketentuan dari peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2010).

6. Kepolisian Sektor (Polsek)

Adalah pelaksana dari tugas dan wewenang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) di tingkat kecamatan (Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017).

F. Landasan Teori

1. Kualitas

Kualitas menurut Tjiptono (2012) merupakan kondisi dinamis yang berkaitan dengan jasa, produk, sumber daya manusia, proses serta lingkungan untuk memenuhi atau melebihi harapan. Ratnasari dan Aksa (2011) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dibandingkan dengan harapan dari pelanggan atas pelayanan yang telah diterima atau yang telah diperoleh. Lupiyoadi (2014) mengatakan bahwa kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan bagaimana suatu keluaran dapat memenuhi semua kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang dapat menentukan serta menilai bagaimana sifat dan karakteristik tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan untuk memenuhi suatu keinginan dan kebutuhan pelanggan (Wyckof dalam Arief, 2007). Baik dan buruknya kualitas jasa tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam mewujudkan harapan dari pelanggan secara konsisten dan berkesinambungan.

Banyak definisi dan makna dari kualitas, setiap orang pasti akan menafsirkannya berbeda tetapi dari beberapa definisi dapat disimpulkan ada beberapa kesamaan, yang biasanya ditemukan pada unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Kualitas mencakup suatu usaha untuk memenuhi harapan dari pelanggan.

- b. Kualitas meliputi jasa, produk, manusia dan proses serta lingkungan.
- c. Kualitas merupakan suatu kondisi yang selalu berubah-ubah.

2. Pelayanan

Secara etimologis (Kamus Besar Bahasa Indonesia) tersurat secara tegas bahwa pelayanan merupakan usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Secara umum, pengertian pelayanan adalah menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain antara lain adalah pembeli. Pelayanan dapat diberikan kepada semua orang sebagai bentuk pertolongan yang diperlukan orang lain itu sendiri.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau tahapan kegiatan yang terjadi dalam hubungan langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik atau bentuk, serta mewujudkan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2011). Ratminto dan Winarsih (2010), menyimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau rangkaian dari semua aktivitas yang bersifat tidak kelihatan oleh mata dan tidak dapat diraba apa yang terjadi sebagai akibat adanya hubungan antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan perusahaan pemberi layanan yang bertujuan untuk memecahkan masalah konsumen (pelanggan). Sependapat dengan hal tersebut, Moenir (2010) mengatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang dengan landasan faktor materi melalui suatu sistem, tahapan-tahapan dan cara tertentu dalam rangka untuk memenuhi kepentingan orang lain yang sesuai dengan harga. Menurut Kotler dalam Hasibuan (2012), pelayanan adalah

setiap aktivitas atau kegiatan yang dapat diberikan pihak tertentu kepada pihak lainnya dan tidak berwujud serta reproduksinya dapat atau tidak dapat dihubungkan dengan produk fisik.

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan tersebut di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan merupakan sesuatu yang tidak dapat dilihat akan tetapi dapat dirasakan di mana melibatkan suatu usaha dan cara manusia serta menggunakan suatu peralatan.

3. Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian atau suatu kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap anggota masyarakat atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, adalah semua kegiatan dari pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan masyarakat sebagai usaha memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan dari ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan suatu pemerintahan karena pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat sebagai pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Semua hal yang termasuk

dalam barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah disebut dengan pelayanan publik (Dwiyatno, 2015). Pelayanan publik merupakan semua aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai usaha memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan peraturan dan perundang-undangan (Mahmudi, 2010). Sinambela (2011) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai keperluan pada suatu organisasi sesuai dengan peraturan dan cara-cara yang telah ditentukan.

Berdasarkan pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan proses memenuhi kebutuhan dan keinginan publik (masyarakat) oleh pejabat negara dalam hal ini adalah negara yang didirikan oleh masyarakat yang tentu saja bertujuan agar kesejahteraan masyarakat meningkat. Pada hakekatnya suatu negara dalam hal ini adalah pemerintah (birokrasi) haruslah dapat memenuhi semua kebutuhan masyarakat. Kebutuhan tersebut harus dipahami bukan suatu kebutuhan perseorangan atau individu tetapi merupakan suatu kebutuhan sesungguhnya yang diharapkan oleh setiap masyarakat.

4. Jenis Pelayanan Publik

Menurut Keputusan MENPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, jenis pelayanan publik dibedakan menjadi 3 (tiga) yaitu sebagai berikut :

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif merupakan jenis pelayanan yang diberikan unit pelayanan antara lain berupa catatan, penelitian, keputusan, dokumen, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan dapat menghasilkan produk akhir berupa suatu dokumen. Contohnya, sertifikat, surat perijinan, surat rekomendasi dan lainnya.

b. Pelayanan barang

Pelayanan barang merupakan jenis pelayanan yang diberikan unit pelayanan antara lain kegiatan penyediaan dan pengolahan barang yang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen dalam suatu sistem. Contohnya pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telpon.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa merupakan jenis pelayanan yang diberikan unit pelayanan antara lain sarana prasarana dan penunjangnya. Produk akhir adalah berupa jasa yang bermanfaat bagi penggunanya secara langsung dan selalu habis terpakai dalam waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan dan pelayanan pemadaman kebakaran serta pelayanan pos.

5. Jenis Pelayanan Kepolisian Sektor (Polsek)

Jenis pelayanan di Kepolisian Sektor (Polsek) dapat berbentuk bantuan atau juga pertolongan, dapat juga dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan masyarakat atau suatu pengaduan. Semua layanan tersebut ditangani oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu

(SPKT). Jenis-jenis layanan yang diberikan oleh bagian SPKT antara lain adalah :

- a. Laporan Polisi (LP).
- b. Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP).
- c. Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP).
- d. Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP).
- e. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
- f. Surat Ijin Keramaian.
- g. Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD).
- h. Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK).

6. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan dan diumumkan kepada publik sebagai jaminan adanya kepastian bagi yang mengurus pelayanan. Standar pelayanan adalah suatu ukuran yang diberlakukan dalam menyelenggarakan pelayanan yang wajib ditaati dan dipatuhi oleh pemberi dan yang menerima pelayanan (Ridwan dan Sudrajat, 2009).

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, meliputi :

- a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan berlaku bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk terkait dengan pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian sudah ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan tahap penyelesaian pelayanan termasuk juga dengan pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang telah ditetapkan dalam proses pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima masyarakat sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Adalah tersedianya sarana prasarana pelayanan yang lengkap dan memadai oleh penyelenggara pelayanan. Kompetensi dari petugas pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pertimbangan pengetahuan, skill atau keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang harus dipenuhi serta jaminan kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh proses pelayanan.

Standar pelayanan yang harus dipenuhi dan menjadi perhatian agar penerima layanan dapat menjadi aman, merasa nyaman serta menyenangkan (Sinambela, 2011), adalah :

a. Transparan

Pelayanan harus bersifat terbuka, mudah serta dapat diakses oleh semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan tersedia secara memadai serta dapat dimengerti dengan mudah.

b. Akuntabilitas

Pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan menurut peraturan dan ketentuan perundang-undangan.

c. Kondisional

Pelayanan harus sesuai dengan situasi dan kondisi serta kemampuan dari pemberi dan penerima pelayanan serta harus berpegang kepada prinsip efisien dan efektivitas.

d. Partisipatif

Pelayanan harus dapat mendorong peran dan partisipasi dari masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan semua aspirasi, tingkat kebutuhan dan harapan dari masyarakat.

e. Kesamaan hak

Pelayanan harus tidak ada diskriminasi khususnya dari aspek suku, golongan, agama dan status sosial.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Pelayanan harus dapat mempertimbangkan dari aspek keadilan antara pemberi dengan penerima pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa pengertian standar pelayanan publik di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa tolok ukur yang digunakan dalam

penyelenggaraan pelayanan publik antara lain berkaitan dengan hal-hal berikut :

- a. Keramahan petugas layanan.
- b. Waktu pelayanan yang jelas, cepat, tepat dan akurat.
- c. Pelayanan yang baik dan memuaskan.
- d. Sopan santun dan saling menghormati.

7. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen dan tepat dalam menyampaikannya agar harapan serta kepuasan pelanggan dapat terpenuhi (Hardiansyah, 2011). Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam usaha mencapai keunggulan dalam persaingan. Terkait dengan kualitas pelayanan, Pasolong (2010) mengungkapkan bahwa kualitas pada dasarnya adalah kata yang mengandung arti relatif dan bersifat abstrak, kualitas dapat dipergunakan untuk menilai atau untuk menentukan tingkat penyesuaian sesuatu hal terhadap persyaratan itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksudkan tersebut dapat dikatakan baik, sebaliknya apabila persyaratan tidak dapat terpenuhi maka dapat disimpulkan tidak baik. Pelayanan yang berkualitas mempunyai peran penting dalam usaha membentuk kepuasan masyarakat, selain hal itu juga erat kaitannya dengan tujuan dalam rangka mewujudkan suatu tujuan perusahaan yaitu keuntungan. Semakin baik akan kualitas pelayanan yang diberikan

perusahaan, maka kepuasan yang dirasakan konsumen atau pelanggan akan semakin meningkat.

Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik masyarakat internal maupun masyarakat eksternal berdasarkan kepada SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan (Suwithi dalam Anwar, 2012). Sulastiyono (2011) juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang sangat kompleks, dan pengguna layanan akan menilai kualitas pelayanan dengan lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolok ukurnya.

Manajemen harus dapat memahami terhadap keseluruhan pelayanan yang diharapkan dari sudut pandang masyarakat konsumen. Kualitas pelayanan yang dibentuk oleh sudut pandang masyarakat dapat memberikan nilai yang positif terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Apabila tidak, maka hal tersebut akan dapat menimbulkan suatu kesenjangan antara perusahaan dengan pihak masyarakat sebagai konsumen. Dengan kualitas pelayanan yang baik, diharapkan akan dapat meningkatkan tingkat kepuasan konsumen.

8. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut pendapat Hardiansyah (2011), indikator kualitas pelayanan sebagai berikut :

a. Berwujud (*Tangibles*)

Berwujud adalah pelayanan yang terkait dengan sarana fisik perkantoran, komputeri, administrasi, fasilitas ruang tunggu, dan papan

informasi. Kualitas pelayanan juga berkaitan dengan kecanggihan dari peralatan yang digunakan, daya tarik dari semua fasilitas yang digunakan, penampilan petugas dan kelengkapan alat penunjang.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah suatu kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang dapat dipercaya. Dimensi ini berkaitan dengan janji petugas untuk menyelesaikan seperti yang diinginkan, penanganan dan respon terhadap keluhan konsumen, kinerja yang tepat, menyelesaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan serta pembetulan pada kesalahan waktu melakukan pencatatan.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan adalah kesanggupan dan kesediaan untuk membantu dan menyediakan pelayanan dengan cepat, tepat, dan tanggap terhadap keinginan pengguna layanan. Dimensi ini berkaitan dengan pemberitahuan dan penjelasan dari petugas tentang jenis pelayanan yang diberikan, waktu pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberikan bantuan kepada pengguna layanan serta petugas tidak merasa terganggu untuk melayani permintaan dari pengguna layanan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah suatu kemampuan dalam hal keramahan dan sopan santun petugas dalam meyakinkan konsumen sebagai pengguna layanan. Dimensi ini berkaitan dengan perilaku petugas layanan yang selalu percaya diri di hadapan pengguna layanan, merasa aman di depan

pengguna layanan dan kemampuan petugas dalam menjawab semua pertanyaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

e. Empati (*Empathy*)

Empati adalah sikap yang tegas tetapi selalu perhatian dari petugas kepada pengguna layanan. Dimensi ini berkaitan dengan memberi perhatian individu kepada konsumen, ketepatan waktu dalam proses pelayanan, mempunyai petugas yang dapat memberikan perhatian penuh pada konsumen, pelayanan yang dapat melekat di hati konsumen dan petugas yang menguasai dan memahami kebutuhan dari pelanggannya.

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Menurut Sugiyono (2011), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Sedangkan Moleong (2005) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi,

tindakan, dan lainnya dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

2. Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi subyek penelitian adalah masyarakat Bandar, Kabupaten Pacitan.

3. Tempat Penelitian

Yang menjadi lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Bandar, Kabupaten Pacitan. Menurut Sugiyono (2013), obyek penelitian adalah sasaran secara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu suatu hal obyektif, valid dan reliabel tentang suatu hal (variabel tertentu).

4. Penentuan Informan

Menurut pendapat Burhan Bungin (2011), dalam menentukan informan pada penelitian kualitatif ada 3 (tiga) cara yaitu sebagai berikut :

a. Prosedur *purposive*

Adalah menentukan jumlah informan sesuai dengan kriteria yang relevan dengan masalah penelitian.

b. Prosedur kuota

Adalah menentukan jumlah informan dengan cara menentukan dari awal jumlah orang yang akan digunakan sebagai informan dengan karakteristik yang diinginkan.

c. Prosedur bola salju

Adalah menentukan jumlah informan dengan cara menetapkan informan kunci di awal, selanjutnya informan yang lain ditentukan kemudian.

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan prosedur *purposive* karena prosedur ini menurut pemahaman peneliti lebih tepat untuk jenis penelitian kualitatif dan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Informan dalam penelitian ini terdiri dari seluruh masyarakat Kecamatan Bandar yang pernah mengajukan dan melakukan pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Bandar dengan berbagai latar belakang status sosial dan ekonomi.

5. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari :

a. Data primer

Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subyek yang dapat dipercaya dalam hal ini subyek penelitian (informan) yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Informan dalam penelitian ini adalah 8 (delapan) orang yang mewakili delapan (delapan) desa dengan latar belakang yang berbeda-beda yang dianggap peneliti sudah mewakili seluruh profesi masyarakat yang ada di Kecamatan Bandar.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh bukan dari sumbernya, antara lain dokumen baik yang berupa tabel dan gambar, foto-foto, notulen rapat dan bentuk lainnya dengan tujuan untuk mendukung data primer.

6. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap berbagai kejadian dan peristiwa yang menyangkut sikap maupun perilaku masyarakat selama proses pengajuan pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polsek Bandar.

b. Wawancara

Dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan responden (informan) yang berkaitan dengan hal-hal yang relevan dengan masalah yang diteliti. Wawancara dilakukan dengan informan yang benar-benar memahami dan mengalami secara langsung situasi dan kondisi di lapangan terkait dengan proses pelayanan yang dilakukan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Bandar sehingga diperoleh data dan informasi yang akurat. Wawancara dilakukan dengan informan yang terdiri dari anggota masyarakat dengan berbagai latar belakang pendidikan, status sosial dan ekonomi yang tinggal di wilayah Kecamatan Bandar, Pacitan.

c. Dokumentasi

Dilakukan untuk memperoleh data secara tertulis mengenai keadaan atau kondisi geografis dan demografis obyek penelitian, serta data tertulis lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Dalam hal ini, peneliti memperoleh data dari kantor Polsek Bandar maupun dari anggota masyarakat pada saat mengajukan pelayanan.

7. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif deskriptif. Analisis data kualitatif deskriptif adalah suatu penelitian dengan pencarian fakta yang sebenarnya dengan interpretasi yang obyektif guna memperoleh gambaran yang sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang berhubungan dengan fenomena yang diselidiki. Jadi, yang dimaksud penelitian kualitatif dalam penelitian ini adalah mempelajari dan memahami masalah yang berkaitan dengan persepsi sikap dan perilaku masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Bandar. Dengan analisis data tersebut, permasalahan dan pembahasan mengenai pengaruh persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik diuraikan dan dijelaskan oleh peneliti secara lengkap dan komprehensif sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

