



Kualitas Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SKPT) dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Wilayah Kepolisian Resor (POLRES) Kabupaten Biak Numfor

Kiki Reskia^{1*}, Rahmah Agustiani², Luluk Endang Nurrokhmah³

^{1,2,3} IISIP YAPIS Biak, Indonesia

rahmaagustiani13@gmail.com

Alamat: Jalan S. Condronogoro, Distrik Samofa, Kabupaten Biak Numfor, Provinsi Papua

*Korespondensi penulis: rahmaagustiani13@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the quality of services at the Integrated Police Service Center (SPKT) of the Biak Numfor Police Department in improving public satisfaction. This research employs a qualitative narrative method with samples including the Head of SPKT of the Biak Numfor Police, police officers assigned to the SPKT, and community members who received SPKT services. The data collection instrument used was interviews. The findings indicate that the services provided by the Biak Numfor Police officers, particularly in terms of attitude, communication, and fairness, have been satisfactory. The friendly demeanor of the officers, such as smiling while receiving reports or complaints, leaves a positive impression on the community. However, certain aspects of the service remain below public expectations, including timeliness in following up on reports, clarity in case resolution, and officer discipline in service delivery. Additionally, there were some practices perceived by the community as lacking consistency, which affected the overall service quality. According to public surveys, these issues result in less-than-optimal satisfaction with the services at SPKT Biak Numfor Police.*

Keywords: *Quality, Central, Police, Services*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Biak Numfor dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif naratif dengan sampel yang terdiri atas Kabag SPKT Polres Biak Numfor, anggota Kepolisian yang bertugas di SPKT Polres Biak Numfor, dan anggota masyarakat yang menerima layanan SPKT. Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat Polres Biak Numfor, khususnya dalam aspek sikap, komunikasi, dan keadilan, sudah berjalan dengan baik. Sikap ramah aparat, seperti senyuman saat menerima laporan atau pengaduan, memberikan kesan positif bagi masyarakat. Namun, terdapat beberapa aspek pelayanan yang masih belum memenuhi harapan masyarakat, seperti ketepatan waktu dalam menindaklanjuti laporan, kejelasan penyelesaian kasus, dan disiplin aparat dalam memberikan layanan. Selain itu, terdapat beberapa perlakuan yang dinilai kurang konsisten oleh masyarakat, yang memengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan. Berdasarkan survei masyarakat, hal-hal tersebut mengakibatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di SPKT Polres Biak Numfor belum maksimal.

Kata kunci: Kualitas, Sentral, Pelayanan, Kepolisian

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, mencakup aspek sosial, ekonomi, politik, dan budaya. Di Indonesia, kualitas pelayanan publik sering kali menjadi sorotan karena belum mampu sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Keluhan umum yang muncul meliputi prosedur yang rumit, kurang transparansi, pelayanan yang tidak informatif, hingga ketidakpastian dalam waktu dan biaya. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat yang dapat mengurangi kepercayaan publik

terhadap birokrasi, termasuk terhadap institusi kepolisian sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) memiliki peran strategis sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta melindungi dan melayani masyarakat. Untuk mendukung tugas ini, Polri memiliki Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang bertugas memberikan pelayanan secara terpadu kepada masyarakat. SPKT menjadi pintu utama dalam melayani berbagai laporan masyarakat, termasuk pengaduan kehilangan, kecelakaan, hingga tindak kriminalitas. Oleh karena itu, SPKT berfungsi sebagai etalase awal yang mencerminkan kualitas pelayanan institusi kepolisian.

Namun, dalam praktiknya, kualitas pelayanan SPKT masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait waktu penyelesaian laporan yang sering dianggap lambat serta kurangnya profesionalitas petugas dalam memberikan layanan. Di Polres Kabupaten Biak Numfor, sejumlah keluhan masyarakat menunjukkan adanya kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan, baik dari segi efisiensi maupun konsistensi. Data menunjukkan bahwa pada periode Januari hingga Juli 2023, SPKT Polres Biak Numfor menerima 303 laporan polisi, yang mencerminkan tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kepolisian yang cepat dan efektif.

Kualitas pelayanan SPKT dinilai berdasarkan kemampuannya memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan transparan kepada masyarakat. Standar pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjadi tolok ukur penting untuk memastikan bahwa kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Dengan memperhatikan berbagai aspek kualitas pelayanan, seperti kecepatan, keramahan, dan keterbukaan informasi, institusi kepolisian diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dan menjaga loyalitas mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pentingnya peran SPKT dalam menjaga kepuasan masyarakat, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan SPKT di Polres Kabupaten Biak Numfor. Fokus penelitian adalah untuk mengidentifikasi tantangan utama dalam pelayanan SPKT serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi institusi kepolisian dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif, profesional, dan terpercaya.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai hasil pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara memuaskan. Menurut Kotler (2016), kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang mampu memberikan kepuasan terhadap kebutuhan tertentu. Pelayanan yang berkualitas harus dilakukan dengan baik dan melibatkan penjaminan mutu. Lewis & Booms (dalam Hardiansyah, 2011) menekankan bahwa kualitas pelayanan diukur dari sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Gronroos (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mencakup tiga aspek utama. Pertama, kualitas fungsi yang melibatkan cara layanan dilaksanakan, seperti sikap, hubungan, akses, dan kemudahan. Kedua, kualitas teknis yang berfokus pada hasil layanan yang dirasakan pelanggan, termasuk harga, ketepatan waktu, dan kecepatan. Ketiga, reputasi perusahaan, yang terkait dengan citra dan reputasi di mata pelanggan. Parasuraman (dalam Hardiansyah, 2011) menambahkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan dengan harapan pelanggan. Jika layanan tersebut sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan itu berkualitas dan memuaskan.

Bagian ini menguraikan teori-teori relevan yang mendasari topik penelitian dan memberikan ulasan tentang beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dan memberikan acuan serta landasan bagi penelitian ini dilakukan. Jika ada hipotesis, bisa dinyatakan tidak tersurat dan tidak harus dalam kalimat tanya.

Setiap organisasi yang modern dan maju selalu berusaha memberikan kualitas layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan, dan kepuasan masyarakat. Parasuraman (dalam Hardiansyah, 2011) memperkenalkan konsep kualitas pelayanan melalui pendekatan "RATER," yang terdiri dari lima dimensi: Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Tangible (berwujud), Empathy (empati), dan Reliability (kehandalan).

Responsiveness mengacu pada kemampuan dan kesiapan untuk membantu masyarakat secara cepat dan tepat. Assurance mencakup keramahan dan kompetensi petugas yang memberikan jaminan kepercayaan. Tangible melibatkan bukti fisik seperti fasilitas, sarana, dan alat bantu yang mendukung pelayanan. Empathy mencerminkan perhatian, keramahan, dan penghormatan kepada pelanggan tanpa diskriminasi. Sementara itu, Reliability merujuk pada keandalan dan konsistensi dalam memberikan pelayanan yang terpercaya.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004, indikator kualitas pelayanan meliputi kemudahan prosedur, kejelasan dan kemampuan petugas, kecepatan, kesopanan, kewajaran biaya, serta kenyamanan

lingkungan. Pelayanan yang berkualitas juga harus bersifat transparan, akuntabel, kondisional, partisipatif, dan tidak diskriminatif.

Groetsh dan Davis (dalam Hardiansyah, 2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang melibatkan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan untuk memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik menuntut profesionalisme, kompetensi, dan dedikasi yang tinggi dari petugas pelayanan untuk menghasilkan kepuasan yang optimal tanpa adanya keluhan dari Masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif Naratif. Penelitian kualitatif naratif adalah metode penelitian yang berfokus pada mengumpulkan dan menganalisis cerita atau narasi individu untuk memahami bagaimana mereka membentuk makna dari pengalaman hidup mereka. Metode ini digunakan untuk mengeksplorasi bagaimana orang menceritakan dan menafsirkan peristiwa yang penting bagi mereka, serta bagaimana narasi tersebut mencerminkan identitas, nilai, dan pandangan dunia mereka. Penelitian naratif sangat bermanfaat untuk memberikan wawasan yang mendalam tentang pengalaman manusia yang kompleks dan membantu peneliti memahami dunia dari sudut pandang orang lain.

Subjek penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kabag SPKT Polres Kabupaten Biak Numfor
2. Anggota Kepolisian yang bertugas pada SPKT Polres Kabupaten Biak Numfor
3. Anggota Masyarakat yang mendapatkan pelayanan SPKT .Kabupaten Biak Numfor.

Teknik Pengumpulan datanya diperoleh melalui wawancara disajikan dalam bentuk kalimat atau naratif. Menurut Miles dan Huberman (Komariah, Aan, dan Djam'an Satori, 2009), analisis data kualitatif tersebut dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus sampai tuntas.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polres Kabupaten Biak Numfor, Kecamatan Biak Kota.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan adalah salah satu kinerja dalam penentuan pelayanan publik, karena kualitas menggambarkan kemampuan organisasi dalam menjalankan misi dan tujuannya secara langsung. Kualitas Pelayanan mengukur para penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan, aspirasi, keinginan, dan pengaduan masyarakat. Dengan adanya

kualitas menjadi hal yang sangat penting dalam pelayanan publik, karena hal tersebut merupakan bukti keberhasilan suatu organisasi dalam hal peningkatan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pengaduan adalah suatu kegiatan memberikan keterangan yang dilakukan oleh seseorang tentang terjadinya suatu masalah atau penyimpangan kepada orang lain yang memiliki pengaruh untuk bisa menyelesaikan masalah dengan baik dan benar. Pengaduan masyarakat adalah solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk mengetahui Kualitas Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Wilayah Kepolisian Resor (POLRES) Kabupaten Biak Numfor, penulis menggunakan 5 (lima) indikator pelayanan publik menurut Parasuraman (dalam Hardiansyah 2011) yaitu *Tangibels* (berwujud), *Realibility* (kehandalan), *Responsivess* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati).

1. *Tangibel* (berwujud)

a. Kenyamanan Tempat

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kantor SPKT Polres Biak sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan.

Berdasarkan data serta observasi yang dilakukan peneliti, proses pelayanan di SPKT Polres Biak Numfor dalam persoalan kenyamanan tempat sudah cukup maksimal terdapat beberapa fasilitas umum seperti : ruang tunggu yang ber-AC, toilet, ruang konseling, tempat bermain anak dan ruang menyusui yang diperlukan masyarakat dalam melakukan pelayanan di kantor SPKT Polres Biak Numfor.

b. Kedisiplinan waktu aparat/petugas Kepolisian

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian petugas/aparat Kepolisian yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun

disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pelayanan kepada masyarakat. Petugas Kepolisian harus mementingkan keperluan masyarakat di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh petugas/aparat Kepolisian.

Berdasarkan data serta observasi yang dilakukan peneliti, peneliti menyimpulkan adanya tindakan yang kurang disiplin dari petugas/aparat Kepolisian Polres Biak di unit SPKT atau petugas dalam melayani kepentingan masyarakat, kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan kurang disiplin dalam melakukan proses pelayanan terhadap masyarakat, sering kali masyarakat merasa menunggu karena pada waktu jam istirahat pegawai pulang kerumah dan kemudian pegawai terlambat datang ke kantor, hal ini yang membuat masyarakat menunggu proses pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

2. Reliability (Kehandalan)

Kemampuan petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Keahlian dan kecepatan menggunakan alat bantu (teknologi) seperti komputer untuk membuat laporan adalah salah satu kualitas untuk meningkatkan kepuasan kepada masyarakat dalam proses pelayanan. Kemampuan petugas Aparat Kepolisian Polres Biak Numfor dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh Aparat Kepolisian yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh Petugas Kepolisian dalam melayani masyarakat. Terlihat jika pelayanan ramai dengan banyaknya masyarakat yang datang untuk membuat laporan pengaduan maka alat bantu proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya untuk membuat laporan yang diperlukan seharusnya petugas Kepolisian sudah ahli dalam menguasai alat bantu tersebut karena termasuk dalam kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Berdasarkan observasi yang Peneliti lakukan, kemampuan serta keahlian petugas/aparat Kepolisian Polres Biak di unit SPKT bagian pelayanan dalam

menggunakan alat bantu pelayanan sudah memadai, hal itu peneliti simpulkan dari analisa saat mengadakan wawancara terhadap salah satu petugas Kepolisian di SPKT Polres Biak Numfor beberapa masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan di kantor SPKT Polres Biak Numfor. Selain itu peneliti juga melihat beberapa petugas Kepolisian di SPKT Polres dalam memberikan pelayanan sudah mahir menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. *Responsiviness (Responsivitas)*

a. Kemampuan berkomunikasi dalam merespon masyarakat

Komunikasi merupakan hal yang sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan. Komunikasi yang baik dan dapat dimengerti oleh penerima adalah langkah-langkah dalam memberikan pelayanan publik. Masyarakat akan memahami jika yang dikomunikasikan itu jelas serta tidak membuat kesalahpahaman. Jika terjadi kesalahpahaman dalam komunikasi terutama dalam memberikan pelayanan, maka di anggap telah gagal dalam berkomunikasi. Komunikasi yang baik dari petugas layanan Polres Biak merupakan hal awal yang memberikan kesan pada masyarakat dan menunjukkan bahwa komunikasi yang baik akan mudah dimengerti oleh kedua belah pihak.

Kemampuan merespon masyarakat yang dimaksud adalah memberikan respon kepada setiap masyarakat yang memberikan pengaduan, dalam hal ini berkaitan dengan sikap, komunikasi, dan keadilan dari aparat Kepolisian Polres Kabupaten Biak Numfor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparat Kepolisian Polres Kabupaten Biak Numfor harus memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah dengan menyambut masyarakat pada saat memberikan pelayanan. Serta komunikasi yang baik juga harus diperlihatkan seperti menginformasikan secara jelas kepada masyarakat terkait prosedur pengaduan yang benar.

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 13 Juni 2023, aparat Kepolisian Polres Biak Numfor di unit SPKT selalu berusaha untuk memberikan komunikasi yang baik kepada masyarakat dengan menginformasikan secara jelas kepada masyarakat tentang prosedur pengaduan yang benar dan aparat juga sudah menerapkan budaya kerja yaitu 3S (senyum, salam dan sapa). Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 14 Juni 2023, Kepolisian Polres Biak Numfor di unit SPKT menjelaskan dalam merespon masyarakat, secara pribadi aparat Kepolisian sudah mempraktekkan perilaku sopan dalam memberikan pelayanan,

baik dari segi komunikasi, sikap dan perilaku. Walaupun ada masyarakat yang datang mengadu dalam keadaan emosi, tapi kita semua tetap menanggapi dengan baik. Jadi kita selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Kemampuan merespon masyarakat dengan sikap dan komunikasi yang baik dapat memberikan kesan tersendiri buat masyarakat.

b. Pelayanan dengan sigap dan cepat

Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan masyarakat. Dalam hal ini petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dalam merespon pelayanan di SPKT Polres Biak Numfor, dengan berupaya memberikan pelayanan cepat ketika ada pengaduan di Polres Biak. Sesuai dengan data dan observasi yang dilakukan, Polres Biak tidak hanya melayani masyarakat melakukan pengaduan di kantor saja, tetapi bisa melakukan melalui via telepon dan media sosial yang mana dengan tujuan agar melakukan pengaduan bisa ditanggapi dengan cepat.

Meskipun ada beberapa kendala di dalam pemberian pelayanan seperti dan kurangnya respon dalam proses pelayanan pengaduan, hal tersesebut tidak mengganggu dalam memberikan pelayanan yang cepat serta tanggap. Dengan adanya tuntutan pelayanan yang cepat dan tidak menghilangkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, maka inovasi-inovasi untuk mempercepat pemberian pelayanan sudah dilakukan oleh Polres Biak Numfor. Berbagai cara untuk mendapatkan pelayanan dengan cepat selalu dilakukan Polres Biak Numfor.

Berdasarkan data dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, Polres Biak Numfor belum termasuk dalam kategori pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap ketika ada laporan, karena masih ada masyarakat yang melaporkan permasalahan dan tidak ditindak lanjuti bahkan tidak ada konfirmasi dari pihak Kepolisian perihal laporan yang dibuat.

4. Assurance (Jaminan)

Ketepatan waktu melayani yang dimaksud adalah kesesuaian waktu Aparat Kepolisian Polres Biak Numfor di unit SPKT dalam penyelesaian pengaduan yang meliputi ketepatan pelaksanaan pelayanan berdasarkan waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian Kepolisian Polres Biak Numfor di unit SPKT sudah melakukan

pelayanan dengan tepat waktu namun belum maksimal dikarenakan masih ada kekurangan. Ketepatan waktu melayani petugas/aparat Kepolisian sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan dan aparat langsung menindaklanjuti laporan yang diberikan oleh masyarakat.

Aparat Kepolisian Polres Biak Numfor telah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan tepat waktu dengan berpedoman kepada prosedur penyidikan yaitu Perkap Nomor 6 tahun 2019 tentang penyidikan tindak pidana dan Perkap 3 tahun 2014 menyangkut SOP Penyidikan.

Waktu pelayanan SPKT Polres Biak Numfor dilakukan selama 1x24 jam. Akan tetapi, dalam penyelesaian kasus yang dilaporkan, masyarakat menilai bahwa Kepolisian Polres Biak Numfor belum bisa memberikan kejelasan terhadap kasus yang dilaporkan, sehingga masyarakat merasa sebagai pengguna layanan mereka rasa belum sesuai.

Ketepatan waktu dalam melayani merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Ketepatan waktu sangat menentukan penilaian masyarakat, mengenai baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Adapun batas waktu pemeriksaan dan penyelesaian perkara menurut Perkap No. 12 tahun 2009 yaitu:

- a. Laporan polisi yang dibuat di SPKT wajib segera diserahkan dan harus sudah diterima oleh pejabat Reserse yang berwenang untuk mendistribusikan laporan paling lambat 1 (satu) hari setelah laporan polisi dibuat.
- b. Laporan polisi sebagaimana dimaksud, selanjutnya harus sudah disalurkan kepada penyidik yang ditunjukan untuk melaksanakan penyidikan paling lambat 3 (tiga) hari sejak laporan polisi dibuat. Laporan atau pengaduan masyarakat terdiri dari laporan atau pengaduan yang memerlukan proses penyelidikan dan laporan yang tidak memerlukan proses penyelidikan. Laporan atau pengaduan yang tidak memerlukan proses penyelidikan dikerjakan atau dilaksanakan dan diselesaikan pada saat itu juga. Sedangkan, laporan pengaduan yang memerlukan proses penyelidikan dikerjakan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan. Batas waktu penyelesaian perkara dihitung sejak diterimanya surat perintah penyidikan yang meliputi:
 - 1) 120 hari untuk penyidikan perkara sangat sulit,
 - 2) 90 hari untuk penyidikan perkara sulit,
 - 3) 60 hari untuk penyidikan perkara sedang,

4) 30 hari untuk penyidikan perkara mudah.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan mewawancarai beberapa informan dan melakukan observasi di lokasi penelitian, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu melayani aparat Kepolisian Polres Biak Numfor kepada masyarakat belum dapat dikatakan baik karena masih terdapatnya permasalahan mengenai ketidakjelasan proses perkembangan kasus.

5. *Emphaty* (Empati)

a. Sikap Aparatur Kepolisian dalam Pelayanan

Sikap merupakan suatu pola perilaku, tendensi dan keisiapan antisipatif, predisposisi untuk menyesuaikan diri dalam situasi sosial, secara sederhana, sikap adalah respon terhadap stimulasi sosial yang telah terkondisikan. Sikap disini dimaksud dengan keramahan dan kesopanan dari petugas pelayanan pengaduan di SPKT Polres Biak Numfor. Keramahan sikap petugas/aparat Kepolisian pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika petugas/aparat Kepolisian ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari masyarakat, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh petugas/aparat Kepolisian untuk melayani masyarakat yang memerlukan bantuan. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua petugas/aparat Kepolisian memberikan keramahan kepada masyarakat karena ada beberapa petugas yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan.

Mengacu kepada pendapat Zeithhmal mengenai pelayanan pengaduan di SPKT Polres Biak Numfor, melakukan sikap yang ramah dalam merespon setiap keluhan yang dilaporkan di SPKT Polres Biak Numfor. Sikap yang ramah disini bertujuan agar saat masyarakat melapor merasa dihargai dan dapat mengemukakan pendapatnya saat akan melakukan pengaduan di Polres Biak Numfor. Sikap baik yang sudah dilakukan Polres Biak Numfor, seperti keramahan dan sopan santun. Bahkan komunikasi yang sudah diterapkan sejauh ini saling merespon satu sama lain Berdasarkan data serta obeservasi yang dilakukan peneliti, merespon setiap masyarakat/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dilaksanakan dengan baik oleh petugas/aparat Polres Biak Numfor di unit

SPKT. Bahkan saat merespon sikap yang baik dan komunikasi dilakukan sesuai dengan Peraturan Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

b. Melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani petugas/aparat Kepolisian tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Namun pada kenyataannya di kantor SPKT Polres Biak Numfor terjadinya diskriminasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti pada tanggal 19 Juni 2023, salah satu masyarakat berinisial IR mengatakan sikap dan tindakan para petugas di kantor SPKT dalam memberikan pelayanan memang sedikit perbedaan, mereka memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat yang mereka kenal saja, berbeda dengan masyarakat yang lainnya atau tidak dikenal akan diperlakukan biasa saja dan proses lama. Berbeda pada saat saya menemani teman saya untuk membuat laporan dilayani namun didahulukan karena teman saya bapaknya punya kenalan di Polres.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

“Kualitas Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Wilayah Kepolisian Resor (POLRES) Kabupaten Biak Numfor”. bahwa dilihat berdasarkan fokus penelitian pelayanan di SPKT Polres Biak dalam memberikan respon kepada masyarakat yang melapor terkait sikap, komunikasi, dan keadilan sudah berjalan dengan baik. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Polres Biak Numfor telah memberikan respon yang baik kepada masyarakat. Hal ini didasari dengan sikap aparat Kepolisian Polres Biak Numfor yang ramah kepada masyarakat dengan memberikan senyuman saat masyarakat membuat laporan atau melakukan pengaduan. Ada beberapa pelayanan yang dianggap belum sesuai dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat yaitu proses ketepatan waktu melayani aparat Kepolisian Polres Biak Numfor belum maksimal dikarenakan masih ada kekurangan dengan waktu yang ditentukan dan aparat langsung menindak lanjuti laporan yang diberikan oleh masyarakat. Masyarakat menilai bahwa Kepolisian Polres Biak Numfor belum bisa memberikan kejelasan terhadap kasus yang dilaporkan, sehingga masyarakat merasa sebagai pengguna layanan kurang puas dan kurang maksimal. Berdasarkan survei masyarakat, aparat Kepolisian Polres Biak Numfor masih belum disiplin dalam pelayanan

dikarenakan masih ada petugas Kepolisian yang masih terlambat dalam proses layanan dan masih adanya tindakan diskriminatif dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

Ahmad, P. (2019). Pengaruh citra kepolisian dan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Polres Metro Jakarta.

Arief. (2007). Pemasaran jasa & kualitas pelayanan. Bayumedia Publishing.

Gronroos, C. (2011). Services management and marketing: Managing the moments of truth in service competition. Wiley.

Hardiansyah. (2011). Kualitas pelayanan publik. Gava Media.

Hardiansyah. (2011). Kualitas pelayanan publik: Disertai dengan konsep, dimensi, indikator, dan implementasi. Gava Media.

Indrawati, W. (2017). Efektivitas kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Tanggulangin. Bandar Lampung.

Kasmir. (2017). Customer service excellence. Raja Grafindo Persada.

Komariah, A., & Satori, D. (2009). Metodologi penelitian. Alfabeta.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Manajemen pemasaran. PT. Indeks.

Kusuma, H., & Anitasari, M. (2013). Analisis kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pada Kantor Direktorat Intelijen Keamanan Polisi Daerah Bengkulu.

Mayangky, N. A., & Suharyanto, S. (2018). Perancangan sistem informasi sentra pelayanan kepolisian terpadu pada Polsek Citeureup Cimahi. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 7(1), 67–74. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v7i1.295>

Mote, F. (2008). Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Puskesmas Ngesrep Semarang (Tesis, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang).

Pasolong, H. (2010). Kepemimpinan birokrasi. CV Alfabeta.

Pasolong, H. (2019). Teori administrasi publik. Alfabeta.

Sinambela, P. (2006). Reformasi pelayanan publik. Bumi Aksara.