

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN  
KEPADA MASYARAKAT PADA PELAYANAN SKCK ONLINE  
POLRES PROBOLINGGO KOTA**

**Atim Eko Cahyono**

[atimeko@gmail.com](mailto:atimeko@gmail.com)

Polres Probolinggo Kota

**Wahyu Endarti**

[esawahyuendarti@uwp.ac.id](mailto:esawahyuendarti@uwp.ac.id)

**Kodrat Sunyoto**

[kodrat@uwp.ac.id](mailto:kodrat@uwp.ac.id)

Universitas Wijaya Putra Surabaya

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to analyze the effect of service quality in terms of physical appearance, reliability, responsiveness and empathy on community satisfaction with the online SKCK service innovation of the Probolinggo City Police. This study uses a qualitative approach with a descriptive type of research that aims to provide a detailed and accurate description of the community's satisfaction with service quality with the research target of service leaders, in this case intelligence officers (Kasat Intelkam), service officers and service users. The results of the study can be seen that the fulfillment of service user community satisfaction in terms of meeting the expectations of service users, the use of service products according to public service standards and ease of access are influenced by the positive response of service users and the application of service standards only, but the quality of human resources (SDM) includes skills, responsiveness and attitudes and behavior of service personnel greatly affect people's satisfaction.*

**Keywords:** *service quality, excellent service, public service standards*

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dalam hal ketampakan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsif*) dan empaty (*empathy*) terhadap kepuasan masyarakat pada inovasi pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran sedetail dan secermat mungkin mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dengan sasaran penelitian yaitu pimpinan pelayanan dalam hal ini Kasat Intelkam, petugas layanan dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian dapat diketahui pemenuhan kepuasan masyarakat pengguna layanan dalam hal terpenuhinya harapan pengguna layanan, penggunaan produk layanan sesuai standar pelayanan publik dan kemudahan dalam akses yang dipengaruhi oleh respon positif pengguna layanan dan penerapan standar pelayanan saja namun kualitas SDM meliputi kecakapan, responsive dan sikap serta prilaku petugas layanan sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Kata kunci: kualitas pelayanan, pelayanan prima, standar pelayanan publik

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam hal barang, jasa dan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik yang dalam hal ini salah satunya berada pada lembaga dan institusi pemerintah baik tingkat pusat hingga daerah. Dinamika dan perkembangan era Globalisasi yang diikuti oleh penggunaan teknologi informatika menuntut pola pelayanan publik disegala sektor kehidupan mengalami penyesuaian baik sumber daya manusia, mekanisme hingga inovasi guna menghasilkan produk layanan publik yang maksimal kepada masyarakat. Keberhasilan organisasi dalam hal ini institusi pemerintah pada pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari dasar hukum maupun regulasi yang efektif dan efisien, faktor sumber daya manusia yang profesional serta dukungan sarana prasarana yang memadai sehingga kualitas dan kuantitas produk layanan berdampak kepuasan masyarakat melalui pelayanan prima petugas pelayanan publik.

Bentuk pelayanan publik yang ideal sesuai harapan masyarakat di institusi dan lembaga negara maupun pemerintah pada kenyataannya tidak sepenuhnya terwujud, salah satunya respon masyarakat yang masih terjadi keluhan dalam hal standar pelayanan publik yang tidak terpenuhi sepenuhnya antara lain dalam hal fasilitas pendukung, birokrasi dan mekanisme yang rumit, profesionalisme petugas serta kurangnya penyesuaian konsep pelayanan berbasis teknologi informatika di era modern saat ini. Pemerintah Republik Indonesia dalam hal pelayanan publik telah menetapkan dan mengatur dasar hingga pedoman pelayanan publik diantaranya melalui undang undang RI No 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik

dan undang undang RI No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang kemudian diturunkan menjadi beberapa peraturan pemerintah, peraturan menteri hingga peraturan daerah yang mana hal tersebut sebagai wujud konsistensi pemerintah dalam hal peningkatan pelayanan publik yang prima untuk membangun kepercayaan masyarakat. Kepolisian Republik Indonesia (Polri) yang merupakan salah satu lembaga dan bagian dari sistem pemerintahan negara Republik Indonesia dengan tugas dan fungsi Polri sebagai pelindung, pengayoman pelayan masyarakat serta penegak hukum sesuai dengan Undang-Undang No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia tentunya tidak dapat dilepaskan dari fungsi pelayanan publik dalam pelaksanaan tugas pokoknya. Salah satu bentuk pelayanan Publik di institusi Kepolisian Republik Indonesia yaitu pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang diatur dalam Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan SKCK.

Pelayanan SKCK pada Polri dengan pengembang fungsi dari Intelkam merupakan sebuah bentuk pelayanan masyarakat dalam hal pembuatan surat keterangan catatan Kepolisian antara lain identitas diri dan catatan kriminal hasil dari penelitian dalam pemenuhan permohonan dari pengguna layanan untuk suatu keperluan yang mensyaratkan sehingga pelayanan SKCK tersebut sangat erat dalam kehidupan masyarakat seperti persyatan mencari pekerjaan, pindah domisili, menikah dll. Permintaan dan permohonan produk layanan SKCK pada Polri yang langsung dirasakan masyarakat dari segala lapisan dan latar belakang, tentunya sangat membutuhkan pelayanan prima baik dari petugas layanan, sarana prasarana hingga

efisien dan efektifitas prosedur maupun mekanisme pelayanan.

Dalam era globalisasi seperti sekarang ini teknologi berkembang dengan sangat pesat, banyak dikembangkannya perangkat-perangkat baru yang mendukung kemudahan dalam kehidupan manusia, bukan lagi hanya sekedar pelengkap namun sudah menjadi suatu kebutuhan bagi kehidupan manusia dan telah menyebar ke berbagai aspek, salah satunya dalam bentuk pelayanan terhadap masyarakat. Komponen standar pelayanan dalam proses pelayanan publik meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014. Dalam hal ini apabila unit layanan publik mampu menerapkan standar/kualitas pelayanan tersebut maka unit layanan tersebut dapat dikategorikan mampu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik. Mendasari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan perubahan dari metode sebelumnya yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 dijelaskan pengertian dari Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat

masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Inovasi penggunaan teknologi sangat diperlukan sebagai penunjang kualitas dalam pelayanan masyarakat dalam pembuatan SKCK. Karena semakin pesatnya perkembangan mengenai teknologi dan informasi seperti sekarang ini maka Pelayanan dengan berbasis Web dan penggunaan aplikasi SKCK Online dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam membuat SKCK seperti mencari informasi tentang tata cara, syarat-syarat yang dibutuhkan, pendaftaran, registrasi dan pengisian formulir hingga proses pembayaran online dalam pembuatan SKCK sehingga dapat lebih efektif, membuat data *criminal* (catatan Kepolisian) terintegrasi dengan satuan atas Polsek hingga Mabes Polri sehingga data tersebut dapat diakses secara up to date dan dapat meminimalisir pembuatan SKCK yang tidak melalui prosedur yang berlaku.

Pelayanan Prima dalam pelayanan publik dengan orientasi mewujudkan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara profesional dan proporsional maka pelaksanaan inovasi pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota seiring dengan komitmen pemerintah Republik Indonesia dan Polri dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan publik untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Polri khususnya dengan mengacu pada perkembangan jaman di era modern saat ini. Berangkat dari latar belakang tersebut, maksud dari penulisan tesis ini adalah untuk memberikan pemahaman dan pembahasan tentang bagaimana upaya Polres Probolinggo Kota dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan publik dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat khususnya dalam peningkatan kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan Kepolisian

melalui implementasi SKCK Online Polres Probolinggo Kota Oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis mengupayakan suatu kajian ilmiah dengan judul penelitian sebagai berikut :“Kualitas Pelayanan Publik dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat pada Pelayanan Skck Online Polres Probolinggo Kota”

## TINJAUAN TEORETIS

### Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apapun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut akan membawa konsekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apapun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut akan membawa konsekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Lovelock dan Wright (2002: 265-266) mengatakan bahwa persepsi tentang kualitas didasarkan dalam waktu yang jangka panjang, evaluasi kognitif, dan proses pemberian layanan. Manfaat dari kualitas layanan terakumulasi dari waktu ke waktu atau dapat dikatakan dalam jangka panjang sehingga perusahaan jasa harus mengidentifikasi upaya pemberian kualitas pelayanan yang tepat dan melaksanakannya secara efektif. Garvin (dalam Lovelock dan Wirtz, 2004: 407) mengidentifikasi perspektif mengenai kualitas dalam lima arti yang berbeda sesuai dengan konteksnya, salah satu diantaranya adalah definisi dalam kacamata konsumen, yang berarti kualitas

diawali dengan sebuah jaminan bahwa kualitas terletak dimata orang yang melihatnya. Perspektif ini cenderung bersifat subjektif, karena berorientasi pada permintaan dan mengakui bahwa pelanggan yang berbeda memiliki keinginan serta kebutuhan yang berbeda. Menurut Tjiptono & Chandra (2011 : 164), Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Menurut Lovelock dan Wright (2002: 266-267) membagi kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi sebagai berikut: keandalan (*reliability*), berwujud (*tangibles*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*empathy*).

### Inovasi

Istilah inovasi merupakan serapan dari bahasa Inggris yaitu *innovation* yang berarti perubahan. Hasil pemikiran manusia dalam menemukan hal-hal yang baru dan hal konseptual maupun proses yang memberikan manfaat lebih dari sebelumnya dalam kehidupan manusia dapat juga didefinisikan sebagai inovasi. Elemen inovasi dapat dibagi menjadi 3 (tiga) elemen yaitu input berkaitan dengan konsep pemikiran manusia menghasilkan temuan baru, proses yaitu cara kerja, mekanisme maupun metode untuk memperoleh hal yang baru serta inovasi berkaitan dengan output yaitu penggunaan konsep dan metode dengan tujuan menghasilkan hal yang baru. Inovasi yang merupakan bentuk dari 3 (tiga) elemen dimaksud merupakan kesatuan yang utuh, (Makmur & Rohana, 2012:9).

## Pelayanan SKCK Online

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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik terdapat 3 (tiga) unsur penting sesuai Depdagri dan LAN (2007) yaitu : Organisasi, Penerima pelayanan (masyarakat), Kepuasan.

Kepuasan masyarakat (pengguna layanan)

Kata *satisfaction* (kepuasan) menurut Tjiptono dan Chandra (2005) berasal dari bahasa Latin *satis* yang berarti cukup baik, memadai, dan *fatio* yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Sedangkan menurut Supranto (1997), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Pasolong (2010), semakin baik kepemimpinan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*hightrust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan memberikan gambaran sedetail dan secermat mungkin mengenai inovasi pelayanan SKCK online Polres Probolinggo Kota terhadap kepuasan masyarakat. Lokasi penelitian dilaksanakan Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota menempati gedung pelayanan publik yang menjadi 1 (satu) kawasan di Mako

Polres Probolinggo Kota Jl dr Saleh no.34 Kota Probolinggo. Lokasi pelayanan SKCK berada di ruangan/gedung yang teintegrasi dengan pelayanan SPKT dan Identifikasi Sidik Jari Sat Reskrim Polres Probolinggo Kota. Adapun alasan dipilihnya lokasi penelitian di Polres Probolinggo Kota sebagai lokasi penelitian dikarenakan Pelayanan SKCK Polres Probolinggo Kota belum pernah diadakan penelitian yang sama maupun serupa sebelumnya khususnya mengenai pelayanan SKCK Online kepada masyarakat yang berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna layanan publik.

Informan dalam penelitian ini yaitu Iptu Gendut Wijayanto Kepala satuan Intelkam Polres Probolinggo Kota sebagai informan kunci (*key informan*) yang secara langsung melakukan kegiatan pengawasan dan pembinaan di pelayanan SKCK, Briptu Wahyu Septi S dan Briptu Risky, Nanda P selaku petugas pelayanan dan 41 orang masyarakat yang sedang melakukan pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif tentang kualitas pelayanan publik di Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota, sehingga peneliti berusaha untuk mengungkap kemudian mendeskripsikannya. Hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan juga dokumentasi.

Penilaian kualitas pelayanan di Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota berdasarkan teori dari Zeithaml dkk. bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

### **Bukti Fisik (*Tangible*)**

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Pada penelitian ini dimensi tangible ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melakukan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Kualitas pelayanan di Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota sudah berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, namun terdapat indikator-indikator yang belum maksimal seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan. Ketidaknyamanan tersebut diakibatkan oleh sarana pendukung yaitu Toilet dengan kondisi air tidak lancar dan wastafel tidak berfungsi dengan baik, hal ini mengakibatkan kualitas pelayanan publik dalam hal kelayakan ruang tunggu pada pelayanan publik kurang maksimal.

### **Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan pengguna layanan. Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap petugas diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Pada penelitian ini, dimensi reliability ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian petugas dalam proses pelayanan.

Pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan seperti keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan masih sangat minim. Petugas yang ahli dalam menggunakan alat bantu hanya berjumlah 2 (dua) orang. Sehingga ketika petugas sedang tidak masuk karena alasan tertentu maka kegiatan pelayanan akan terhambat karena tidak dapat dilakukan secara maksimal.

Selain itu, hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota adalah panjangnya antrian mengingat petugas yang melayani hanya 2(dua) orang. Kurangnya jumlah petugas mengakibatkan penyelesaian pengurusan SKCK menjadi lambat.

Tuntutan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja petugas dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap petugas dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan kehandalan itu sendiri adalah setiap petugas memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk-beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga

memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu petugas memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

### **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Dimensi *responsiveness* merupakan pemberian respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan. Ketanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Penilaian kualitas pelayanan publik di Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota pada dimensi ini adalah dengan menggunakan beberapa indikator yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan, ketepatan petugas dalam melakukan pelayanan, kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan, ketepatan waktu petugas dalam melakukan pelayanan.

Pelaksanaan indikator yang belum dilaksanakan dengan maksimal di Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota yaitu penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan keterbatasan SDM baik itu jumlah maupun kualitasnya

### **Jaminan (*Assurance*)**

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan,

kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Dimensi *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Penilaian kualitas pelayanan publik SKCK Online Polres Probolinggo Kota antara lain petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota telah memenuhi semua indikator. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas Pelayanan SKCK sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen pihak Pelayanan SKCK Online yang kuat, yang menganjurkan agar setiap petugas memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani.

Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap petugas yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda petugas yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

### **Empati (*Empathy*)**

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan

akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Untuk mengukur dimensi *empathy* peneliti mendasarkan kepada beberapa indikator diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap

pelanggan. Dari indikator penilaian yang digunakan ada beberapa indikator yang telah diterapkan dan telah memenuhi harapan pengguna layanan, diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Keramahan merupakan salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan. Salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa, dengan tersenyum dan menyapa maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan akan muncul rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

## SIMPULAN

Penilaian kualitas pelayanan publik di Pelayanan SKCK Polres Probolinggo Kota dalam dimensi *tangible* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik. Hal ini disebabkan oleh tempat pelayanan yang representatif, bersih dan luas. Namun terdapat ketidaknyamanan yang diakibatkan oleh sarana toilet yang tidak didukung ketersediaan air mengalir yang baik serta kondisi wastafel yang tidak bisa digunakan.

Hasil pengukuran kualitas yang dilakukan pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum maksimal. Hal ini disebabkan oleh kurangnya petugas pelayanan serta petugas yang mengawaki perangkat SKCK Online hanya terbatas 2 orang dengan metode penggunaan menggunakan sistem kunci ktp dan sidik jari petugas.

Penilaian kualitas pelayanan di Pelayanan SKCK Polres Probolinggo Kota dalam dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah merespon semua pengguna layanan. Petugas juga telah

memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.

Penilaian kualitas pelayanan di Pelayanan SKCK Polres Probolinggo Kota dalam dimensi assurance menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah memberikan jaminan tepat waktu, biaya dan legalitas dalam pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan di Pelayanan SKCK Polres Probolinggo Kota dimensi empathy menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat baik. Hal ini terlihat dengan keterbatasan jumlah petugas dan pemohon SKCK yang banyak dan ramai, petugas SKCK dapat mengontrol sikap dan emosi dengan menunjukkan kesopanan, keramahan dan sikap empati berupa senyum, sapa dan salam ketika melakukan pelayanan.

Kualitas pelayanan publik di Unit Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota dapat dikatakan baik, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai respon petugas layanan dalam melayani pengguna layanan disebabkan kurangnya jumlah petugas layanan. Sehingga membuat masyarakat kurang nyaman dalam mengurus segala SKCK pada saat kondisi ramai.

Dalam penelitian ini menunjukan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan, dikarenakan Unit Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota mampu memberikan Kualitas Pelayanan yang maksimal jika dilihat dari Standar Pelayanan yang diterapkan dan Indikator kualitas pelayanan yang baik, dalam hal ini terdapat mayoritas besar pengguna layanan merasa nyaman dan puas ketika mengurus SKCK Online.

Pemenuhan kepuasan masyarakat pengguna layanan dalam hal terpenuhinya harapan pengguna layanan, penggunaan produk layanan (sesuai standar pelayanan publik) dan kemudahan dalam akses juga

sangat dipengaruhi oleh Respon Positif pengguna layanan saat proses pelayanan sehingga peningkatan kualitas bukan hanya dari penerapan standar pelayanan saja namun kualitas SDM meliputi kecakapan, responsif dan sikap serta perilaku petugas layanan sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Depdagri-LAN. 2007. Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability and Quality Management). Jakarta LAN.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta.
- Freddy, Rangkuti. 2006. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2016. *Principle of Marketing*. 15e Global Edition. Pearson.
- Lovelock, Christopher, & Lauren Wright. 2002. *Principles of Service Marketing and Management and Management*. 2nd, New Jersey: Pearson Education International.
- Lovelock, C and Wirtz, J. 2004. *Services Marketing*. Fifth Edition, Prentice Hall, New Jersey
- Makmur, & Thahir, Rohana. 2012. *Inovasi & Kreativitas Manusia dalam Administrasi dan Manajemen*. Refika Aditama, Bandung.
- Mardikawati W., dan Farida N. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis*,

Stamm, B.V. 2008. *Managing Innovation, Design and Creativity (2nd Ed)*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.

Supranto, M.A. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan Keempat. PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Tjiptono & Chandra. *Service, Quality and Satisfaction*. edis 3 tahun 2011 hal 164.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset. Yogyakarta.

A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing* Vol. 49. (Spring).

Undang undang RI no 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang undang RI No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang undang RI No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Peraturan.

Perpol Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Polres dan Polsek.

Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan SKCK.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun

2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.