

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor (Polres) Magelang Kota

Dewi Ontro Wulan¹, Tri Asih Wismaningtyas², Alfina Damayanti³, Anggun Larasati⁴

Universitas Tidar

Jl. Kapten Suparman No. 39, Magelang, 56116, Kota Magelang

Email: dewiontro@gmail.com¹, triasihwismaningtyas@untidar.ac.id², alfinadmds930@gmail.com³, larasatianggun282@gmail.com⁴

ARTICLE INFO

ABSTRACT

The government has a duty to provide optimal public services for the community. As part of the government, the Magelang City Police is tasked with realizing internal security which includes the maintenance of public security and order, order and law enforcement, the implementation of protection, protection, and service to the community, as well as the establishment of public peace by upholding human rights. This study aims to analyze the existing public services at Polres Magelang City. The approach used in this research is a qualitative approach with data collection techniques, namely in-depth interviews, participant observation and documentation studies. The results obtained are that the Magelang City Police has carried out its role as a public servant by continuing to make improvements and improve the quality of service. This can be seen from the service quality indicators, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. Although there are several things that must be addressed, such as in terms of infrastructure and the provision of public services that are not the same.

Keywords

Service; Public; Police

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi tugas penting pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat. Pelayanan publik yang prima menjadi indikator utama bahwa negara hadir. Di Indonesia, pelayanan publik diatur melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka dari itu, pemerintah baik pemerintah pusat maupun daerah wajib melaksanakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik semakin menguat dengan adanya pergeseran paradigma administrasi publik sebagaimana dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2000) yaitu dari semula menggunakan model Old Public Administration (OPA), kemudian menjadi New Public Management (NPM) dan kemudian New Public Service (NPS), yang mana perkembangan paradigma tersebut berdampak kepada pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Model NPS didasarkan pada teori demokrasi yang menjunjung tinggi akan adanya persamaan hak antar warga negara, bersifat non-diskriminatif dan partisipatif. Selain itu, pelayanan publik juga harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Walaupun dalam kenyataannya masih ditemui beberapa masalah dalam pelayanan publik di Indonesia seperti banyak illegal payment, ketidakpastian waktu penyelesaian dan sebagainya (Semil, 2018).

Salah satu instansi vital di Indonesia yaitu kepolisian dimana dalam Pasal 4 UU No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia disebutkan tujuan instansi ini yaitu untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia. Di tingkat daerah ada instansi vertikalnya yaitu Kepolisian Resor, salah satunya di Kepolisian Resor (Polres) Magelang Kota.

Kepolisian Resor (Polres) Magelang Kota merupakan sebuah instansi kepolisian tingkat kota yang berada Kota Magelang dan bernaung di bawah Kepolisian Daerah (Polda) Jawa Tengah. Kantor Polres Magelang Kota terbagi menjadi dua bangunan utama, yaitu Mako Satu yang berada di Jl. Alun-Alun Selatan No. 7, Kel. Kemirirejo, Kec. Magelang Tengah, Kota Magelang, Jawa Tengah dan Mako Dua yang berada di Jl. A. Yani

No. 5, Kel. Magelang, Kec. Magelang Tengah, Kota Magelang, Jawa Tengah. Sebagai bagian dari pemerintah, Polres Magelang Kota mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan di Polres Magelang Kota juga berorientasi kepada masyarakat. Dalam rangka menjaga keamanan dan ketertiban, Polres Magelang Kota menindak kasus-kasus yang meresahkan dalam masyarakat. Sebagai contoh, melalui jajaran Sat Reskrim Polres Magelang Kota berhasil meringkus FR (53) warga Secang, Kabupaten Magelang atas tindakan pencurian uang tunai dari dalam mobil senilai Rp18 juta di Perumahan Puri Tuk Songo Kota Magelang, pada Juni 2022 lalu (<https://jogja.tribunnews.com>, 2022). Selain itu, Polres Magelang Kota juga berhasil meringkus seorang wanita berinisial AFD (38) warga Kabupaten Temanggung akibat mencuri sebuah handphone di sebuah rumah wilayah Tidar Selatan, Kecamatan Magelang Selatan, Kota Magelang (<https://jogja.tribunnews.com>, 2022).

Polres Magelang Kota juga bertugas untuk menjaga keselamatan dan kedisiplinan masyarakat dalam berkendara. Untuk mewujudkannya, salah satu langkah Polres Magelang Kota melakukan Operasi Zebra Candi 2022 pada 3 sampai dengan 16 Oktober 2022 dengan tujuan (<https://tribrataneews.jateng.polri.go.id>, 2022). Tujuan utama dari operasi ini adalah mengedukasi masyarakat sehingga terjadi peningkatan untuk menjadi pelopor keselamatan dalam berlalu lintas. Polres Magelang Kota mengajak pelaku transportasi, termasuk Organisasi Gabungan Angkutan Darat (Organda) dan Koperasi Angkutan Kota untuk berkolaborasi melaksanakan pemeliharaan keamanan ketertiban masyarakat (Harkamtibmas). pesan kepada para pelaku transportasi, terutama pengemudi angkutan umum, agar senantiasa mengutamakan keselamatan dalam bekerja. Polres Magelang Kota juga menyampaikan pengetahuan mengenai sistem keselamatan transportasi umum, terutama disesuaikan dengan kondisi Kota Magelang (<https://halosemarang.id>, 2022).

Selain melaksanakan tugas utama kepolisian, Polres Magelang Kota bersama Polda Jateng bersama Mahasiswa dan Ormas di Kota Magelang melaksanakan bakti sosial membagikan beras kemasan 5 kilogram kepada warga yang terdampak kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM) di wilayah hukumnya (<https://jogja.tribunnews.com>, 2022). Hal tersebut sesuai dengan konsep bahwa setiap organisasi publik terutama yang langsung berhadapan dengan masyarakat diharapkan untuk dapat meningkatkan kinerjanya kepada masyarakat dan selalu berfokus kepada pencapaian layanan, sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memenuhi keinginan serta kepuasan masyarakat Taufiqurokhman dan Satispi, 2018). Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana pelayanan publik yang ada di Polres Magelang Kota?”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan di kantor Kepolisian Resor (Polres) Magelang Kota baik yang di Mako Satu maupun Mako Dua. Teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara mendalam, observasi partisipan dan studi dokumentasi. Teknik pemilihan informan dilakukan dengan metode purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model Miles dan Huberman dimana terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan simpulan. Untuk menjamin validitas dan reliabilitas data peneliti melakukan teknik triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepolisian Resor (Polres) Magelang Kota melakukan pelayanan publik seperti layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Tanda Laport Kehilangan (SKTLK), Perizinan Kegiatan Masyarakat, Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan lainnya. Di Polres Magelang Kota sendiri sudah terdapat Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP) untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. Berikut hasil analisis kualitas pelayanan dari indikator di Polres Magelang Kota:

1. Reliability

Keandalan dari pelayanan di Polres Magelang Kota dapat dilihat dari profesionalisme dan akuntabilitas kinerja petugas. Profesionalisme yang dibangun di Polres Magelang Kota adalah profesionalisme yang tidak hanya pada tugas bagian dimana petugas ditempatkan saja, namun juga dituntut untuk dapat menguasai dan memberikan pelayanan pada semua bagian pelayanan. Hal tersebut ditekankan guna mengantisipasi adanya hambatan pada pelayanan yang muncul ketika salah satu dari anggota mendapat tugas di luar tugas utamanya. Selain itu keandalan dinilai dari bagaimana akuntabilitas atau tanggung jawab petugas. Di Polres Magelang Kota, laporan pertanggungjawaban dilakukan secara berkala dengan laporan harian melalui sistem dan laporan bulanan. Selain melalui sistem, hasil dari pelayanan juga direkap secara manual dengan ditulis tangan di buku untuk kemudian diarsipkan bersama berkas-berkas yang bersangkutan. Data yang disimpan dan dilaporkan, harus benar-benar sinkron dengan data di lapangan, hal tersebut juga yang kemudian membuat data arsip yang ada dapat dipercayai kebenarannya dan dapat dipertanggungjawabkan seperti di layanan SKCK, SIM, BPKB, dan lain-lain. Berbeda dengan unit-unit lainnya di Sat Reskrim, selain memiliki tanggungjawab untuk membuat laporan kepada institusi, juga membuat laporan perkembangan kepada korban.

2. Responsiveness

Daya tanggap dalam merespon kebutuhan masyarakat dilakukan melalui inovasi-inovasi yang ada di Polres Magelang Kota. Untuk mengurus SKCK di Polres Magelang Kota, masyarakat hanya memerlukan waktu kurang dari 15 menit dengan catatan ketika berkas sudah lengkap (foto 3x4, fotocopy KTP, KK, Akte, sudah melakukan pengisian formulir). Kecepatan penanganan pelayanan tersebut, merupakan implementasi dari kebijakan one day service. Selain itu untuk layanan yang berbayar, Polres Magelang Kota sudah menggunakan sistem cashless (BRI & QR Code, Dana, Ovo, Go Pay, Shopee Pay, Link dan M-Banking) dan tidak menerima uang tunai. Jika pemohon tidak memiliki sistem pembayaran cashless, maka di Polres Magelang Kota sudah disediakan agen BRILink di dekat kantor pelayanan SIM yang berupa bilik berwarna biru. Untuk pengurusan SIM, kecepatan penanganan pelayanan tergantung kepada banyaknya antrian pemohon dan kemampuan dari tiap-tiap pemohon dalam menyelesaikan setiap tes yang ada apabila membuat SIM baru. Untuk mengurus surat kehilangan maupun pelaporan kasus di Polres Magelang Kota, masyarakat bisa mengaksesnya dengan sangat mudah, yaitu mendatangi ruang SKPT yang berada tepat di samping pos penjagaan pintu masuk Mako 1, maupun dengan menghubungi call center 110 untuk kemudian pihak kepolisian yang mendatangi lokasi pelaporan segera setelah laporan diterima. Untuk pelayanan pelaporan kehilangan, dengan membawa berkas persyaratan yang dibutuhkan secara lengkap, masyarakat hanya memerlukan waktu sekitar 15 menit untuk menunggu surat keterangan tersebut terbit.

3. Assurance

Pelayanan publik harus memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Sebagai instansi penegak hukum pelaksanaan pelayanan di Polres Magelang Kota didasarkan pada sumber hukum utama kepolisian yaitu UU No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dan beberapa sumber hukum turunannya guna menjamin terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan. Selain itu, Polres Magelang Kota mengusahakan agar pemberian layanan dilakukan adil dan tidak diskriminatif. Semua mendapat hak yang sama dalam pelayanan dan kesempatan yang sama untuk dilayani terlebih dahulu sesuai antrian dengan cepat dan tuntas. Untuk pemohon disabilitas (berkebutuhan khusus), pelayanan akan didahulukan dengan melewati loket khusus penyandang disabilitas yang telah disediakan. Semua mendapatkan hak dan keadilan yang sama dalam pelayanan yaitu memperoleh akses informasi yang akurat, sikap petugas yang sopan, ramah, dan melayani dengan baik setiap pengunjung yang datang dan kesempatan yang sama untuk dilayani terlebih dahulu sesuai jam kedatangan. Namun dari observasi peneliti, terdapat beberapa orang yang mendapatkan perlakuan khusus diantara yang lainnya dengan diantar dan dibawakan berkasnya dari awal masuk hingga sampai ke ruang pelayanan.

4. Emphaty

Indikator empati dalam pelayanan publik adalah tentang bagaimana memahami dan mengutamakan kebutuhan pengguna layanan. Polres Magelang Kota menyediakan survey kepuasan masyarakat yang kemudian diisi oleh masyarakat melalui link yang terintegrasi pada aplikasi telegram. Hasil-hasil survey ini kemudian yang secara berkala dijadikan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan. Dalam proses perizinan kegiatan masyarakat Polres Magelang Kota melibatkan serta pemohon dalam rapat internal maupun pada simulasi dengan pihak eksternal Polri terkait untuk kemudian pemohon mengetahui secara langsung dan utuh proses diskusi dengan berbagai macam pertimbangan di dalamnya. Partisipatif dalam pelayanan BPKB ini diaplikasikan dengan penyediaan kotak saran beserta nomor yang bisa dihubungi

melalui sms untuk mengirimkan saran tersebut. Namun hal tersebut tidak efektif dan tidak berjalan karena tidak ada pemohon yang mengisi kotak saran tersebut.

Selain mendengarkan kritik dan saran dari masyarakat, penting juga untuk memperhatikan aspek keterbukaan atau transparansi layanan. Dalam rangka memberikan dukungan informasi atas penyelenggaraan pelayanan publik, pada beberapa sudut di kantor Polres Magelang Kota banyak ditampilkan berbagai macam informasi seperti kode etik pelayanan, pemberitahuan perubahan tarif PNBP SKCK, link survey, mekanisme pelayanan, hingga contact person layanan informasi atau pengaduan. Kemudian terkait transparansi yang bisa diakses oleh masyarakat terkhusus adalah pelapor diwujudkan dalam bentuk Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) baik dalam bentuk hardcopy (offline) maupun softcopy (online) yang dapat diakses melalui website. SP2HP ini biasanya dalam satu kasus terbit sebanyak 3 sampai 4 kali tergantung pada proses masing-masing perkara. Dengan SP2HP ini, pelapor maupun korban dapat menjadi lebih mudah dalam memantau dan mengetahui perkembangan perkara mereka.

5. Tangible

Pelayanan publik yang ada di Polres Magelang Kota, secara umum memiliki sudah baik hanya beberapa memiliki keterbatasan dari sisi sarana dan prasarana. Bangunan yang dimiliki oleh Polres Magelang Kota, khususnya bangunan Mako 2 tempat sebagian besar pelayanan publik berlangsung, merupakan bangunan bersejarah peninggalan Belanda yang sudah menjadi cagar budaya dan tidak bisa dirubah dalam bentuk apapun. Meski demikian, dari pihak Polres Magelang Kota sedapat mungkin memanfaatkan ruangan yang ada dengan baik guna menunjang pelayanan yang lebih optimal. Untuk mempersiapkan kemungkinan lain apabila terdapat penumpukan pemohon, terdapat ruang tunggu di bagian luar ruangan pada unit pelayanan SKCK, Sidik Jari dan SPKT. Hal tersebut dikarenakan terbatasnya luas ruang pelayanan yang mampu menampung para pengunjung. Sedangkan untuk pelayanan SIM dan BPKB ruang tunggu berada di dalam ruangan.

Untuk fasilitas lain, terdapat pula ruang laktasi dan bermain anak yang terletak di dalam ruang pelayanan SIM dan SKCK, sedangkan untuk SPKT berada pada ruang terpisah. Pada beberapa ruang pelayanan yang terpasang CCTV sebagai bentuk kontrol dari instansi dan pada beberapa ruang lain tidak terpasang CCTV. Terdapat mesin survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) di ruang pelayanan SKCK, SIM, dan SPKT yang bisa digunakan oleh masyarakat untuk menilai secara langsung pelayanan yang mereka terima dan kepuasannya di tiga unit pelayanan tersebut. Di Polres Magelang Kota sudah disediakan agen BRILink di dekat kantor pelayanan SIM yang berupa bilik berwarna biru yang dapat digunakan oleh pemohon untuk membayarkan biaya pembuatan SKCK dengan dikenakan biaya administrasi tambahan bagi agen, bukan untuk pihak kepolisian. Bilik BRILink ini merupakan bentuk realisasi kebijakan Polres Magelang Kota guna mendukung penggunaan sistem cashless (BRI & QR Code, Dana, Ovo, Go Pay, Shopee Pay, Link dan M-Banking) secara menyeluruh dalam proses pelayanannya. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi juga sudah dilakukan pada beberapa unit pelayanan yang diaplikasikan dalam berbagai macam inovasi yang dibuat untuk memudahkan masyarakat terhubung dengan pelayanan yang ada di Polres Magelang Kota.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai bagian dari institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia, Polres Magelang Kota telah menjalankan perannya sebagai pelayan publik dengan terus melakukan pembenahan dan peningkatan kualitas pelayanan. Dari indikator keandalan, Polisi di Polres Magelang Kota dituntut profesional tidak hanya menguasai bidang tugasnya namun juga bidang lainnya untukantisipasi kondisi mendesak. Selain itu terdapat sistem pelaporan kerja yang berkala melalui sistem maupun manual. Dari indikator daya tanggap, Polres Magelang Kota melakukan inovasi kebijakan one day service untuk layanan seperti SKCK dan untuk laporan kasus kepolisian juga dapat datang ke lokasi kejadian setelah masyarakat menghubungi melalui call center. Untuk indikator jaminan, Polres Magelang Kota mengusahakan semaksimal mungkin untuk pemberian layanan dilakukan adil dan tidak diskriminatif. Namun dari observasi, ada beberapa pengguna layanan yang diberikan perlakuan khusus. Dari indikator empati, Polres Magelang Kota menyediakan layanan survey kepuasan masyarakat dan membuka informasi yang perlu masyarakat ketahui seperti kode etik pelayanan, pemberitahuan perubahan tarif PNBP SKCK, link survey, mekanisme pelayanan, contact person layanan informasi termasuk juga Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) bagi korban. Untuk indikator berwujud, Polres Magelang Kota memiliki beberapa ruangan pelayanan walau ruang untuk SKCK, Sidik Jari dan SPKT

terbatas kapasitasnya. Selain itu sudah tersedia mesin survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), agen BRILink serta ruang laktasi dan ruang bermain anak. Pemanfaatan teknologi dalam layanan dan kinerja petugas juga sudah mulai diterapkan di Polres Magelang Kota.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Denhardt, Robert B. dan Janet Vinzan Denhardt. 2000. The New Public Service: Serving Rather than Steering. Public Administration Review, Vol. 60, No. 6 pp. 549-559.
- [2] Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2006. Marketing Management. New Jersey: Pearson: Prentice Hall.
- [3] Putra, Teddy Minahasa. 2019. Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- [4] Taufiqurokhan dan Evi Satsipi. 2018. Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. UMJ PRESS: Tangerang Selatan.
- [5] Jumroh and M. Yoga Jusri Pratama. 2021. Implementasi Pelayanan Publik Teori dan Praktik. Nagari Koto Baru: Insan Cendekia Mandiri.
- [6] Semil, Nurmah. 2018. Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia.
- [7] UU No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- [8] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- [9] Humas Polda. Ops Zebra Candi 2022 Digelar 14 Hari di Kota Magelang, Ini Sasarannya diakses melalui <https://tribratane.ws.jateng.polri.go.id/2022/10/06/ops-zebra-candi-2022-digelar-14-hari-di-kota-magelang-ini-sasarannya/>.
- [10] Narwan. 2022. Satlantas Polres Magelang Kota Intensifkan Binluh dan Dikmas Lantas diakses melalui <https://suarajelata.com/2022/10/11/satlantas-polres-magelang-kota-intensifkan-binluh-dan-dikmas-lantas/>.
- [11] Redaksi Halo Semarang. 2022. Undang Organda dan Kopata, Polres Magelang Kota Ajak Pelihara Kamtibmas diakses melalui <https://halosemarang.id/undang-organda-dan-kopata-polres-magelang-kota-ajak-pelihara-kamtibmas>.
- [12] Ginting, Nanda Sagita. 2022. Polres Magelang Kota Ringkus Pencuri Spesialis Pecah Kaca Mobil, Pelaku Gasak Uang Tunai Rp18 Juta diakses melalui <https://jogja.tribunnews.com/2022/09/27/polres-magelang-kota-ringkus-pencuri-spesialis-pecah-kaca-mobil-pelaku-gasak-uang-tunai-rp18-juta>
- [13] Ginting, Nanda Sagita. 2022. Polres Magelang Kota Bagikan Beras untuk Masyarakat Terdampak Kenaikan Harga BBM diakses melalui <https://jogja.tribunnews.com/2022/09/09/polres-magelang-kota-bagikan-beras-untuk-masyarakat-terdampak-kenaikan-harga-bbm>
- [14] Ginting, Nanda Sagita. 2022. Polres Magelang Kota Ringkus Pencuri Handphone dengan Modus Mencari Kosan diakses melalui <https://jogja.tribunnews.com/2022/07/17/polres-magelang-kota-ringkus-pencuri-handphone-dengan-modus-mencari-kosan>