



## **Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (Spkt) Polres Tana Toraja**

**Althon K Pongtuluran\*, Grace Sriati Mengga, Marinus Ronal**

Universitas Kristen Indonesia Toraja

\*Corresponding author email address: [althonpongtuluran1@gmail.com](mailto:althonpongtuluran1@gmail.com)

---

### **ARTICLE INFO**

### **ABSTRACT**

**Keywords:**

**Community,  
Service,  
SPKT  
Polres  
Tana  
Toraja**

Althon K Pongtuluran 2020. Title "Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Tana Toraja ". The formulation of the problem in this study is the level of community satisfaction with services at the Integrated Police Service Center (SPKT) Polres Tana Toraja. The problem in this study is how the level of community satisfaction with services in SPKT. The purpose of this study was to determine the level of community satisfaction with services at the SPKT Polres Tana Toraja. The technique of collecting data in this study was by conducting observations, interviews, and questionnaires with 50 respondents. The data analysis technique in this study is a quantitative descriptive method and the use of the Decree of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform No. 14 of 2017 concerning Guidelines for the preparation of community satisfaction surveys for service delivery units of government agencies. The results of this study are the level of community satisfaction with services at SPKT is in the good category with an IKM value of 80,834, because the value is between 76.61-88.30 which is in good service quality (B).

**Kata Kunci:**

**Kepuasan  
Masyarakat,  
Pelayanan,  
SPKT  
Polres  
Tana Toraja**

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Tana Toraja ". Yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Tana Toraja. Persoalan dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di SPKT. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di SPKT Polres Tana Toraja. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara melakukan observasi, wawancara, dan kuesioner sebanyak 50 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dan menggunakan putusan Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan instansi pemerintah. Hasil penelitian ini adalah Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di SPKT masuk dalam kategori baik dengan nilai IKM 80,834, karna nilai tersebut berada di antara 76,61-88,30 yang berada pada mutu pelayanan Baik (B).

---

## Pendahuluan

Dunia usaha maupun jasa sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi memahami keinginan dan kebutuhan manusia, sehingga secara otomatis diperlukan strategi pelayanan untuk meningkatkan kinerjanya. Dimana setiap organisasi akan menjadikan pelayanan sebagai salah satu indikator yang penting yang diperlukan oleh setiap orang atau masyarakat.

Selanjutnya, yang dimaksud pelayanan umum menurut keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berbagai cara dapat diwujudkan agar pelayanan publik kepolisian menjadi baik salah satunya yaitu dengan meningkatkan strategi yang digunakan dalam pemeliharaan keamanan, pemeliharaan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayom dan pelayanan kepada masyarakat sehingga rasa aman tercipta di masyarakat karena pada akhir-akhir ini jumlah kejahatan.

Peraturan Kapolri (PERKAP) No. 23 tahun 2010 yaitu tentang pelayanan sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) adalah unsur pelaksana tugas pokok dibidang pelayanan kepolisian pada tingkat polres yang berada dibawah Kapolres. Peraturan ini bertujuan untuk dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tugas guna menyamakan pola pikir dan pola tindak dalam penyelenggaraan tugas pokok satuan organisasi polres dan polsek. Pemberian pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan/ pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pelayanan surat izin/keterangan, dan pengaduan atas tindakan anggota polri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. SPKT bertugas memberi pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberi pertolongan serta memberi pelayanan informasi SPKT.

Sebagaimana yang diharapkan masyarakat sejalan dengan era globalisasi dan transparansi, kecenderungan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kinerja polri, maka Polri dalam hal ini dituntut untuk meningkatkan kemampuan dan membangun kepercayaan masyarakat, sebagai implementasi dari upaya membangun kepercayaan masyarakat tersebut perlu ditempuh langkah-langkah yang kongkrit dalam pelayanan dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pemaparan tersebut di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Tana Toraja.

## **Kajian Pustaka**

### **Kepuasan**

Menurut Supranto (1997:23) "Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang disarankan dengan harapannya kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang disarankan dan diharapkan".

Menurut zeithaml & Bitner (2001:9) "kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai kebutuhan. Kepuasan adalah penelitian mengenai ciri atau keistimewaan produk itu sendiri, yang menyediakan, tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen".

### **Pelayanan**

Menurut Kotler (2002:8), "Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen".

Menurut Hasibuan (2005:152) "Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tama, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagai yang menerimanya".

Menurut Lukman (2000:8) "Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan".

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2011:59) "Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan".

Menurut Josep M. Juran dalm M.N. Nasution (2005:34) "Kualitas sebagai cocok/sesuai untuk digunakan (*fitness for use*), yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya"

Fitzsmmons dalam Sedarmayanti (2004:90) mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu:

- a. *Reliability*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
- b. *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- c. *Empathy*, kemauan pemberian pelayanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- d. *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.
- e. *Assurance*, adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

### **Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)**

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu atau SPKT adalah petugas kepolisian yang bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat yang membutuhkan diantaranya menerima segala bentuk laporan dan pengaduan masyarakat, melayani masyarakat dalam hal permintaan bantuan tindakan kepolisian, melayani dan membantu penyelesaian perkara ringan/perselisihan antar warga sesuai ketentuan hukum yang berlaku dan peraturan/kebijakan dalam organisasi Polri.

Peraturan Kapolri (PERKAP) No. : 23 Tahun 2010 tentang Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Yaitu:

1. Memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan bantuan pertolongan serta memberikan pelayanan informasi.
2. Menyelenggarakan:
  - a. Pelayanan kepolisian terhadap masyarakat secara terpadu, antara lain dalam bentuk Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian dan Kegiatan Masyarakat Lainnya, Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).
  - b. Pengkoordinasian dan pemberi bantuan serta pertolongan antara lain, dalam bentuk tindakan pertama ditempat kejadian perkara (TP TKP), Pengaturan,

penjagaan, pengawalan, dan patrol, dan yang terakhir pengaman kegiatan masyarakat.

- c. Pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi, antara lain telepon, pesan singkat, faksimile, jejaring sosial (internet).
- d. Penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan dan penyampaian aloplan harian kepada Kapolres melalui Bagops.
- e. Pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif untuk mengetahui berbagai tanggapan masyarakat terhadap seluruh pelayanan di SPKT Polres Tana Toraja. Satuan pengamatan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sudah menerima pelayanan di SPKT Polres Tana Toraja. Berdasarkan rumus dari *krejcie* dan *morgan* yang telah dikembangkan dengan sebuah table, maka responden yang digunakan sebanyak 50 orang sebagai sampel peneliti yang dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing masing unit pelayanan. Dengan ukuran populasi 60 sehingga didapat 50 sampel (sesuai tabel *krejcie* dan *morgan*)

Teknik dan prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : Penelitian pustaka (*Library Research*) dan Penelitian Lapangan. Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu : data Primer dan data Sekunder. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan memaparkan secara sistematis mengenai tingkat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di SPKT Polres Tana Toraja dengan menggunakan Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan instansi pemerintah. Dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan:

N: Bobot nilai perunsur

X: Jumlah Unsur Yang di Kaji

Contoh jika Unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur:

$$\text{Bobot nilai rata - rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Unsur memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penelitian tersebut diatas dikonversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda – beda terhadap unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap.

## Hasil dan Pembahasan

### Analisis Data

#### Karakteristik Responden

Karakteristik pegawai pada objek penelitian yang dijadikan responden dapat diuraikan pada tabel sebagai berikut ini.

Tabel 1 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	28
2	Perempuan	22
	Jumlah	N = 50

*Sumber: Data karakteristik responden*

Pada tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa data penelitian ini jumlah responden menurut jenis kelamin dari 50 responden, jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang dan jumlah responden perempuan berjenis kelamin perempuan 22 orang.

Tabel 2 Usia Responden

No	Usia Responden	Jumlah Responden
1	< 30	20
2	31 – 40	19
3	41- 50	9

4	>50	2
	Jumlah	50

Sumber: Data karakteristik responden

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa data penelitian ini jumlah responden yang usianya <30 tahun sebanyak 20 orang, jumlah responden yang usianya 31-40 tahun sebanyak 19 orang, jumlah responden yang usianya 41-50 tahun sebanyak 9 orang dan responden yang usianya >50 tahun sebanyak 2 orang. Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa jumlah total responden yaitu jumlah responden yang usianya <30 tahun, jumlah responden yang usianya 31-40 tahun, jumlah responden yang usianya 41-50 tahun dan responden yang usianya >50 tahun

Tabel 3 Pendidikan terakhir Responden

No	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD	0
2	SMP	2
3	SMA	21
4	S1	25
5	S2	2
6	S3	0
	Jumlah	50

Sumber: Data karakteristik responden

Berdasarkan tabel 4.3 di atas sapat diketahui bahwa data penelitian ini jumlah responden yang berpendidikan SD Tidak ada, jumlah responden yang berpendidikan SMP sebanyak 2 Orang, jumlah responden yang berpendidikan SMA sebanyak 21 orang , jumlah responden yang berpendidikan S1 sebanyak 25 orang, jumlah responden yang berpendidikan S2 sebanyak 2 orang dan jumlah responden yang berpendidikan S3 tidak ada. Tabel 4.3 dapat di lihat bahwa jumlah total responden yaitu jumlah responden yang berpendidikan SD, jumlah responden yang berpendidikan SMP, jumlah responden yang berpendidikan SMA, jumlah responden yang berpendidikan S1, jumlah responden yang berpendidikan S2, dan jumlah responden yang berpendidikan S3 totalnya 50 responden.

Tabel 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS	5
2	TNI	-
3	POLRI	-
4	SWASTA	11
5	WIRASWASTA	19

6	LAINNYA	15
	Jumlah	50

Sumber : Data Karakteristik responden

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa data penelitian ini jumlah responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 5 orang, sedangkan responden yang bekerja sebagai TNI dan POLRI tidak ada, jumlah responden yang bekerja sebagai SWASTA sebanyak 11 orang, jumlah responden sebagai WIRASWASTA sebanyak 19 orang dan jumlah responden yang bekerja lainnya sebanyak 15 orang. Tabel 4.5 dapat di lihat bahwa jumlah total responden yaitu jumlah responden yang bekerja sebagai PNS, Jumlah responden yang bekerja sebagai TNI, jumlah responden yang bekerja sebagai POLRI, jumlah responden yang bekerja sebagai SWASTA, jumlah responden yang bekerja sebagai WIRASWASTA, dan jumlah responden yang bekerja profesi lainnya totalnya 50 orang.

### Unsur-unsur pelayanan

Berdasarkan hasil kajian yang di laksanakan dan jawaban dari sejumlah tanggapan responden tentang pelayanan di SPKT Polres Tana Toraja adalah sebagai berikut:

### Persyaratan pelayanan

Tabel 5 Tanggapan responden tentang kesesuaian persyaratan pelayanan

No	Tanggapan responden	Jumlah responden
1.	Tidak Sesuai	-
2.	Kurang sesuai	-
3.	Sesuai	38
4.	Sangat sesuai	12
	Jumlah	50

Sumber:Hasil Data Primer (kuesioner) ,2019

Berdasarkan tanggapan konsumen tentang kesesuaian persyaratan pelayanan pada tabel 4.5 diatas, maka dari keseluruhan responden sebanyak 50 orang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan sesuai sebanyak 38 responden dan 12 orang menyatakan sangat sesuai. Kemudian tidak ada responden yang menyatakan tidak sesuai dan kurang sesuai karena masyarakat merasa persyaratan pelayanan sudah sesuai dengan jenis pelayanannya.

### Prosedur

Tabel 6 Tanggapan responden terhadap prosedur

No.	Tanggapan responden	Jumlah responden
-----	---------------------	------------------

1.	Tidak mudah	-
2.	Kurang mudah	-
3.	Mudah	37
4.	Sangat mudah	13
	Jumlah	50

Sumber: Hasil data primer (kuesioner), 2019

Berdasarkan tanggapan responden pada tabel di atas, maka dari keseluruhan responden sebanyak 50 orang, menyatakan bahwa 37 responden menyatakan bahwa system, mekanisme, dan prosedur masuk dalam kategori Mudah dan 13 responden menyatakan sangat mudah. Hal ini berarti bahwa responden merasa pelayanan system, mekanisme dan prosedur mudah termasuk dalam kategori mudah.

### Waktu Penyelesaian

Tabel 7 Tanggapan responden tentang kecepatan dalam memberikan pelayanan

No.	Tanggapan responden	Jumlah responden
1.	Tidak cepat	-
2.	Kurang cepat	3
3.	Cepat	32
4.	Sangat cepat	15
	Jumlah	50

Sumber: Hasil data primer (kuesioner) 2019

Berdasarkan tanggapan responden pada tabel 4.7 di atas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa 15 orang menyatakan bahwa kecepatan dalam memberikan pelayanan sangat cepat, nilai tertinggi yang diberikan responden yaitu cepat sebanyak 32 responden, dan 3 orang menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan kurang cepat. Hal ini berarti bahwa tanggapan responden tentang kecepatan dalam memberikan pelayanan termasuk dalam kategori cepat dan pelayanan di SPKT Polres Tana Toraja mendapat respon yang baik dari masyarakat. Namun masih ada yang menyatakan bahwa pelayanan yang mereka terima kurang cepat, hal ini terjadi karena kadang banyak masyarakat yang datang di SPKT untuk urusan tertentu sehingga biasa menyebabkan masyarakat yang menerima pelayanan merasa kurang cepat untuk dilayani dan petugas yang menerima pelayanan masih kurang. Oleh sebab itu SPKT Polres Tana Toraja melakukan pembenahan agar dalam memberikan pelayanan tepat waktu agar masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas terhadap waktu pelayanan yang diterima.

### Kejelasan Informasi dan alur prosedur.

Tabel 8 Tanggapan responden tentang kejelasan informasi dan alur prosedur dalam pelayanan

No.	Tanggapan responden	Jumlah responden
1.	Tidak Jelas	-
2.	Kurang Jelas	-
3.	Jelas	36
4.	Sangat Jelas	24
	Jumlah	50

Sumber: Hasil data primer (kuesioner)2019

Berdasarkan tanggapan responden pada table 4.8 di atas, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa kejelasan informasi dan alur prosedur dalam pelayanan 36 orang yang memberi komentar jelas. Kemudian 24 orang yang menyatakan sangat jelas. Hal ini berarti bahwa pelayanan SPKT tentang kejelasan informasi dan alur prosedur mendapat respon yang baik dari masyarakat.

### Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 9 Tanggapan responden tentang kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan

No.	Tanggapan responden	Jumlah responden
1.	Tidak sesuai	-
2.	Kurang sesuai	2
3.	Sesuai	37
4.	Sangat sesuai	11
	Jumlah	50

Sumber: Hasil pengolahan data primer (kuesioner)2019

Berdasarkan tanggapan responden pada tabel 9 di atas, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa 37 orang menyatakan bahwa kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai, kemudian 11 orang menyatakan sangat sesuai, dan 2 orang menyatakan kurang sesuai. Hal ini berarti bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan di SPKT Polres Tana Toraja mendapat respon baik dari masyarakat karena 37 responden memilih pelayanan prosedur sesuai dengan apa yang mereka harapkan, namun masi ada beberapa orang yang mentakan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan kurang sesuai. Hal tersebut disebabkan oleh kerusakan teknis dan kegiatan-kegiatan tertentu serta masi kurangnya petugas di bagian pelayanan oleh karna itu SPKT Polres Tana Toraja melakukan pembenahan agara dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

### Kompetensi pelaksana

Tabel 10 Tanggapan responden tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

No.	Tanggapan responden	Jumlah responden
1.	Tidak kompeten	-
2.	Kurang kompeten	-
3.	Kompeten	36
4.	Sangat kompeten	14
	Jumlah	50

Sumber: Hasil pengolahan data primer (kuesioner)2019

Berdasarkan tanggapan responden pada tabel 10 di atas, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa 36 orang menyatakan bahwa kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan masuk dalam kategori kompeten kemudian 14 orang menyatakan sangat kompeten. Hal ini berarti bahwa pelayanan di SPKT Polres Tana Toraja tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan mendapat respon yang baik karena banyak responden yang memilih penilaian yang kompeten

### Perilaku Pelaksana

Tabel 11 Tanggapan responden terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

No.	Tanggapan responden	Jumlah responden
1.	Tidak sopan dan ramah	-
2.	Kurang sopan dan ramah	-
3.	Sopan dan ramah	38
4.	Sangat sopan dan ramah	12
	Jumlah	50

Sumber : Hasil pengolahan data primer (kuesioner)2019

Berdasarkan tanggapan responden pada tabel 11 di atas, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa 38 orang menyatakan bahwa perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sopan dan ramah, kemudian yang memberi komentar sangat sopan dan ramah sebanyak 12 orang. Hal ini berarti bahwa perilaku petugas dalam pelayanan SPKT Polres Tana Toraja masuk dalam kategori sopan dan ramah. Jadi pihak Polres harus mempertahankan nilai kesopanan dan keramahan.

### Sarana dan Prasarana

Tabel 12 Nilai persepsi tentang kualitas sarana dan prasarana

No.	Tanggapan responden	Jumlah responden
1.	Buruk	-
2.	Cukup	4
3.	Baik	36
4.	Sangat baik	10
	Jumlah	50

Sumber: Hasil pengolahan data primer (kuesioner), 2019

Berdasarkan tanggapan responden pada table 12 di atas, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa 10 orang menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana sangat baik, kemudian 36 orang menyatakan baik dan 4 orang menyatakan cukup. Hal ini berarti bahwa respon masyarakat terhadap pelayanan sarana dan prasarana mendapat respon yang baik dari masyarakat, namun masih ada beberapa masyarakat yang menilai sarana dan prasarana yang ada cukup atau kurang baik karena sarana dan prasarana yang ada sangat sering digunakan dan sudah cukup lama digunakan sehingga masih ada masyarakat yang menerima pelayanan menganggap sarana dan prasarana yang digunakan cukup atau kurang baik. Maka Polres Tana Toraja harus lebih memperbaiki kualitas sarana dan prasarana pada pelayanan SPKT Polres Tana Toraja

### Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Tabel 13 Tanggapan responden tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

	Tanggapan responden	Jumlah responden
1.	Tidak ada	0
2.	Ada tapi tidak berfungsi	3
3.	Berfungsi kurang maksimal	30
4.	Dikelola dengan baik	17
	Jumlah	50

Sumber: Hasil pengolahan data primer (kuesioner,) 2019

Berdasarkan tanggapan responden pada tabel 13 di atas, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa 30 orang menyatakan bahwa penanganan pengaduan penggunaan layanan berfungsi kurang maksimal, lalu 17 orang menyatakan dikelola dengan baik, kemudian 3 orang menyatakan ada tapi tidak berfungsi. Hal ini berarti bahwa masyarakat memberi respon yang baik dalam hal pelayanan penanganan pengaduan penggunaan layanan. Sebagian besar dari responden memilih penanganan pengaduan pengguna layanan berfungsi baik, namun masih ada pernyataan ada tapi tidak berfungsi, Maka dari itu Polres Kabupaten Tana Toraja harus lebih baik lagi dalam penanganan pengaduan pengguna layanan

Hasil perhitungan di atas dikategorikan sebagai berikut:

Nilai persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

## Pembahasan

Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan.

Tabel 14 Pengelolaan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan di SPKT Polres Tana Toraja

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Skor	Mutu	Kinerja
U1	Persyaratan	81,00	3,24	B	Baik
U2	Sistem mekanisme dan prosedur	81,50	3,26	B	Baik
U3	Waktu pelayanan	81,00	3,24	B	Baik
U4	Kejelasan informasi	82,00	3,28	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,00	3,28	B	Baik
U6	Kompetensi petugas dalam pelayanan.	79,50	3,18	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	80,50	3,22	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	77,00	3,12	B	Baik
U9	Penanganan, Pengaduan, saran dan masukan	82,00	3,28	B	Baik
Rata-Rata		80,834	3,234	B	Baik

Sumber : Data Primer Polres Kabupaten Tana Toraja

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat mempunyai 9 indikator. Masing-masing indikator akan dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. Maka akan diuraikan per unsur sebagai berikut:

### Persyaratan Pelayanan

Indikator persyaratan pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SPKT Polres Tana Toraja memiliki nilai yaitu IKM 81,00 dimana berada pada kriteria

penilaian dalam kategori baik, dapat ditunjukkan dengan hasil penyebaran kuesioner bahwa masyarakat banyak yang memilih jawaban sesuai hal ini dikarenakan dalam pemenuhan syarat yang dipenuhi dalam pengurusan di SPKT sudah sesuai dalam kemudahan dan keterbukaan persyaratan.

#### **Prosedur Pelayanan**

Indikator prosedur pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di SPKT memiliki nilai IKM 81,50 yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keterbukaan, kemudahan prosedur pelayanan di SPKT sudah cukup baik karena tidak ada responden yang mengatakan tidak mudah.

#### **Waktu Pelayanan**

Indikator waktu pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di SPKT diperoleh nilai IKM sebesar 81,00 yang berada pada kelas interval penilaian dalam kategori baik. Hal ini menandakan bahwa penilaian masyarakat yang telah menerima pelayanan mendapatkan pelayanan yang cepat di SPKT. Akan tetapi masih ada juga masyarakat yang mengatakan waktu pelayanan kurang cepat karena waktu pelayanan kadang lama disebabkan oleh kerusakan teknis dan kegiatan-kegiatan tertentu.

#### **Kejelasan informasi dan alur prosedur**

Indikator kejelasan informasi dan alur prosedur dalam kepuasan masyarakat pada pelayanan di SPKT Polres Tana Toraja memiliki nilai IKM 82,00. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian masyarakat tentang kejelasan informasi dan alur prosedur sudah jelas kepada masyarakat yang telah menerima pelayanan dari SPKT Polres Tana Toraja.

#### **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dalam kepuasan masyarakat pada pelayanan di SPKT Polres Tana Toraja memiliki penilaian IKM sebesar 82,00 dimana berada dalam kategori baik. Dari hasil kuesioner yang disebarkan sebagian menjawab baik, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dan diterima di SPKT Polres Tana Toraja sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### **Kompetensi pelaksana**

Indikator produk kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di SPKT Polres Tana Toraja memiliki penilaian IKM sebesar 79,5 dimana berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan yang dimiliki oleh petugas seperti pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan pengalaman yang sudah cukup baik. Petugas di SPKT Polres Tana Toraja sudah berpengalaman dan sering mengikuti pelatihan, sehingga kompetensi petugas sudah terbilang baik dan hasil dalam pelayanan dapat memuaskan masyarakat.

#### **Perilaku pelaksana**

Indikator perilaku pelaksana dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di SPKT Polres Tana Toraja memiliki nilai IKM 80,50 yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori baik. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner rata-rata masyarakat

memberi jawaban yang baik. Hal ini petugas berlaku sopan, ramah kepada masyarakat yang menerima pelayanan di SPKT, dengan menunjukkan informasi yang dibutuhkan dan petugas mengingatkan kepada masyarakat apabila terjadi kekeliruan persyaratan yang dibutuhkan, selain itu petugas juga tidak membedakan dalam melayani masyarakat, semua akan dilayani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah diperbaharui dan ditetapkan.

#### **Sarana dan Prasarana**

Indikator sarana dan prasarana dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di SPKT Polres Tana Toraja memiliki nilai IKM sebesar 77, mendapatkan nilai yang paling bawah tetapi masih terletak pada kriteria penilaian kategori baik. Hal tersebut berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan kepada responden dimana pada indikator ini pelayanannya sudah baik tetapi masih ada masyarakat yang memberi komentar tidak baik hal ini disebabkan karena fasilitas yang ada di Polres Tana Toraja kurang memadai atau perlu diperbaiki.

#### **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam kepuasan masyarakat pada pelayanan SPKT memiliki nilai IKM 82,00 dalam hal ini indikator ini masuk dalam kriteria pelayanan yang baik, tetapi masih ada pula yang berkomentar penanganan pengaduan, saran dan masukan di Polres Kabupaten Tana Toraja berfungsi kurang maksimal dikarenakan kotak saran yang ada di Polres Tana Toraja tidak berfungsi dengan baik atau tidak digunakan dengan maksimal, hal ini biasa terjadi karna banyaknya tugas yang dilakukan oleh personil polres tana toraja sehingga hal tersebut kadang tidak diperhatikan. Oleh sebab itu SPKT Polres Tana Toraja Harus memperhatikan hal tersebut agar saran dan masukan dari masyarakat dapat menjadi pertimbangan agar pelayanan yang di berikan menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Tana Toraja dinyatakan baik dalam hal pelayanan. Hal tersebut dapat diketahui pada pembahasan BAB IV, dimana dari hasil pengolahan data bahwa nilai IKM adalah sebesar 81,11. Nilai tersebut terletak pada kriteria nilai interval 76,61-88,30 dalam kategori baik pada keseluruhan pelayanan yang dinilai berdasarkan Sembilan indikator survey kepuasan masyarakat yang terdapat di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, yakni persyaratan pelayanan memperoleh nilai sebesar 81,00, prosedur pelayanan 81,50, waktu pelayanan 81,00, Kejelasan informasi dan alur prosedur 82,00, produk spesifikasi jenis pelayanan 82,00, kompetensi pelayanan 79,50, perilaku pelaksanaan 80,50, sarana dan prasarana 77,00, serta penanganan, pengaduan, saran dan masukan mendapat nilai 82,00.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas bahwa dari 9 unsur yang telah di survey, unsur pelayanan yang paling tinggi ada 3 yaitu Kejelasan informasi, Produk spesifikasi jenis pelayanan dan penanganan, pengaduan, saran dan masukan dengan nilai sebesar 82,00. Hal tersebut memperlihatkan bahwa ke tiga unsur

tersebut yang mendapat respon paling tinggi dari masyarakat sehingga harus di pertahankan dan lebih di kembangkan lagi. Sebaliknya unsur pelayanan yang memperoleh penilaian paling rendah dari responden adalah unsur sarana dan prasarana yang nilainya hanya sebesar 77,00, tapi masih terletak pada kriteria kategori baik. Hal ini memperlihatkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di SPKT harus dilakukan pembenahan dan perbaikan agar masyarakat merasa puas dalam menerima pelayanan di SPKT Polres Tana Toraja.

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, dapat diketahui hasil keseluruhan skor variable kepuasan masyarakat. Setelah didapatkan jumlah skor keseluruhan unsur pelayanan dan jumlah skor. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikatakan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,24 \times 0,11) + (3,26 \times 0,11) + (3,24 \times 0,11) + (3,28 \times 0,11) + (3,28 \times 0,11) + (3,18 \times 0,11) + (3,22 \times 0,11) + (3,12 \times 0,11) + (3,28 \times 0,11) = 3,234$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh 3,234.

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3,234 \times 25 = 80,834$
- Mutu pelayanan termasuk kategori B.
- Kinerja unit pelayanan adalah Baik.

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di SPKT Polres Tana Toraja suda berada pada kategori baik namun belum mencapai kategori sangat baik. Hal ini disebabkan karna ada beberapa unsur pelayanan yang mendapat respon kurang baik dari masyarakat seperti unsur waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan pengguna layanan. Oleh sebab itu SPKT Polres Tana Toraja harus membenahi beberapa usur tersebut agar mendapat respon yang baik dari masyarakat, bahkan mendapat respon yang sangat baik dan unsur pelayanan yang sudah mendapat respon yang baik dari masyarakat agar lebih ditinggkatkan lagi agar dapat mencapai kategori sangata baik.

## Simpulan

Sesuai hasil analisis data dapat ditarik kesimpulan bahwa Nilai SKM pada Polres Kabupaten Tana Toraja sebesar 80,834 yang berarti bahwa kinerja unit pelayanan SPKT Polres Tana Toraja adalah baik, karena nilai tersebut berada diantara 76,61-88,30 yang berada pada mutu pelayanan B (baik).

## Saran

Saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut : Pihak Polres hendaknya meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang telah ada, serta lebih meningkatkan lagi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat, Lebih meningkatkan kinerja petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan melakukan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kualitas petugas dalam memberikan pelayanan dan Agar SPKT Polres Tana Toraja melakukan pembenahan agar dalam memberikan pelayanan tepat waktu agar masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas terhadap waktu pelayanan yang diterima.

### Daftar Pustaka

- Brata, A.A., 2003. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. PT Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Hasibuan, S.P Melayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- J. Supranto.1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat*. Jakarta: Rineka.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen pemasaran Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nogi, Hessel. 2005. *Manajemen public*. Jakarta: Gramedia
- Sedarmayanti. 2004. *Good Government (Pemerintah yang baik)*. Bandung: CV. Mandar maju.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No. 81/1993 Tentang *Pelayanan Umum*.
- Peraturan Kapolri (PERKAP) No. 23 Tahun 2010 Tentang *Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)*
- Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan instansi pemerintah*.
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang *Kepolisian*

