

PERAN KUALITAS PELAYANAN PENERIMAAN PENGADUAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA ITWASDA KEPOLISIAN DAERAH JAWA BARAT

Hasby Ramdan Dipraja^{1)*}
UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia¹⁾
Email: hasbydipraja0@gmail.com*

Riwayat Artikel

Diterima: 18 Februari 2024

Disetujui: 19 Maret 2024

Diterbitkan: 2 April 2024

Abstract

The Indonesian National Police (POLRI) is the main law enforcement agency tasked with maintaining security, order, and providing a sense of security to the community throughout Indonesia. In facing various challenges, ranging from conventional crimes to increasingly complex cyber crimes, POLRI has formed regional police areas (POLDA), one of which is the West Java POLDA. The supervisory unit under it, namely the Regional Supervision Inspectorate (Itwasda), plays an important role in supervising the quality of police services. This study aims to assess the quality of the West Java POLDA Itwasda service in handling community cases. The method used is descriptive qualitative with a centralized interview technique. The research procedure includes problem identification, focus determination, research implementation, and data collection through observation, interviews, and documentation in the field. This study is expected to provide an overview of the effectiveness of Itwasda's performance in supporting POLRI's duties in the West Java region.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, West Java Regional Police Supervision Inspectorate, Public Complaints.

Abstrak

Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) merupakan lembaga utama penegak hukum yang bertugas menjaga keamanan, ketertiban, serta memberikan rasa aman kepada masyarakat di seluruh Indonesia. Dalam menghadapi berbagai tantangan, mulai dari kejahatan konvensional hingga siber yang semakin kompleks, POLRI membentuk wilayah kepolisian daerah (POLDA), salah satunya adalah POLDA Jawa Barat. Unit pengawasan di bawahnya, yakni Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda), berperan penting dalam mengawasi kualitas pelayanan kepolisian. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan Itwasda POLDA Jawa Barat dalam menangani kasus-kasus masyarakat. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara terpusat. Prosedur penelitian meliputi identifikasi masalah, penetapan fokus, pelaksanaan penelitian, serta pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di lapangan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran efektivitas kinerja Itwasda dalam mendukung tugas POLRI di wilayah Jawa Barat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Inspektorat Pengawasan Kepolisian Daerah Jawa Barat, Pengaduan Masyarakat.

A. PENDAHULUAN

Kepolisian negara republik Indonesia (POLRI) adalah badan penegakan hukum utama di

Indonesia. Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, polisi bertugas menjaga ketertiban dan keamanan negara, menegakan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka menjaga keamanan dalam negeri. (Pemerintahan Republik Indonesia, 2002). Sesuai dengan undang-undang, Kapolri memimpin Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang bertanggung jawab kepada Presiden dalam pelaksanaan tugasnya.

Dengan adanya peraturan tersebut maka seluruh personel kepolisian negara republik Indonesia (POLRI) dituntut selalu memberikan rasa aman terhadap masyarakat seluruh wilayah Indonesia serta dapat memelihara keamanan dan ketertiban agar tercipta kesejahteraan negara. Polisi memiliki struktur organisasi dari pusat hingga daerah, dengan Markas besar Kepolisian Negara Republik Indonesia (MABES POLRI) bertanggung jawab atas tingkat pusat, Kepolisian Polisi daerah (POLDA) bertanggung jawab atas provinsi, Kepolisian Resort (POLRES) bertanggung jawab atas kabupaten/kota, dan Kepolisian Sektor (POLSEK) bertanggung jawab atas tingkat kecamatan.

Dalam upaya melindungi keamanan masyarakat dan mengoptimalkan kinerjanya, polri membagi wilayah kerja menjadi beberapa Kepolisian Daerah (POLDA) yang tersebar dalam 38 provinsi di Indonesia saat ini. Salah satu Polda yang ikut berperan penting atas keamanan dan ketertiban di provinsi dengan jumlah penduduk terbanyak yakni Kepolisian Daerah Jawa Barat Berlokasi di Jl. Soekarno Hatta No.748, Cimenerang, Kec. Gedebage, Kota Bandung, Jawa Barat 40613, POLDA Jabar Dengan jumlah penduduk yang mencapai 50.345,2 jiwa yang tercatat dalam badan pusat statistik (BPS) dan letak geografis yang beragam dari mulai kawasan metropolitan hingga kawasan pertanian dan pegunungan yang dapat menambah kompleksitas tugas Polda Jabar dalam menangani berbagai jenis perkara kejahatan.

Sama halnya seperti Polda lainnya di berbagai wilayah Indonesia, Polda Jabar dituntut untuk selalu menjunjung tinggi integritas dan profesionalisme. Maka dari itu, setiap Polda memiliki unit pengawasan internal yang disebut Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda). Itwasda diberi wewenang untuk menyelenggarakan pengawasan di dalam Polda sesuai dengan Peraturan Kepolisian Nomor 14 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Daerah Tujuan dari pekerjaan ini adalah untuk memberikan konsultasi, memastikan kualitas, dan mendampingi kegiatan pengawasan dari lembaga eksternal. (Kepala Kepolisian Negara Republik, 2018).

Itwasda menjalankan beberapa fungsi untuk memenuhi tugasnya. Fungsi-fungsi tersebut meliputi (a) penyiapan rencana kerja dan anggaran; (b) pengawasan jaminan kualitas; mengaudit pelaksanaan manajemen operasi, sumber daya manusia (SDM), logistik dan anggaran keuangan (Garkeu); respons pemantauan tindak lanjut (PTL); dan evaluasi; (c) memberikan bantuan, sosialisasi (d) membuat dan menetapkan kebijakan di bagian pengawasan; (e) menangani aduan masyarakat yang diajukan kepada Kepolisian Negara Republik Indonesia oleh lembaga, masyarakat, atau pejabat pemerintah; dan (f) membantu kegiatan pengawasan lembaga pengawas eksternal.(Ekasakti, 2025).

B. KAJIAN PUSTAKA

Teori kualitas layanan, seperti yang diusulkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam (Sinollah & Masruro, 2019) menentukan lima dimensi kualitas layanan utama, tepatnya:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tampilan bangunan, peralatan, fasilitas, dan personil perusahaan adalah contoh bukti langsung. Tampilan sebuah bisnis akan berdampak pada seberapa baik pelanggan menilai kualitas layanan yang telah diterima.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah sejauh mana sebuah bisnis memberikan layanan dengan baik dan sesuai dengan janji. Pendapat pelanggan tentang organisasi juga dipengaruhi oleh masalah-masalah kecil, sehingga keandalan tidak hanya penting dalam situasi besar.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Bersikap responsif berarti bahwa bisnis siap dan berkomitmen untuk menawarkan pelayanan tepat waktu. Bersikap responsif tidak hanya berarti menawarkan layanan dengan cepat, tetapi juga melibatkan keinginan bisnis atau staf untuk membantu klien.

4. Keyakinan (*Assurance*)

Kapasitas untuk mendorong keyakinan dan kepercayaan pelanggan, yang melibatkan keahlian, kemampuan, dan kesopanan karyawan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

5. Empati (*Emphaty*)

Kemampuan karyawan untuk berinteraksi dengan jelas dan mengklarifikasi layanan yang ditawarkan oleh perusahaan dapat secara positif mempengaruhi kepuasan klien.

Pelayanan Publik

Menurut Hayat (2017:22 dalam (Melawat, 2022) Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun oleh pemerintah untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Menurut Elitan dan Anatan (2007), Pelayanan adalah tindakan yang tidak dapat didefinisikan dan abstrak yang merupakan tujuan utama dari transaksi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sementara menurut Kotler dan Keller (2009), Pelayanan dan service adalah setiap tindakan atau kinerja yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain; ini pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. (Muksin & Engkus, 2020)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (Pemerintahan Republik Indonesia, 2009).

C. METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif berpusat memposisikan manusia sebagai alat dalam konteks alamiah secara keseluruhan, dan menekankan pemahaman merinci pengalaman dan perspektif individu atau kelompok sehingga peneliti dapat memperoleh wawasan yang luas dan rinci tentang fenomena yang dipelajari. Metode penelitian ini menghasilkan data deskriptif yang terdiri dari perilaku yang dapat diamati serta kata-kata tertulis dan lisan.(Safrudin, Zulfamanna, Kustati, & Sepriyanti, 2023) Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dan bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang subjek. melalui analisis data deskriptif.Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin menangkap secara holistik bagaimana kualitas pelayanan penerimaan pengaduan dipersepsikan oleh masyarakat yang menjadi pengguna layanan tersebut serta oleh petugas yang bekerja di Itwasda. Secara spesifik, penelitian ini menggunakan teknik wawancara terpusat, yaitu interview mendalam yang dilakukan dengan beberapa informan yang telah dipilih secara selektif. Wawancara terpusat memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang kaya dan terperinci, karena informan diberikan ruang untuk menjelaskan pengalaman, persepsi, dan pandangan mereka secara mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan mengikuti panduan atau daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, namun tetap memberikan fleksibilitas kepada informan untuk mengembangkan jawaban mereka secara bebas.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Bulan Desember Tahun 2021

No	Satfung	Tidak Lanjut	Tanggapan	Dalam Proses	Selesai	Benar	Tidak Benar	Belum Ada Tanggapan (BAT)
1	Biro SDM	1	1	-	-	1	-	-
2	Biro Logistik	-	-	-	-	-	-	-
3	Bid Kum	-	-	-	-	-	-	-
4	Bid Propam	-	-	-	-	-	-	-
5	Dit Reskrim Um	4	4	-	-	4	-	-
6	Dit Reskrim Sus	-	3	-	-	-	-	-
7	Dit Resnarkoba	-	-	-	-	-	-	-
8	Sat Brimob Polda Jabar	-	-	-	-	-	-	-
9	Polrestabes Bandung	5	5	-	2	3	-	-
10	Polresta Bogor Kota	-	-	-	-	-	-	-
11	Polres Bogor	3	3	-	-	3	-	-
12	Polres Sukabumi Kota	-	-	-	-	-	-	-
13	Polres Sukabumi	-	-	-	-	-	-	-
14	Polres Cianjur	-	-	-	-	-	-	-
15	Polres Purwakarta	-	-	-	-	-	-	-
16	Polres Karawang	1	1	-	-	1	-	-
17	Polres Subang	-	-	-	-	-	-	-
18	Polres Cimahi	1	1	-	-	1	-	-
19	Polresta Bandung	1	1	-	-	1	-	-
20	Polres Sumedang	-	-	-	-	-	-	-
21	Polres Garut	-	-	-	-	-	-	-
22	Polres Tasikmalaya Kota	-	-	-	-	-	-	-

ARTIKEL

23	Polres Tasikmalaya	-	-	-	-	-	-	-
24	Polres Ciamis	1	1	-	-	1	-	-
25	Polres Banjar	-	-	-	-	-	-	-
26	Polres Majalengka	-	-	-	-	-	-	-
27	Polres Indramayu	-	-	-	-	-	-	-
28	Polres Kuningan	-	-	-	-	-	-	-
29	Polres Cirebon Kota	-	-	-	-	-	-	-
30	Polresta Cirebon	-	-	-	-	-	-	-
Jumlah		17	17	-	2	15	-	-

Sumber: Data Itwasda Polda Jawa Barat, 2021

Tabel di atas memungkinkan kita untuk mengambil kesimpulan bahwa pada Desember 2021 di Polres Bogor terdapat 17 pengaduan yang ditanggapi dan semuanya sudah selesai.

Tabel 2. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Bulan Desember Tahun 2022

No	Satfung	Lanjut	Dalam Proses	Selesai	Benar	Tidak Benar / BAT
1	Biro SDM	-	-	-	-	-
2	Biro Logistik	-	-	-	-	-
3	Bid Kum	-	-	-	-	-
4	Bid Propam	1	1	-	-	1
5	Dit Reskrim Um	5	5	2	-	3
6	Dit Reskrim Sus	3	3	-	1	2
7	Dit Resnarkoba	-	-	-	-	-
8	Sat Brimob Polda Jabar	-	-	-	-	-
9	Polrestabes Bandung	3	3	-	-	3
10	Polresta Bogor Kota	-	-	-	-	-
11	Polres Bogor	7	7	1	-	1 / 2
12	Polres Sukabumi Kota	-	-	-	-	-
Jumlah		19	19	3	1	10 / 2

Sumber: Data Itwasda Polda Jawa Barat, 2022

Tabel di atas memungkinkan kita untuk mengambil kesimpulan bahwa pada Desember 2022 bertempat di Polrestabes Bandung terdapat 34 pengaduan yang ditanggapi, diantaranya

sedang dalam proses, 4 sudah selesai dan sisanya 26 tidak dilanjutkan.

Tabel 3. Rekapitulasi Analisis dan Evaluasi Berdasarkan Substansi Surat Pengaduan Masyarakat Polda Jabar Triwulan IV Tahun 2022

NO	SUBSTASI	OKTOBER			NOVEMBER			DESEMBER			JML	PERSENTASE
		P	SB	STB	P	SB	STB	P	SB	STB		
1	HUKUM/HAM	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0,63
2	LAHGUN WEWENANG	-	1	1	-	2	2	3	-	1	10	6,25
3	PELAYANAN	-	-	1	-	-	-	10	-	4	15	9,38
4	MASYARAKAT KEWASPADAAN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	NASIONAL PERSONIL	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0,63
6	PUNGLI	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0,63
7	SIDIK TP	3	1	59	1	2	25	21	3	16	131	81,88
8	TANAH/RUMAH	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,63
9	LAIN-LAIN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Jumlah	3	2	62	1	4	27	34	5	22	160	100

Sumber: Data Itwasda Polda Jawa Barat, 2022

Pada tabel di atas menampilkan rekapitulasi triwulan IV tahun 2022 dengan kolom substansi pengaduan per bulan Oktober, November, Desember, jumlah total per substansi, dan persentase. Dapat disimpulkan bahwa substansi pengaduan terbanyak juga sama yaitu "Sidik TP" dengan persentase 81,88%.

Tabel 4. Rekapitulasi Analisis Dan Evaluasi Berdasarkan Substansi Surat Pengaduan Masyarakat Polda Jabar Bulan Januari Sampai Dengan Oktober Tahun 2023

NO	SUBSTANSI	JUMLAH			PERSENTASE
		P	SB	STB	
1	HUKUM/HAM	1	-	1	0,58
2	LAHGUN WEWENANG	-	2	6	2,31
3	PELAYANAN MASYARAKAT	-	-	4	1,16
4	KEWASPADAAN NASIONAL	-	-	-	-
5	PERSONIL	-	1	1	0,58
6	PUNGLI	-	-	4	1,16
7	SIDIK TP	48	30	244	93,06
8	TANAH/RUMAH	-	-	3	0,87
9	LAIN-LAIN	-	-	1	0,29
	Jumlah	49	33	264	100

Sumber: Data Itwasda Polda Jawa Barat, 2023

Pada tabel di atas menampilkan rekapitulasi per bulan dari Januari hingga Oktober 2023 dengan kolom substansi pengaduan, jumlah per substansi, dan persentase. Substansi pengaduan terbanyak berada pada "Sidik TP" dengan persentase 93,06%.

ARTIKEL

Tabel 5. Rekapitulasi Analisis dan Evaluasi Berdasarkan Sumber Surat Surat Pengaduan Masyarakat Polda Jabar Triwulan Iv Tahun 2022

NO	SUMBER SURAT	OKTOBER			NOVEMBER			DESEMBER			JMH	PERSENTASE
		P	SB	STB	P	SB	STB	P	SB	STB		
1	KAPOLRI	-	1	15	-	-	-	6	-	6	28	17,5
2	MENKUM HAM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	MENKO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	POLHUKAM MENSETNEG RI	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,63
5	BP2MI	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0,63
6	OMBUDSMAN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	KOMPOLNAS	-	-	14	-	-	7	7	2	2	39	24,38
8	LBH/LSM	-	-	9	-	-	3	1	-	-	13	8,13
9	KOMNAS HAM	-	-	2	-	-	-	-	-	-	3	1,88
10	LPSK RI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	KPAI	-	-	-	-	1	1	-	-	-	2	1,25
12	ADVOKAT	2	1	6	-	1	5	6	1	1	23	14,38
13	UMUM	1	-	14	1	2	9	13	2	5	47	29,38
14	PT/CV	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	1,25
15	POLRI	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0,63
	Jumlah	3	2	62	1	4	27	34	5	22	160	100

Sumber: Data Itwasda Polda Jawa Barat, 2022

Pada Tabel di atas menampilkan rekapitulasi per bulan Oktober-Desember 2022 dengan kolom sumber surat, jumlah per sumber, dan persentase. Dapat disimpulkan sumber pengaduan terbanyak berasal dari "KOMPOLNAS" dengan persentase 29,38%.

Tabel 6. Rekapitulasi Analisis dan Evaluasi Berdasarkan Sumber Surat Surat Pengaduan Masyarakat Polda Jabar Bulan Januari Sampai Dengan Oktober Tahun 2023

NO	SUBER SURAT	JUMLAH			PERSENTASE
		P	SB	STB	
1	KAPOLRI	1	5	37	12,43
2	MENKUM HAM	-	-	1	0,29
3	MENKO POLHUKAM RI	-	-	1	0,29
4	BP2MI	-	-	-	-
5	MENSETNEG	-	-	1	0,29

ARTIKEL					
6	KEMENKUM HAM RI	1	-	-	0,29
7	OMBUDSMAN	-	1	1	0,58
8	KOMPOLNAS	2	14	74	26,01
9	LBH/LSM	9	-	5	4,05
10	KOMNAS HAM	-	2	7	2,6
11	LPSK RI	-	-	1	0,29
12	KPAI	-	-	-	-
13	ADVOKAT	17	3	33	15,32
14	UMUM	18	8	101	36,71
15	PT/CV	-	-	1	0,29
16	POLRI/TNI	1	-	1	0,58
Jumlah		49	33	264	100

Sumber: Data Itwasda Polda Jawa Barat, 2023

Pada Tabel di atas menampilkan data rekapitulasi mulai Januari-Oktober 2023 dengan kolom sumber surat, jumlah total per sumber, dan persentase. Dapat disimpulkan sumber pengaduan terbanyak berasal dari "UMUM" dengan persentase 36,71%.

Konsep Teoretis Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Konsep Kualitas

Kualitas pelayanan terdiri dari kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cepat dan sesuai harapan. menurut Wyekof dalam Tjiptono (2000 dalam (Septia, Fasa, & Suharto, 2023). Tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan kontrol atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan adalah dua definisi kualitas pelayanan. Selain itu, layanan berkualitas tinggi, dalam bahasa Tjiptono (2015), adalah ukuran seberapa baik kualitas layanan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan. Secara umum, ada tiga orientasi kualitas-persepsi pelanggan, produk atau jasa, dan proses-yang harus selaras satu sama lain (Diniyah, 2022).

Model SERVQUAL, yang sering dikenal sebagai service quality, diciptakan oleh (Hadiyanto, Madjakusumah, & Azis, 2024) merupakan salah satu skema kualitas layanan yang sering digunakan sebagai acuan dalam penelitian pemasaran. Basis Servicequal terdiri dari perbandingan dua komponen utama: layanan yang sebenarnya diharapkan dan persepsi pelanggan terhadap layanan tersebut. Harapan pelanggan dan apa yang seharusnya ditawarkan oleh perusahaan dalam hal layanan pada dasarnya sama. Ekspektasi pelanggan berdasarkan informasi dari mulut ke mulut (Utami, 2023)

(word of mouth), kebutuhan pribadi, pengalaman sebelumnya, dan komunikasi eksternal. Menurut Kotler dan Keller (2016 dalam (Talur, 2023), kualitas "adalah kelengkapan fitur produk atau layanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan". Dengan mempertimbangkan definisi-definisi ini, dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan mengacu pada tindakan perusahaan yang berbentuk tidak berwujud, namun berdampak pada pelanggan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dapat diamati pada pelayanan yang telah didapatkan pelanggan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan antisipasi.

Lima Dimensi Kualitas Pelayanan

Teori kualitas layanan, seperti yang diusulkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam (Sinollah & Masruro, 2019), menentukan lima dimensi utama dari kualitas layanan

yaitu:

Bukti Fisik (Tangibles)

Tampilan bangunan, peralatan, dan personil perusahaan adalah contoh bukti langsung. Tampilan sebuah bisnis akan berdampak pada seberapa baik pelanggan menilai kualitas layanan yang mereka terima.

Keandalan (Reliability)

Keandalan adalah sejauh mana sebuah layanan diberikan sesuai dengan kebutuhan. Pendapat pelanggan tentang organisasi juga dipengaruhi oleh masalah-masalah kecil, sehingga keandalan tidak hanya penting dalam situasi besar.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Bersikap responsif berarti bahwa bisnis siap dan berkomitmen untuk menawarkan pelayanan tepat waktu. Bersikap responsif tidak hanya berarti menawarkan layanan dengan cepat, tetapi juga melibatkan keinginan bisnis atau staf untuk membantu klien.

Keyakinan (Assurance)

Kapasitas untuk menginspirasi keyakinan dan kepercayaan pelanggan, yang terdiri dari keahlian, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk membuat pelanggan percaya pada perusahaan.

Empati (Empathy)

Kemampuan karyawan untuk berkomunikasi secara jelas dan mengklarifikasi layanan yang ditawarkan oleh perusahaan dapat secara positif memengaruhi kepuasan klien.

Model-model Kualitas Pelayanan Publik

Ada sejumlah model yang Model kualitas layanan tiga dimensi dapat digunakan untuk mengukur berbagai aspek kualitas layanan. adalah salah satunya. SERVQUAL, Model CARTER, dan Model PAKSERV dapat diidentifikasi berdasarkan penelitian sebelumnya (Wibowati, 2021).

1. *Service Quality (SERVQUAL)*

Model SERVQUAL adalah pendekatan yang paling umum digunakan dan paling disukai untuk menilai kualitas layanan. Model ini menghitung perbedaan antara apa yang pelanggan yakini akan mereka dapatkan dari sebuah layanan dan seberapa baik kinerjanya. Model *SERVQUAL* memiliki lima komponen: bukti fisik (*tangibility*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsif*), keyakinan (*assurance*), dan empati.

2. Model CARTER

Model CARTER ini adalah perluasan dari *SERVQUAL* yang mencakup komponen kepatuhan hukum dan sering digunakan dalam kaitannya dengan layanan keuangan syariah. Model CARTER (*competence, access, reliability, timeliness, equity, responsiveness*) meliputi enam dimensi kualitas layanan yaitu kompetensi (*competence*), aksesibilitas (*access*), keandalan (*reliability*), ketepatan waktu (*timeliness*), keadilan (*equity*), daya tanggap (*responsiveness*).

3. Model PAKSERV

Model PAKSERV (Pelayanan Akuntabel, Kompeten, dan Santun) adalah model yang dikembangkan khusus dalam konteks pelayanan publik di Indonesia. Model ini meliputi pada tiga dimensi utama, yaitu akuntabilitas, kompetensi, dan kesantunan.

informan dalam penelitian Ini adalah anggota dari Kepolisian Republik Negara yang bekerja di divisi Dumas Itwasda Polda Jabar yang bertanggung jawab atas pengawasan internal. Tujuan pemilihan informan untuk peran ini untuk mengumpulkan data dan data yang komprehensif mengenai proses pengelolaan pengaduan masyarakat, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, dan tantangan yang dihadapi dalam memberikan layanan. (Wahyono & Aditia, 2022)

Melalui program Precision Public Relations, Polda Jawa Barat bekerja sama dengan Itwasda, berdedikasi untuk meningkatkan standar pelayanan publik, khususnya di bidang pengelolaan pengaduan masyarakat. Metode utama masyarakat untuk mengadukan keterlambatan polisi dalam memproses kasus yang mereka laporkan adalah melalui aplikasi “Dumas Presisi/POLRI Super App” ini. (Wahono, Safuan, & Alhabshy, 2023)



Gambar 1. Profile Aplikasi Dumas Presisi/POLRI Super App

Sumber: *Play Store / App Store, 2025*

Untuk membuat laporan polisi melalui aplikasi POLRI Super App, Anda dapat mengikuti langkah-langkah berikut:

- Unduh aplikasi PRESISI – POLRI Super App
- Daftar akun dengan nomor telepon dan email, lalu lakukan verifikasi via email
- Pilih jenis layanan yang ingin dilakukan, yaitu “DUMAS” untuk pengaduan masyarakat
- Lengkapi data diri secara online atau langsung di kantor polisi
- Lengkapi informasi tentang laporan yang ingin ditujukan
- Klik “simpan” untuk mengirimkan laporan

Selain untuk pengaduan, aplikasi POLRI Super App juga memiliki berbagai fitur lain, seperti:

- Pengecekan E-Tilang Konfirmasi ETLE Memantau SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan)
- Informasi Keamanan
- Informasi Komunikasi
- Informasi tentang Peta
- Mengurus pajak kendaraan
- Mengurus SIM
- Mengurus izin keperluan masyarakat
- Panggilan darurat 110



Gambar 2. Fitur Aplikasi Dumas Presisi/POLRI Super App
Sumber: *Play Store / App Store*, 2025



Gambar 3. Fitur Aplikasi Dumas Presisi/POLRI Super App
Sumber: *Play Store / App Store*, 2025

Tahap penyelidikan dari prosedur penanganan harus ditemukan bukti pelanggaran pidana, tahap investigasi akan dilanjutkan. Penyelidik akan meminta lebih banyak bukti kepada pelapor jika ada hambatan, termasuk kurangnya saksi atau bukti. Hal ini sering kali menjadi penyebab tertundanya proses investigasi. Itwasda tidak hanya membantu menangani pengaduan masyarakat, tetapi juga memastikan bahwa masalah-masalah tersebut diselesaikan secara adil, termasuk dengan menghentikan investigasi jika tidak ada bukti kriminal yang ditemukan. untuk menciptakan keamanan hukum dan meningkatkan kepercayaan publik pada polisi, kasus-kasus yang telah selesai atau dihentikan juga dapat diumumkan kepada publik. (Warsyim, 2023)

Temuan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa Satker Itwasda Polda di Jawa Barat memiliki kualitas layanan yang baik, dengan variabel X (indikator kualitas layanan) mendapat skor total 972 dan variabel Y (indikator kepuasan masyarakat) mendapat skor total 864. Hal ini mengindikasikan bahwa, dari segi pengaduan, tingkat pelayanan yang diberikan oleh Itwasda Polda Jabar dipandang telah berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Hasil

penelitian saat ini mengenai kualitas layanan pengaduan di Itwasda Polda Jabar yang didukung oleh referensi ilmiah di atas, menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan yang baik dan responsif terhadap pengaduan masyarakat telah menghasilkan kepuasan yang tinggi. Hal ini sesuai dengan gagasan ahli lainnya tentang kepuasan pelanggan dan pelayanan, antara lain Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Sinollah & Masrurroh dalam (Sinollah & Masrurroh, 2019).

Sumber utama keterbatasan Penelitian ini memanfaatkan kuesioner untuk mengumpulkan informasi dari responden. Bias responden, seperti ketidakjujuran, salah tafsir, atau subjektivitas dalam menjawab, dapat terjadi dengan menggunakan metode ini. Hal ini dapat berdampak pada keakuratan data, yang berarti bahwa kesimpulan studi mungkin tidak mewakili keadaan masyarakat dengan benar. Hasil yang tidak akurat dan kesimpulan yang tidak tepat mengenai kualitas layanan dan kepuasan masyarakat dapat diakibatkan oleh bias dalam pengumpulan data. Karena pendapat yang dikumpulkan tidak dapat mewakili keseluruhan populasi. (Wulandari, 2014) Hal ini dapat menurunkan validitas temuan penelitian. Masalah ini dapat diatasi di masa depan dengan menggunakan metodologi campuran untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas temuan, seperti wawancara mendalam, observasi, atau triangulasi data. Metode Ini akan memberikan pemahaman yang lebih akurat dan menyeluruh tentang pendapat responden. (Ummah, 2019)

Proses penerimaan, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan di Satker Itwasda Polda Jabar perlu terus ditingkatkan karena pentingnya kualitas layanan pengaduan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kebijakan pelayanan publik di masa mendatang dapat dikembangkan dengan menggunakan model SERVQUAL yang berorientasi pada pelanggan sebagai landasannya. Hasil penelitian ini dengan tegas mendukung penelitian-penelitian sebelumnya mengenai pentingnya kualitas layanan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat. (Aris, Agustang, & Idkhan, 2021).

E. KESIMPULAN

Hasil analisis terhadap lima dimensi kualitas layanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerimaan pengaduan di Itwasda POLDA Jawa Barat sangat dipengaruhi oleh aspek-aspek seperti bukti fisik (tangibles), keandalan, daya tanggap (responsiveness), keyakinan (assurance), dan empati (empathy). Bukti fisik menggambarkan kesan awal masyarakat terhadap institusi, sementara keandalan menunjukkan konsistensi pelayanan sesuai janji. Daya tanggap menunjukkan kesiapan personel dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Keyakinan ditentukan oleh profesionalitas, sikap, dan keahlian petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat, sedangkan empati menggambarkan kemampuan petugas memahami kebutuhan masyarakat secara personal. Kelima aspek ini membentuk fondasi pelayanan yang berorientasi pada peningkatan kepuasan masyarakat. Namun, dalam implementasinya, masih terdapat kekurangan yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan Itwasda POLDA Jabar. Salah satunya adalah rendahnya keyakinan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan, akibat masih adanya kasus pengaduan yang tidak ditindaklanjuti secara optimal. Hal ini menimbulkan keraguan atas komitmen institusi dalam menangani pengaduan masyarakat secara menyeluruh. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya disarankan agar menyoroti peran faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah, kemajuan teknologi dalam sistem pelaporan, dan pengaruh media massa dalam membentuk persepsi publik terhadap kinerja kepolisian, khususnya dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Itwasda POLDA Jawa Barat.

REFERENSI

- Aris, M., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Governance Aand Politics*, 1(2), 127–133.
- Diniyah, N. S. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK TRIAS MEDIKA Study Kasus klinik Trias Medika. *Jurnal Kewirausahaan Bukit ...*, 21–44. Retrieved from <http://journal.bukitpengharapan.ac.id/index.php/JUWIRA/article/download/60/74>
- Ekasakti, U. (2025). *Pengawasan Internal oleh Kepolisian Terhadap Penyelesaian Tindak Pidana Secara Restoratif*. 8(4), 927–935.
- Hadiyanto, R., Madjakusumah, D. G., & Azis, S. F. (2024). *Jaminan Produk Halal Bagi UMKM Terhadap Implementasi Program Sertifikat Halal Gratis di Jawa Barat*. 10(03), 3333–3341.
- Kepala Kepolisian Negara Republik. (2018). Peraturan Kepolisian Nomor 14 Tahun 2018. *Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Kepolisian Daerah*, 6(1), 1–7. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1016/j.gde.2016.09.008><http://dx.doi.org/10.1007/s00412-015-0543-8><http://dx.doi.org/10.1038/nature08473><http://dx.doi.org/10.1016/j.jmb.2009.01.007><http://dx.doi.org/10.1016/j.jmb.2012.10.008><http://dx.doi.org/10.1038/s4159>
- Melawat, S. H. (2022). Pengantar Administrasi Publik. In *Buku Ajar Pengantar Administrasi Publik*. Retrieved from http://eprints.uniska-bjm.ac.id/13213/1/buku_pengantar_administrasi_publik.pdf
- Muksin, M., & Engkus, E. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Tata Kelola Sampah Di Kabupaten Sumedang. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(1), 33–42. <https://doi.org/10.15575/jim.v1i1.8287>
- Pemerintahan Republik Indonesia. (2002). Undang Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. *Kepolisian Negara Republik Indonesia*, 1999, 1–33. Retrieved from <https://peraturan.go.id/common/dokumen/ln/2002/uu2-2002.pdf>
- Pemerintahan Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009*. 19(19), 19.
- Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 1–15.
- Septia, E., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Talur, K. M. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Flobamora Logistic Di Surabaya. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(3), 203–223.
- Ummah, M. S. (2019). Fungsi Birokrasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. Retrieved from <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y><http://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005>https://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETU
NGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 6(2), 1–9. <https://doi.org/10.54783/japp.v6i2.726>
- Wahono, P. S., Safuan, S., & Alhabshy, M. A. (2023). Penggunaan Aplikasi E- Audit Dalam Sistem Informasi Manajemen Inspektorat Polri. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 4(2), 1122–1130. <https://doi.org/10.55681/jige.v4i2.869>
- Wahyono, T., & Aditia, R. (2022). Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur). *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(4), 489–494. <https://doi.org/10.37676/mude.v1i4.2720>
- Warsyim, Y. (2023). Peran Komisi Kepolisian Nasional Dalam Penegakan Kode Etik Kepolisian Negara Republik Indonesia. *Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum*, 12(1), 130–152. <https://doi.org/10.34304/jf.v12i1.108>
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Wulandari, F. (2014). Implementasi Metode Computer Assisted Test (Cat) Dalam Rekrutmen Calon Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Regional Ii Badan *Publika*, 1–10. Retrieved from <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/viewFile/8923/8920>