

**KUALITAS PELAYANAN UNIT PENGADUAN MASAYARAKAT
PADA KANTOR SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT)
POLDA NUSA TENGGARA TIMUR**

(Studi Kasus pada Kantor Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu / SPKT Polda NTT)

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*



OLEH

ADRIANUS B. GAWI ORAN

NIM : 421-15-133

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

2021

LEMBAR PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN UNIT PENGADUAN MASAYARAKAT
PADA KANTOR SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT)
POLDA NUSA TENGGARA TIMUR**

(Studi Kasus pada Kantor Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu / SPKT Polda NTT)

**Kupang,
Juni 2021**

Oleh :

ADRIANUS B. GAWI ORAN

421 15 133

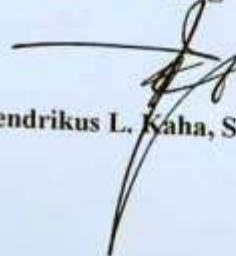
Skripsi Ini Di Sahkan Dan Di Setujui Oleh :

Pembimbing I



(Dr. Indriyati, S.IP, M.Si)

Pembimbing II



(Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si)

Disahkan oleh :

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas katolik widya mandira Kupang**



(Drs. Marianus Kleden, M.Si)



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
 Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194
 Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id
 Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Kamis** Tanggal **17 Juni 2021** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Adrianus B. Gawi Oran
Nomor Registrasi : 421 15 133
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"KUALITAS PELAYANAN UNIT PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) POLDA NUSA TENGGARA TIMUR."

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 7 Pembimbing II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 90
 Penguji II = 90
 Penguji III = 90

Lulus dengan Nilai = 90/100

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan
 Dekan

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.SI

Kupang, 17 Juni 2021
 Ketua Tim Penguji,

DR. INDRIYATI, S.IP, M.SI

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai dari sesuatu urusan, tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain”

-John wick (babayaga)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur dan sukacita atas ke-hadirat Tuhan Yang Maha Esa,
Karya ini saya persembahkan kepada :

1. Bunda Maria dan Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan kekuatan kepada saya, sehingga sampai saat ini saya dapat menyelesaikan tulisan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua tercinta saya, Bapak Wara Sabon Benyamin dan Mama Rahel Ine yang telah melahirkan saya serta selalu memberikan do'a kepada saya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir saya.
3. Kepada Adik-Adik saya yang selalu memberikan doa serta semangat kepada saya.
4. Kepada bapak/ibu Dosen yang telah memberikan semua pengetahuan mengenai jurusan yang saya ambil dan tetap semangat untuk membimbing saya, sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah saya.
5. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan Administrasi Publik angkatan 2015 & 2017, Akamsi Dilan Penfui, dan Leting terbaik Jiw4246a Polda NTT yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada saya selama awal kuliah sampai tugas akhir.

6. Kepada seluruh senior-senior dan rekan kerja di Kantor Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), yang telah memberikan motivasi, semangat dan waktu yang cukup banyak kepada saya untuk dapat menyelesaikan tugas akhir.
7. Kepada Almamater tercinta Unwira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang maha Kuasa, karena atas penyertaannya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ *Kualitas Pelayanan Unit Pengaduan Masyarakat Pada Kantor Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda NTT* ” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Ibu Dr. Indriyati, S.IP,M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran selalu memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan perhatian yang luar biasa sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.

5. Bapak dan Ibu Dosen, khususnya Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Kepada Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) bersama para pegawai yang telah membantu dalam memberikan ijin penelitian.
7. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik angkatan 2015 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
8. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca sekalian, dengan tulus hati penulis mengucapkan terima kasih.

Kupang,..... Juni 2021

Penulis

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Unit Pengaduan Masyarakat Pada Kantor Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda NTT. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam melayani masyarakat, dalam pengaduan tindak pidana kriminal pada kantor SPKT Polda NTT. Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan analisis kualitatif untuk mengetahui dan memberi gambaran mengenai sistem pelayanan yang dilakukan pada kantor SPKT Polda NTT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan pada kantor SPKT dalam melayani masyarakat sudah cukup baik, hal tersebut diukur menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono yakni: a. *tangible*; penampilan para petugas (petugas berpenampilan rapih), kenyamanan memberi pelayanan (fasilitas yang layak) ,memudahkan proses pelayanan, kedisiplinan para petugas (petugas bekerja sesuai jam kerja) serta menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. b.*Realibility*; kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, standar pelayanan yang jelas serta keahlian dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu. c.*Responsiviness*; Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dan petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat. d. *Assurance*; Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. e. *Emphaty*; petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) serta melayani dan menghargai setiap masyarakat.

Kata kunci: Kualitas pelayanan

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	9
2.1.Konsep Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.Pengertian	9
2.1.2.Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3.Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.Konsep Pelayanan Pengaduan	12
2.2.1.Pengertian Pengaduan Masyarakat.....	12

2.2.2. Macam-Macam Pengaduan	14
2.2.3. Cara Melakukan Pengaduan	16
2.3. Kerangka Berpikir	17
BAB III METODOLOGI	18
3.1. Rancangan Penelitian	18
3.2. Lokasi Penelitian	18
3.3. Informan	19
3.4. Jenis dan Sumber data	19
3.5. Teknik Pengumpulan Data	20
3.6. Fokus Penelitian.....	20
3.7. Teknik Analisis Data	21
BAB IV DESKRIPSI OBYEK LOKASI PENELITIAN.....	23
4.1. Profil Kantor Polda NTT.....	23
4.1.1. Sejarah singkat Kantor Polda NTT.....	23
4.1.2. Visi, Misi Dan Motto.....	32
4.1.3. Susunan Organisasi SPKT Polda NTT.....	33
4.2. Klasifikasi Pegawai.....	34
4.3. Sarana Prasarana.....	36
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38

5.1. Dimensi Tangibel (Berwujud)	42
5.2. Dimensi Realibility (Kehandalan)	45
5.3. Dimensi Responsiviness (Respon/ Ketanggapan)	47
5.4. Dimensi Assurance (Jaminan)	49
5.5. Dimensi Emphaty (Empati)	50
5.6. Faktor-Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Kantor SPKT Polda NTT	52
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	55
6.1. Kesimpulan	55
6.2. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pengaduan Tindak Pidana Kriminal Periode Januari S/D Desember 2020	6
Tabel 1.2	Daftar Nama Pejabat Kepala SPKT Polda Nusa Tenggara Timur.....	31
Tabel 1.3	Klasifikasi pegawai pada kantor SPKT Polda NTT.....	35
Tabel 1.4	Jumlah Unit Penempatan Kerja pada kantor SPKT Polda NTT.....	35
Tabel 1.5	Keadaan sarana dan prasarana kantor SPKT Polda NTT.....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pikir	17
Gambar 1.2	Bagan Struktur organisasi SPKT Polda NTT tipe A tahun 2021.....	34