

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kualitas pelayanan pegawai pada kantor SPKT Polda NTT, maka disimpulkan bahwa:

1) Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Beberapa aspek pada dimensi *tangible* yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan kantor SPKT Polda NTT seperti: 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.

2) Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor SPKT Polda NTT dimensi *realibility* ditentukan oleh aspek-aspek sebagai berikut: kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, standar pelayanan yang jelas serta keahlian dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu.

3) Dimensi *Responsiviness* (Respon/ Ketanggapan)

Merupakan kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan masyarakat. Beberap aspek yang di gunakan untuk mengukur dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Kantor

SPKT Polda NTT yakni : Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dan petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat. Beberapa tanggapan yang dilihat dari dimensi ini, bahwa masih ada masyarakat yang mengeluh saat menerima pelayanan yakni: petugas yang tidak merespon dan marah-marah. Hal tersebut berdampak pada ketidak puasan masyarakat, sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai pada kantor SPKT Polda NTT.

#### 4) Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Untuk mengukur dimensi jaminan (*assurance*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor SPKT Polda NTT melalui aspek sebagai berikut: Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Pada aspek ini petugas memberi jaminan kepada masyarakat untuk menuntaskan kasus-kasus yang di laporkan. Ada kasus-kasus tertentu yang tidak di berikan jamina, karena dalam proses penyidikan kurangnya alat bukti dan lain sebagainya. Bahkan kasus-kasus tersebut bisa di SP3 (surat pemberitahuan dari penyidik pada penuntut umum bahwa perkara dihentikan penyidikannya).

#### 5) Dimensi *Emphaty* (Empati)

Merupakan bentuk kepedulian atau perhatian khusus bagi masyarakat. Untuk mengukur dimensi ini, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor SPKT Polda NTT dapat dilihat melalui aspek sebagai berikut : petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) serta melayani dan menghargai setiap masyarakat. Tetapi berdasarkan hasil wawancara masih ada petugas yang melakukan tindakan diskriminatif sehingga hal tersebut mempengaruhi kepuasan kepada masyarkat yang menerima pelayana dan berdampak pada kualitas pelayanan pegawai pada kantor SPKT Polda NTT.

## **1.2 Saran**

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan tentang kualitas pelayanan dalam menerima pengaduan masyarakat pada kantor SPKT Polda NTT, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat berguna agar, dalam kegiatan pelayanan yang dilaksanakan dapat tetap berjalan dengan baik seperti:

1. Perlu adanya pengawasan yang ketat dari pihak atasan kepada bawahan, agar dalam proses pelayanan tidak terjadi hal-hal yang menyimpang seperti pungli, tindakan diskriminatif dan arogan.
2. Untuk mendukung terwujudnya kualitas pelayanan yang baik pada kantor SPKT Polda NTT, diharapkan untuk menghilangkan tindakan-tindakan seperti: diskriminatif, pungli dan sikap yang arogan.
3. Pihak SPKT Polda NTT perlu menambahkan beberapa perlengkapan peralatan yang masih kurang seperti: komputer, genset, printer, dan mesin foto copy yang membantu mendukung dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Anwar, Hadi. 2000. *Sistem Manajemen Mutu Laboratorium.Sesuai . General*
- Busro, Dr. Muhammad. 2018. *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*, Prenada Media.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Salemba Empat: Jakarta.
- Mahmudi. 2015, *Manajemen Kinerja Sektor Publik* Edisi Kedua.Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik..* Yogyakarta: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Tjiptono & Chandra, G. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta
- Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta:
- Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan

Keputusan MENPAN Tahun 2004 tentang Asas Pelayanan Publik

Pasal 1 angka 24 dan 25 UUD No. 8 Tahun 1981 tentang kitab undang-undang  
Hukum Acara Pidana (KUHP),

Peraturan Kepala Kepolisian No.7 Tahun 2008 tentang Pedoman Dasar Strategi dan  
Implementasi

UUD No. 8 Tahun 1981 tentang kitab undang-undang Hukum Acara Pidana (KUHP)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian  
Republik Indonesia

UU Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik