

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) DALAM MENANGGAPI PENGADUAN MASYARAKAT DI POLSEK MEDAN BARU

Oleh

Anwar Sadat, M. AP

(Fisip. Univ. Muhammadiyah Sumatera Utara)

ABSTRAK

Saat ini masyarakat sangat membutuhkan pelayanan namun pelayanan yang diberikan pemerintah masih kurang optimal, terutama untuk pelayanan kepolisian, karena masih banyaknya kasus-kasus yang diadukan oleh masyarakat yang tidak ditindak lanjuti oleh pihak kepolisian dengan alasan yang tidak jelas. Maka dengan fakta tersebut, menuntut pihak kepolisian untuk segera memperbaiki pelayanan publik, khususnya bagian SPKT. Oleh karena itu peningkatan pelayanan di SPKT sangatlah penting. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian terpadu (SPKT) Dalam menanggapi pengaduan masyarakat di Polsek Medan Baru”

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan fokus penelitian ialah menggunakan lima indikator pelayanan antara lain: responsivitas, kesopanan, akses, komunikasi dan atribut pendukung pelayanan dalam pelaksanaan SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan) dan indikator menanggapi kepuasan masyarakat antara lain : kecepatan waktu, profesional, toleransi, tanggung jawab dan fasilitas. Penelitian ini dilakukan dikantor Polsek Medan Baru jl Nibung Raya No 1 Petisah Tengah. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah laporan masyarakat yang ada di Polsek medan baru sebanyak 144 laporan

dibulan September, sedangkan sample penelitian sebanyak 40 responden ditentukan berdasarkan teknik *Quota Propotional Random Sampling*. Pengumpulan data melalui angket penelitian, sedangkan teknik analisa data menggunakan korelasi *Product Moment*, uji determinasi, dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) terutama dibagian SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan) dengan menggunakan 10 indikator yaitu : responsivitas, kesopanan, akses, komunikasi atribut pendukung pelayanan, ketepatan waktu, profesional, toleransi, tanggung jawab dan fasilitas, dari indikator tersebut antara Pelayanan SPKT (X) dalam menanggapi kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 0,657 dengan tingkat signifikan 0,000. Jika memperhatikan besarnya angka $r= 0,657$ dan tingkat signifikansi 0,000 maka keadaan ini menunjukkan adanya korelasi sangat kuat secara positif yang sangat signifikan

Kata kunci: Pengaruh Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)

A. PENDAHULUAN

Dalam rangka mempertahankan hidupnya, manusia sangat memerlukan pelayanan, baik diri sendiri maupun melalui karya orang lain. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara, Moenirdalam Hessel (2005:208).

Selanjutnya, yang dimaksud pelayanan umum menurut keputusan MenteriPendayagunaan 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.

Berdasarkan fakta dari Lembaga Ombudsman perwakilan Sumatera Utara (Sumut) tahun 2017 dapat diketahui bahwa masih adanya keluhan dari masyarakat akan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat terutama pelayanan kepolisian sepanjang 2017 telah menerima 283 laporan dari masyarakat. Dari total 283 laporan masyarakat tersebut, Ombudsman perwakilan Sumut telah berhasil menyelesaikan 67,6% atau 161 laporan. Kepala ombudsman RI perwakilan Sumut, Drs Abyadi Siregar mengungkapkan laporan masyarakat yang diterima Ombudsman RI berasal dari berbagai jenis laporan, diantaranya laporan yang dilaporkan masyarakat secara langsung ke kantor Ombudsman, laporan yang dilaporkan masyarakat melalui surat, email dan lainnya. (Sumber : Analisisdaily.com)

Dalam undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian yang memiliki fungsi sebagai salah satu fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayom dan pelayanan kepada masyarakat. Dari undang-undang No 2 Tahun 2002 tersebut telah dijelaskan bahwa kepolisian memiliki fungsi untuk melayani masyarakat selain fungsi-fungsi lainnya, oleh karena itu pihak kepolisian mulai berbenah untuk meningkatkan pelayanan publik yang sudah ada pada saat ini dengan cara menciptakan inovasi-inovasi mengenai pelayanan publik agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diterimannya.

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 dan fungsi satuan organisasi Polres dan Polsek. Pemeberian pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan/pengaduan, pemeberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pelayanan surat izin/keterangan, serta pengaduan atas tindakan anggota Polri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan pertolongan serta memberikan pelayanan informasi SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu)

Menjalankan fungsi pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain dalam bentuk Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP) Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian dan Kegiatan Masyarakat Lainnya, Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).

Tetapi di dalam pelayanan proses penyidikan perkara yang dilaksanakan oleh Polri selama ini masih dirasakurang dari harapan masyarakat, kurangnya kinerja polri telah disadari oleh pimpinan polri dan masyarakat, yang sejak tahun 1980 an telah dilansir oleh media massa dalam bentuk tulisan, penayangan-penayangan kasus-kasus penyimpangan oknum polisi, salah satunya yaitu dalam Rianto (2006) “ kehilangan kambing lapor polisi menjadi kehilangan kerbau” hal ini ditandai dengan masih banyak/adanya komplain dari masyarakat, baik berkaitan dengan penyalahgunaan wewenang maupun keterlambatan penyelesaian perkara, dan masih ada pengaduan dari msayrakat yang kasus-kasus perkaranya yang tidak ditindaklanjuti oleh kepolisian, sehingga kondisi seperti ini merupakan salahsatu indikator belum dapat diwujudkannya ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan Polri.

Sebagaimana yang diharapkan masyarakat sejalan dengan era globalisasi dan transpransi, kecenderungan semakinmeningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kinerja Polri, maka Polri dalam halini penyidik dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan (profesionalisme) dan mereformasi birokrasi dalam proses penyidikan untuk membangun kepercayaan

masyarakat (Trust Building); sebagai implementasi dari upaya membangun kepercayaan masyarakat tersebut perlu ditempuh langkah-langkah yang kongkrit dalam pelayananan dibidang penyidikan dengan menerapkan "cepat, tepat, transparan dan akuntabel" sehingga masyarakat pencari keadilan dapat untuk mengetahui setiap perkembangan laporan atau pengaduan yang disampaikan kepada Polri.

B. LANDASAN TEORI

1. Pelayanan

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Pada umumnya pelayanan bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Menurut Kotler dalam 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.

2. Defenisi Pelayanan

Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebgai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara (Mobenir, 2005:208).

Selanjutnya, yang dimaksud pelayanan umum menurut keputusan Menteri Penerapan 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.

Agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang lain yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kreteria pokok (Moenir, 2005:208) yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan,
3. Waktu penyampaian yang tepat
4. Keramahtamahan

3. Indikator Kualitas Pelayanan

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrument kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml (2009 : 87), ukuran atau indicator yang digunakan meliputi responsivitas, kesopanan, akses, dan komunikasi dan atribut pendukung pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Responsivitas (*responsiveness*)

Responsivitas berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh aparatur atau petugas terhadap pengguna jasa, yang dalam hal ini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur dalam perundangan yang berlaku. Jika kecepatan tanggap yang diberikan oleh petugas tidak optimal, maka akan menjadi persepsi buruk bagi masyarakat yang berakibatkan pada keengganan untuk berhubungan dengan birokrasi publik. Jika hal ini terjadi terus-menerus, maka akan sulit bagi birokrasi publik untuk merealisasi visi dan misinya dalam mewujudkan tertib pelayanan.

2. Kesopanan (*courtesy*)

Kesopanan berkaitan dengan keramahan yang ditampilkan oleh aparatur dalam proses pemberian pelayanan publik, dimana faktor ini secara tidak langsung memberikan iklim organisasi yang sejuk dan kondusif ketika proses pemberian pelayanan berlangsung. Kesopanan juga mencerminkan bahwa para petugas siap melayani para pengguna jasa (masyarakat), baik secara mental maupun teknis, dan berdampak pada tingkat kualitas layanan yang prima.

3. Akses (*access*)

Akses berkaitan dengan kesediaan aparatur untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa merata tanpa adanya sikap diskriminatif, karena jika kondisi ini berlangsung, maka akan ada kesenjangan (*gap*) dalam pemberian pelayanan, sehingga pemerataan pelayanan tidak akan tercapai dan berdampak pada rendahnya kualitas layanan. Dampak lain yang akan dirasakan adalah target layanan yang bisa meningkatkan PAD melalui retribusi pelayanan akan sulit dicapai, karena ada kelompok masyarakat yang enggan berhubungan dengan birokrasi public.

4. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi berkaitan dengan kelancaran hubungan verbal maupun fisik antara aparatur (petugas) dan pengguna jasa dalam proses pemberian layanan. Kelancaran hubungan ini secara otomatis memberikan kesempatan bagi kecepatan pemberian layanan secara berkualitas, sesuai dengan harapan para pengguna jasa maupun misi dari birokrasi publik.

5. Atribut pendukung pelayanan

Atribut pendukung pelayanan dapat berupa non fisik ataupun fisik, yang berupa ruang tunggu yang cukup, pendingin ruangan, bahan bacaan, TV, dan kebersihan lingkungan, yang membuat masyarakat nyaman saat melakukan berada ditempat.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Dwiyanto (2000) mengidentifikasi faktor internalnya antara lain kewenangan diskresi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, system intensif, maupun semangat kerja sama. Sedangkan faktor internalnya antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial-ekonomi, dan control yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Dalam analisis ini hanya diamati tiga variable yang dianggap relevan dan dominan, profesionalisme, kepemimpinan, dan kewenangan diskresi, dengan harapan bahwa perbaikan manajemen pelayanan dapat dilakukan setelah mengetahui varian serta elemen-elemen dari masing-masing variable.

1. Profesionalisme

Tjikrowinoto (2005:225) yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas. Terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya, keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan public secara prima, maka organisasi tersebut mendasarkan profesionalisme terhadap tujuan yang ingin dicapai.

Dalam pandangan Tjikrowinoto (2005:226), dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan fungsi secara efisien, inovatif, lentur, dan mempunyai etos kerja tinggi.

Pandangan lain seperti Siagian (2005:226) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah keandalan dalam melaksanakan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Terbentuknya aparatur profesional menurut pendapat di atas memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrument pemutakhiran. Pengetahuan dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh aparat memungkinkannya untuk menjalankan tugas menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana.

Profesionalisme dalam pandangan Korten dan Alfonso (1981) diukur melalui keahlian yang dimiliki oleh seseorang yang sesuai dengan kebutuhan tugas yang dibebankan organisasi kepada seseorang. Sedangkan dalam pandangan Tjikrowinoto (1996:228) birokrasi dapat dikatakan profesional atau tidak, diukur melalui kompetensi sebagai berikut:

a. Profesionalisme yang Wirausaha

Kemampuan untuk melihat peluang-peluang yang ada bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi nasional, keberanian mengambil resiko dalam memanfaatkan peluang, dan kemampuan untuk menggeser alokasi sumber dari kegiatan yang berproduktivitas rendah ke produktivitas tinggi yang terbuka, dan memberikan peluang bagi terciptanya lapangan kerja dan peningkatan pendapatan nasional.

b. Profesionalisme yang mengacu pada Misi Organisasi

Kemampuan untuk mengambil keputusan dan langkah-langkah yang perlu dan mengacu kepada misi yang ingin dicapai, dan tidak semata-mata mengacu pada peraturan yang berlaku

c. Profesionalisme pemberdayaan

Kemampuan ini diperlukan untuk aparatur pelaksanaan atau jajaran bawah yang berfungsi memberikan pelayanan publik, profesionalisme yang dibutuhkan dalam hal ini adalah profesionalisme pemberdayaan, yang sangat berkaitan dengan gaya pembangunan.

Menurut Siagian (2005 : 117), profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi yang mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Menurut pendapat tersebut, konsep profesionalisme dalam diri aparat dilihat dari segi:

a. Kreativitas

Terbentuknya aparatur yang kreatif hanya dapat terjadi apabila terdapat iklim yang kondusif yang mampu mendorong aparatur pemerintah untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkannya secara inovatif, dan adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan antara lain melalui partisipasi dalam mengambil keputusan yang menyangkut pekerjaan, dan penyelesaian permasalahan tugas.

b. Inovasi

Perwujudan berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan, dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugasnya.

c. Responsivitas

Kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespons secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dari ulasan para pakar birokrasi public diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa profesionalisme aparat mempengaruhi kondisi pelayanan yang sesuai dengan visi dan misi dari organisasi untuk menciptakan tertib administrasi dan penyelenggaraan layanan yang prima.

2. Kepemimpinan

Kepemimpinan menunjukkan kepada sekelompok orang yang secara aktif merumuskan doktrin dan program lembaga serta mengarahkan kegiatan dan hubungan lembaga dengan lingkungannya (Esman, 1972:232).

Keith Davis (1972 :77) mengikhtisarkan empat ciri utama yang memiliki pengaruh terhadap kesuksesan pemimpin dalam organisasi, yaitu sebagai berikut:

- a. Kecerdasan: penelitian menunjukkan bahwa seorang pemimpin memiliki tingkat kecerdasan yang lebih tinggi daripada bawahannya, tetapi tidak sangat berbeda.
- b. Kedewasaan dan hubungan sosial: pemimpin cenderung mempunyai emosi yang stabil, dewasa atau matang, serta mempunyai kegiatan dan perhatian yang luar biasa.
- c. Motivasi dan dorongan berprestasi: pemimpin secara relatif mempunyai motivasi dan dorongan berprestasi yang tinggi.
- d. Sikap hubungan manusiawi: pemimpin yang sukses akan mengakui harga diri bawahannya, serta mempunyai perhatian yang tinggi dan beroreintasi pada karyawan.

3. Kewenangan diskresi

Dwiyanto dkk. (2009:155) mengemukakan bahwa diskresi secara konseptual merupakan suatu langkah yang ditempuh oleh administrator untuk menyelesaikan kasus tertentu yang tidak atau belum diatur dalam regulasi yang baku. Dalam konteks tersebut, diskresi dapat berarti suatu kelonggaran pelayanan yang diberikan oleh adminstartor kepada pengguna jasa. Dalam implementasinya tindakan diskresi diperlukan sebagai kewenangan untuk menginterpretasikan kebijakan yang ada atas suatu kasus yang belum atau tidak diatur dalam satu ketentuan yang baku.

Diskresi seolah menjadi hal yang terabaikan didalam memberikan pelayanan, padahal dalam priode masyarakat yang terus berkembang dan semakin dinamis ini, diskresi sudah menjadi suatu keharusan. Sekalipun disatu pihak hal ini menunjukkan kreativitas dan gaya tanggap birokrasi terhadap lingkungannya. Namun prinsipnya adalah sepanjang tindakan diambil tetap pada koridor visi dan misi organisasi serta tetap dalam kerangka pencapaian tujuan organisasi, maka pelanggaran atau tindakan penyimpangan prosedur ini tidak perlu terlalu dipermasalahkan.

5. Indikator Menanggapi Kepuasan Masyarakat Saat Melapor

1. Ketepatan waktu (*Timeliness*)

Ketepatan waktu adalah aspek pendukung relevansi. Ketika informasi tidak tersedia saat dibutuhkan atau tersedia setelah sekian waktu setelah pelaporan maka informasi tersebut tidak memiliki nilai untuk tindakan masa depan. Informasi tersebut memiliki relevansi dan manfaat yang rendah. Kecepatan waktu tersedianya informasi dalam pengambilan keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kapasitas penaruhnya dalam mempengaruhi keputusan.

2. Profesional

Profesional adalah orang yang memiliki profesi atau pekerjaan yang dilakukan dengan memiliki kemampuan yang tinggi dan berpegang teguh kepada nilai moral yang mengarahkan serta mendasari perbuatan. Atau definisi dari profesional adalah orang yang hidup dengan cara mempraktekan suatu kegiatan menurut keahliannya. Jadi dapat disimpulkan profesional yaitu orang yang menjalankan profesi sesuai dengan keahliannya.

Seorang profesi tentunya harus mempunyai keahlian yang didapatkan melalui suatu proses pendidikan dan disamping itu terdapat unsur semangat pengambilan dalam melaksanakan suatu kegiatan kerja. Dalam melakukan tugas profesi, seorang profesional harus dapat bertindak objektif, yang artinya bebas dari rasa sentimen, benci, malu maupun rasa malas dan enggan bertindak serta mengambil keputusan.

Ada 3 hal pokok yang ada pada seorang profesional, antara lain :

- a. Skill, yang artinya orang tersebut harus benar-benar ahli di bidangnya.
- b. Knowledge, yang artinya orang tersebut harus dapat menguasai, minimalnya berwawasan mengenai ilmu lain yang berkaitan dengan bidangnya.
- c. Attitude, yang artinya bukan hanya pintar, akan tetapi harus memiliki etika yang diterapkan didalam bidangnya.

3. Toleransi

Toleransi menurut W.J.S Purwadarminta adalah sikap atau sifat menenggang berupa menghargai serta membolehkan sesuatu pendirian, pendapat, pandangan, kepercayaan maupun yang lainnya yang berbeda dengan pendirian sendiri. Sikap toleransi ini sangat penting dan

perlu dimiliki oleh setiap individu atau kelompok dalam masyarakat agar terjalin hubungan sosial yang baik dan mententramkan, juga merupakan syarat suksesnya proses asimilasi di dalam kehidupan masyarakat. Sikap toleransi mampu menghindarkan terjadinya diskriminasi sekalipun banyak terdapat kelompok atau golongan yang berbeda dalam suatu kelompok masyarakat.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah sebuah perbuatan yang dilakukan oleh setiap individu yang berdasarkan atas kewajiban maupun panggilan hati seseorang. Yaitu sikap yang menunjukkan bahwa seseorang tersebut memiliki sifat kepedulian dan kejujuran yang sangat tinggi.

Tanggung jawab itu bersifat kodrati, artinya sudah merupakan bagian dari kehidupan manusia, bahwa setiap manusia pasti dibebani dengan tanggung jawab. Apabila ia tidak mau bertanggung jawab, maka ada pihak lain yang memaksakan tanggung jawab itu. Ada beberapa cara yang bisa ditempuh untuk meningkatkan rasa tanggung jawab diantaranya adalah melalui takwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, Pendidikan dan keteladanan.

5. Fasilitas

Definisi fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha atau pekerjaan tertentu. Ada juga pengertian fasilitas menurut pendapat para ahli diantaranya Prof.Dr.Hj.Zakiah Daradjat, seorang pakar psikologi islam, yang berpendapat fasilitas artinya segala sesuatu yang bisa mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

2.2 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

2.3 Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidik (SP2HP)

Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidik (SP2HP) merupakan hak bagi pelapor. dalam hal menjamin akuntabilitas dan transparansi penyidik/penyidikan, penyidik wajib memberikan SP2HP kepada pihak pelapor baik diminta atau tidak diminta secara berskala.

Berdasarkan peraturan kepala kepolisian negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2009 tentang pengawasan dan pengendalian penanganan perkara pidana di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia, pasal 39 ayat 1, berbunyi dalam hal menjamin akuntabilitas dan transparansi penyidikan, penyidik wajib memberikan SP2HP kepada pihak pelapor baik

diminta atau tidak diminta secara berkala paling sedikit 1 kali setiap 1 bulan. (sumber :www.SP2HP.com)

SP2HP sekurang-kurangnya memuat tentang:

- a. pokok perkara;
- b. tindakan penyidikan yang telah dilaksanakan dan hasilnya;
- c. masalah/kendala yang dihadapi dalam penyidikan;
- d. rencana tindakan selanjutnya; dan
- e. himbauan atau penegasan kepada pelapor tentang hak dan kewajibannya demi kelancaran dan keberhasilan penyidikan.

SP2HP yang dikirimkan kepada pelapor, ditandatangani oleh Ketua Tim Penyidik dan diketahui oleh Pengawas Penyidik, tembusannya wajib disampaikan kepada atasan langsung.

SP2HP merupakan layanan kepolisian yang memberikan informasi kepada masyarakat sampai sejauh mana perkembangan perkara yang ditangani oleh pihak Kepolisian. Sehingga dengan adanya transparansi penanganan perkara, masyarakat dapat menilai kinerja Kepolisian dalam menangani berbagai perkara tindak pidana yang terjadi di masyarakat.

Dalam SP2HP, di sisi pojok kanan atas tertera kode yang mengindikasikan keterangan:

- A1: Perkembangan hasil penelitian Laporan;
- A2: Perkembangan hasil penyelidikan blm dapat ditindaklanjuti ke penyidikan;
- A3: Perkembangan hasil penyelidikan akan dilakukan penyidikan;
- A4: Perkembangan hasil penyidikan.
- A5: SP3 (Surat Perintah Pemberhentian Penyelidikan)

- a. Interval pemberian SP2HP

SP2HP pertama kali diberikan adalah pada saat setelah mengeluarkan surat perintah penyidikan dalam waktu 3 (tiga) hari Laporan Polisi dibuat. SP2HP yang diberikan kepada pelapor berisi pernyataan bahwa laporan telah diterima, nama penyidik dan nomor telepon/HP.

b. Waktu pemberian SP2HP pada tingkat penyidikan untuk kasus :

- Kasus ringan, SP2HP diberikan pada hari ke-10, hari ke-20 dan hari ke-30
- Kasus sedang, SP2HP diberikan pada hari ke-15, hari ke-30, hari ke-45 dan hari ke-60.
- Kasus sulit, SP2HP diberikan pada hari ke-15, hari ke-30, hari ke-45, hari ke-60, hari ke-75 dan hari ke 90.
- Kasus sangat sulit, SP2HP diberikan pada hari ke-20, hari ke-40, hari ke-60, hari ke-80, hari ke-100 dan hari ke-120.

Bila tidak diberikan / mendapatkan SP2HP kepada pelapor/pengadu atau keluarga tidak diatur waktu perolehannya. Dahulu dalam pasal 39 ayat (1) Perkap No. 12 tahun 2009 (yang saat ini sudah dicabut dan diganti dengan berlakunya Perkap No. 14 tahun 2012) disebutkan setiap bulan paling sedikit 1 (satu) penyidik secara berkala diminta maupun tidak diminta, manun dalam Perkap No. 14 tahun 2012 tidak lagi diatur mengenai waktu perolehannya.

Oleh karena itu untuk mengetahui perkembangan proses penyidikan yang sedang berlangsung, pihak pelapor dapat mengajukan permohonan untuk dapat diberikan SP2HP kepada pihak kepolisian terkait, sebagaimana telah diatur dalam ketentuan Pasal 11 ayat (1) huruf a Perkap No. 21 Tahun 2011 juncto Pasal 12 huruf c Perkap No. 16 tahun 2010

Setiap penerbitan dan penyampaian SP2HP, maka Penyidik wajib menandatangani dan menyampaikan tembusan kepada atasannya. Dengan SP2HP inilah pelapor atau pengadu dapat memantau kinerja kepolisian dalam menangani kasusnya. Sewaktu-waktu, pelapor atau pengadu dapat juga menghubungi Penyidik untuk menanyakan perkembangan kasusnya. Jika Penyidik menolak untuk memberikan SP2HP, maka kita dapat melaporkannya ke atasan Penyidik tersebut. Dan jika atasan Penyidik tersebut juga tidak mengindahkan laporan kita, maka kita dapat melaporkannya ke Divisi Propam Kepolisian Daerah terkait

2.4 Faktor-faktor Pendukung Dan Penghambat Aktivitas Pelayanan Dalam Pelaksanaan SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidik)

A. Faktor-Faktor Pendukung Aktivitas Pelayanan Dalam Pelaksanaan SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidik)

1. Sumber Daya Manusia (Personil)

SDM secara sederhana adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, dan yang menjadi motor penggerak di organisasi tersebut, faktor ini sangat mendukung sekali sebagai subjek dalam melaksanakan suatu penyelidikan dan penyelesaian suatu kasus, personil-personil yang dimiliki setiap sudah cukup baik dan terlatih dalam bidangnya masing-masing, tetapi tetap saja harus ada pengawasan dari atasan, agar tugas yang diberikan kepada anggotanya akan berjalan dengan baik dan memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

2. Infrastruktur

Faktor ini sangat vital sekali bagi setiap Kepolisian dalam melaksanakan penyelidikan suatu kasus yang terjadi di masyarakat, sarana dan prasarana yang ada di setiap kantor harus cukup baik, maka semakin baik sarana dan prasarana yang tersedia, semakin sepat pula penyelidikan kasus tersebut terungkap dan dapat menyelesaikan dengan baik dan memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat

3. Kelengkapan persyaratan pelaporan

a. Saksi

Saksi adalah salah satu faktor pendukung atau penunjang untuk kelancaran dan kemudahan kepolisian dalam menyelidiki suatu kasus, dari hasil wawancara juga dengan pihak kepolisian, saksi sangat memiliki peran penting dalam melakukan suatu penyelidikan kasus perkara, karena dengan banyaknya saksi yang bersangkutan maka pihak kepolisian akan dengan mudah menemukan titik terang dari kasus tersebut dan dengan cepat menemukan tersangkanya.

b. Barang Bukti

Barang bukti adalah suatu benda yang sangat vital yang berkaitan langsung dengan kasus tersebut. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, pihak kepolisian mengatakan bahwa barang

bukti adalah satu faktor penting dalam menentukan kasus apa yang telah terjadi di masyarakat, dan akan memudahkan penyelidikan tingkat lanjut.

B. Faktor-Faktor Penghambat Aktivitas Pelayanan Dalam Pelaksanaan SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan)

1. Kurangnya saksi dalam proses penyelidikan suatu perkara pidana

Kurangnya saksi dalam proses penyelidikan suatu perkara pidana memang sangat menyulitkan anggota kepolisian dalam melaksanakan tugasnya, sedangkan dalam suatu kasus kepolisian harus memiliki minimal 2 orang saksi untuk proses penyelidikan lebih lanjut, tetapi disini kepolisian tetap berupaya untuk mencari saksi untuk menyelesaikan perkara tersebut, oleh karena itu peran saksi disini sangatlah penting dalam penyelidikan.

2. Tidak adanya barang bukti pada saat penyelidikan suatu perkara tindak pidana

Dalam tahap ini penyelidik polisi menghadapi kendala dimana tidak adanya barang bukti yang ditemukan saat proses penyelidikan suatu perkara tindak pidana berlangsung, adalah tidak adanya saksi yang melihat kejadian sehingga penyelidik sulit mendapatkan informasi, dan umumnya saksi-saksi awal yang di periksa oleh penyelidik memiliki keterangan yang berbelit-belit sehingga orang yang disangka melakukan tindak pidana tersebut memiliki potensi untuk merekayasa keterangan. Hal inilah yang menyebabkan kasus-kasus tindak pidana yang dilaporkan oleh masyarakat kepada kepolisian sedikit terhambat khususnya dalam faktor waktu yang belum bisa dipastikan kapan akan kasus ini selesai atau tuntas dilaksanakan.

3. Tidak adanya yang bisa dijadikan tersangka dalam proses tindak pidana

Dengan tidak adanya saksi dan barang bukti yang kuat dalam suatu penyelidikan, maka kepolisian akan sangat sulit dalam menentukan siapa tersangka dalam kasus ini, dengan ini kepolisian harus bekerja secara optimal dalam melakukan penyelidikan ini dengan berbagai cara yaitu memberikan informasi kepada masyarakat tentang kasus apa yang sedang terjadi, agar masyarakat yang mengetahui tentang kasus ini dapat melaporkannya kepada penyelidik kepolisian, atau kepolisian melakukan suatu razia secara rutin untuk dapat menemukan barang bukti yang berkaitan dengan kasus yang telah dilaporkan masyarakat kepada kepolisian.

4. Kurangnya anggaran

Didalam faktor ini sangat penting dalam pelaksanaan suatu tugas penyelidikan bagi anggota kepolisian, dengan anggaran yang cukup dari manajemen yang terkait maka sangat memungkinkan akan mempercepat penyelidikan dan menuntaskan kasus tersebut dengan baik dan kelar dengan sesingkat-singkatnya

C. METODE PENELITIAN

1 Bentuk Penelitian

Penelitian yang dipakai adalah kuantitatif. kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dibandingkan secara langsung yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka (Sugiyono, 2010)

2 Teknik Pengumpulan Data

2.1 Kuestioner

Kuestioner adalah suatu pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang di isi oleh responden itu sendiri. Dalam teknik kuestioner responden mempunyai peran penting dalam memperoleh data yang dibutuhkan.

2.2 Observasi

Observasi adalah suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti, oleh karena itu observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data jika sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, dan dikontrol reliabilitasnya dan valibitasnya (Dr. Harbani :130)

3 Teknik Analisa Data

1. Koefisien Korelasi *Product Moment*

Analisis korelasi dapat digunakan untuk menguj hipotesa yang berisifat asosiatif, yaitu untuk mengetahui kekuasaab dan signifikansi hubungan antara dua variabel. Hubungan antara dua variabel dikatakan bersifat apabila arah hubungan yang akan diuji dengan analisis korelasi dapat dikategorikan menurut dua arah hubungan sebagai berikut:

- a. hubungan yang bersifat searah atau hubungan positif ($r = +$)
- b. hubungan yang berkebalikan arah atau hubungan negatif ($r = -$)
- c. tidak ada hubungan ($r = 0$)

kekuatan hubungan antara dua variabel dapat diketahui berdasarkan nilai r hasil analisis korelasi. Nilai r dapat dengan rumus korelasi produk momen *pearson* sebagai berikut:

$$\frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

R_{xy} : koefisien korelasi antara gejala x dan gejala y

n : jumlah sampel

X : Variabel bebas (X)

Y : Variabel terikat (Y)

Untuk mengetahui adanya hubungan yang tinggi rendah antara kedua variabel berdasarkan nilai r (koefisien korelasi), digunakan penafsiran atau interpretasi angka yang dikemukakan oleh Sugiyono, yaitu:

2. Koefisien *Determinant*

teknik ini digunakan untuk mengetahui berapa besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap Variabel terikat (Y), perhitungan dilakukan dengan mengkuadratkan nilai koefisien *Product moment* dan dikaitkan dengan 100% maka dalam mengujinya menggunakan rumus sebagai berikut:

$$D = r^2 \times 100\%$$

Keterangan : D = koefisien *Determinant*

r = nilai koefisien korelasi

4 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih adalah kepolisian Medan Baru di Nibung baru No 1 Petisah Tengah, Lokasi ini dipilih oleh penulis dengan pertimbangan karena ada keluhan-keluhan terhadap kinerja kepolisian saat ini terutama dalam kasus-kasus perkara yang tidak ditindaklanjuti atau berhenti ditengah jalan maka dengan kondisi seperti ini sebenarnya menuntut kinerja kepolisian agar melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan pelayanan ke masyarakat sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku.

4.1 Pengumpulan Data

- a. Penelitian kepustakaan (*libarary research*) yaitu riset yang dilakukan mencari teori-teori dan konsep-konsep yang dapat dijadikan landasan teori bagi suatu penelitian melalui kepustakaan yaitu buku majalah dan sumber-sumber lain yang memuat hasil penelitian.
- b. Penelitian lapangan (*field research*) yaitu riset penelitian yang dilakukan ke objek yang akan diteliti untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan. Dan data yang dibutuhkan adalah data primer

5 Populasi Dan Sampel Data

1 Populasi

Menurut sugiono (2012:72)'' populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya''. Populasi dalam penelitian adalah seluruh laporan masyarakat dalam 1 bulan terakhir yaitu bulan September yang ada di Polsek Medan Baru yang berjumlah 133 laporan

2 Sampel

Menurut arikunto (2013:27) ''Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti, dimana apabila subjeknya kurang dari 100 laporan, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Sebaliknya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-20%. Karena populasi berjumlah 133 laporan, maka penulis

mengambil sampel sebanyak 30%. Maka sampel yang saya ambil yaitu 40 sampel masyarakat untuk diwawancarai

3 Jenis Sumber Data

dalam penelitian ini penulis akan menggunakan data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi yang menerbitkan atau menggunakan data primer merupakan data sensus karna dikumpulkan, diolah, serta diterbitkan oleh biro pusat statistik

4 Teknik Pengumpulan Skor

untuk membantu dalam mengumpulkan data yang diperoleh dalam penelitian, maka penelitian ini menggunakan teknik penentuan skor teknik pengukuran skor yang digunakan adalah skala ordinal untuk menilai jawaban questioner

- | | |
|---|----|
| 1. untuk alternatif jawaban Ya | =4 |
| 2. untuk alternatif jawaban Tidak | =3 |
| 3. untuk alternatif jawaban pernah | =2 |
| 4. untuk alternatif jawaban tidak sama sekali | =1 |

kemudian untuk menentukan kategori jawaban responden terhadap masing-masing alternatif apakah tergolong sangat tinggi, sedang, atau rendah, dengan terlebih dahulu skala ordinal dirubah menjadi skala interval dengan cara sebagai berikut:

$$\text{interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{banyak bilangan}}$$

maka diperoleh: $\frac{4-1}{4}$

5 Fokus Penelitian

A. Pengaruh dalam pelaksanaan SPKT yaitu:

1. Responsivitas (*responsiveness*)

Responsivitas berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh aparatur atau petugas terhadap pengguna jasa, yang dalam hal ini adalah masyarakat yang membutuhkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur dalam perundangan yang berlaku. Jika kecepatan tanggap yang diberikan oleh petugas tidak optimal, maka akan menjadi persepsi buruk bagi masyarakat yang berakibatkan pada keengganan untuk berhubungan dengan birokrasi publik. Jika hal ini terjadi terus-menerus, maka akan sulit bagi birokrasi publik untuk merealisasi visi dan misinya dalam mewujudkan tertib pelayanan.

2. Kesopanan (*courtesy*)

Kesopanan berkaitan dengan keramahan yang ditampilkan oleh aparatur dalam proses pemberian pelayanan publik, dimana faktor ini secara tidak langsung memberikan iklim organisasi yang sejuk dan kondusif ketika proses pemberian pelayanan berlangsung. Kesopanan juga mencerminkan bahwa para petugas siap melayani para pengguna jasa (masyarakat), baik secara mental maupun teknis, dan berdampak pada tingkat kualitas layanan yang prima.

3. Akses (*access*)

Akses berkaitan dengan kesediaan aparatur untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa merata tanpa adanya sikap diskriminatif, karena jika kondisi ini berlangsung, maka akan ada kesenjangan (*gap*) dalam pemberian pelayanan, sehingga pemerataan pelayanan tidak akan tercapai dan berdampak pada rendahnya kualitas layanan. Dampak lain yang akan dirasakan adalah target layanan yang bisa meningkatkan PAD melalui retribusi pelayanan akan sulit dicapai, karena ada kelompok masyarakat yang enggan berhubungan dengan birokrasi public.

4. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi berkaitan dengan kelancaran hubungan verbal maupun fisik antara aparatur (petugas) dan pengguna jasa dalam proses pemberian layanan. Kelancaran hubungan ini secara otomatis memberikan kesempatan bagi kecepatan pemberian layanan secara berkualitas, sesuai dengan harapan para pengguna jasa maupun misi dari birokrasi publik.

5. Atribut pendukung pelayanan dapat berupa ruang tunggu yang cukup seperti AC, bahan bacaan, TV, dan kebersihan lingkungan yang membuat masyarakat nyaman saat melakukan berada ditempat.

B. Menanggapi Kepuasan Masyarakat Saat Melapor

1. Ketepatan waktu (*Timeliness*)

Ketepatan waktu adalah aspek pendukung relevansi. Ketika informasi tidak tersedia saat dibutuhkan atau tersedia setelah sekian waktu setelah pelaporan maka informasi tersebut tidak memiliki nilai untuk tindakan masa depan. Informasi tersebut memiliki relevansi dan manfaat yang rendah. Kecepatan waktu tersedianya informasi dalam pengambilan keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kapasitas penaruhnya dalam mempengaruhi keputusan.

2. Profesional

Profesional adalah orang yang memiliki profesi atau pekerjaan yang dilakukan dengan memiliki kemampuan yang tinggi dan berpegang teguh kepada nilai moral yang mengarahkan serta mendasari perbuatan. Atau definisi dari profesional adalah orang yang hidup dengan cara mempraktekan suatu kegiatan menurut keahliannya. Jadi padat disimpulkan profesional yaitu orang yang menjalankan profesi sesuai dengan keahliannya.

Seorang profesi tentunya harus mempunyai keahlian yang didapatkan melalui suatu proses pendidikan dan disamping itu terdapat unsur semangat pengambilan dalam melaksanakan suatu kegiatan kerja. Dalam melakukan tugas profesi, seorang profesional harus dapat bertindak objektif, yang artinya bebas dari rasa sentimen, benci, malu maupun rasa malas dan enggan bertindak serta mengambil keputusan.

3. Toleransi

Toleransi menurut W.J.S Purwadarminta adalah sikap atau sifat menenggang berupa menghargai serta membolehkan sesuatu pendirian, pendapat, pandangan, kepercayaan maupun yang lainnya yang berbeda dengan pendirian sendiri. Sikap toleransi ini sangat

penting dan perlu dimiliki oleh setiap individu atau kelompok dalam masyarakat agar terjalin hubungan sosial yang baik dan mententramkan, juga merupakan syarat suksesnya proses asimilasi di dalam kehidupan masyarakat. Sikap toleransi mampu menghindarkan terjadinya diskriminasi sekalipun banyak terdapat kelompok atau golongan yang berbeda dalam suatu kelompok masyarakat.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah sebuah perbuatan yang dilakukan oleh setiap individu yang berdasarkan atas kewajiban maupun panggilan hati seseorang. Yaitu sikap yang menunjukkan bahwa seseorang tersebut memiliki sifat kepedulian dan kejujuran yang sangat tinggi.

Tanggung jawab itu bersifat kodrati, artinya sudah merupakan bagian dari kehidupan manusia, bahwa setiap manusia pasti dibebani dengan tanggung jawab. Apabila ia tidak mau bertanggung jawab, maka ada pihak lain yang memaksakan tanggung jawab itu. Ada beberapa cara yang bisa ditempuh untuk meningkatkan rasa tanggung jawab diantaranya adalah melalui takwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, Pendidikan dan keteladanan.

5. Fasilitas

Definisi fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha atau pekerjaan tertentu. Ada juga pengertian fasilitas menurut pendapat para ahli diantaranya Prof.Dr.Hj.Zakiah Daradjat, seorang pakar psikologi islam, yang berpendapat fasilitas artinya segala sesuatu yang bisa mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

D.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Variabel Bebas X (Pengaruh SPKT)

Tabel 4-5

Tabel Distribusi Jawaban Variabel Pengaruh SPKT (X)

No	Pertanyaan Variabel X	Skor Jawaban
----	-----------------------	--------------

	TSS	P	T	Y
1. Menurut bapak/ibu apakah petugas kepolisian telah memberikan tanggapan yang baik terhadap masyarakat?	1	10	9	20
	2,50%	25,00%	22,50%	50,00%
2. Menurut bapak/ibu apakah petugas kepolisian sudah melakukan yang terbaik dalam menangani laporan masyarakat dan tidak mengabaikan laporan?	2	11	21	6
	5,00%	27,50%	52,50%	15,00%
3. Menurut bapak/ibu apakah petugas kepolisian sudah menunjukkan sikap keramahan dalam proses pemberian pelayanan?	7	11	14	8
	17,50%	27,50%	35,00%	20,00%
4. Menurut bapak/ibu apakah petugas kepolisian sudah menjalankan tugasnya sesuai SOP yang ada, dan tidak melanggar peraturan?	2	4	20	14
	5,00%	10,00%	50,00%	35,00%
5. Menurut bapak/ibu apakah petugas kepolisian dalam memberikan layanan kemasyarakatan sudah merata tanpa adanya diskriminatif?	0	2	9	29
	0%	5,00%	22,50%	72,50%
6. Menurut bapak/ibu apakah petugas kepolisian selalu ada ditempat saat masyarakat ini melapor?	0	2	3	35
	0%	5,00%	7,50%	87,50%
7. Menurut bapak/ibu apakah petugas kepolisian sudah bersikap simpatik dalam	0	4	12	24
	0%	10,00%	30,00%	60,00%

	berkomunikasi dengan masyarakat?				
8.	Menurut bapak/ibu apakah petugas kepolisian sudah memberikan kemudahan berkomunikasi dalam menyampaikan informasi dengan masyarakat?	0	3	12	25
		0%	7,50%	30,00%	62,50%
9.	Menurut bapak/ibu apakah di Polsek Medan Baru sudah memiliki atribut pendukung pelayanan dalam membantu laporan masyarakat?	0	1	6	33
		0%	2,50%	15,00%	82,50%
10.	Menurut bapak/ibu apakah petugas kepolisian sudah memberikan pelayanan yang maksimal dalam mengkapi laporan masyarakat?	7	4	10	19
		17,50%	10,00%	25,00%	47,50%

Dari jawaban responden diatas ada beberapa jawaban responden yang kurang puas pada tabel diatas, sehingga peneliti mewawancarai pihak kepolisian untuk menjelaskan jawaban yang mendapat respon kurang puas dari masyarakat.

a. Responsivitas(*Responsiveness*)

“ Dari awal sudah menjadi tugas dan kewajiban kami sebagai kepolisian yaitu melayani masyarakat, jadi siapapun itu tetap kami respon dengan baik, apapun kasusnya dan semaksimal mungkin kami laksanakan. Dan ketika ada masyarakat yang datang ke kantor kami selalu menghampiri dan menanyakan apa yang mau masyarakat dilakukan ketika mereka datang ke kantor” pendapat dari Propos Eko Susilo

Kesopanan

“kesopanan sudah otomatis bagi kita untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan kami barupaya juga dengan baik dalam melayani masyarakat dan tentunya sudah sesuai dengan SOP yang ada” pendapat dari KSPK Eko Wahyuno

b. Atribut pendukung pelayanan

“kalau atribut pendukung pelayanan dalam menunjang suatu pelayanan kita hanya mengoptimalkan fasilitas yang sudah ada yang diberikan pemerintah dalam memaksimalkan pelayanan. Dan pemerintah cukup membantu dalam mengoptimalkan fasilitas yang ada sehingga fasilitas yang ada sudah membuat nyaman masyarakat yang datang ke kantor”. pendapat dari Brigadir Eko Wirahman .

1.3.2 Analisis Variabel Bebas Y (Menanggapi Kepuasan Masyarakat)

Tabel 4-6
Tabel Distribusi Jawaban Menanggapi Kepuasan masyarakat (Y)

No	Pertanyaan Variabel Y	Skor Jawaban			
		TSS	P	T	Y
1.	Menurut bapak/ibu apakah petugas kepolisian selalu sigap dalam menjalankan tugasnya dalam melayani laporan masyarakat?	2	11	17	10
		5,00%	27,50%	42,50%	25,00%
2.	Menurut bapak/ibu apakah petugas kepolisian sudah melakukan dengan cepat dalam menangani laporan masyarakat?	0	3	3	34
		0%	7,50%	7,50%	85,00%
3.	Menurut bapak/ibu apakah petugas kepolisian tidak pernah melakukan kesalahan dalam	1	14	16	9
		2,50%	35,00%	40,00%	22,50%

menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat?

4.	Menurut bapak/ibu apakah petugas kepolisian sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan defisinya masing-masing?	1 2,50%	6 15,00%	18 45,00%	15 37,50%
5.	Menurut bapak/ibu apakah petugas kepolisian selalu menghargai masyarakat yang melapor tanpa adanya perbedaan?	1 2,50%	2 5,00%	10 25,00%	27 67,50%
6.	Menurut bapak/ibu apakah petugas kepolisian sudah bersikap tegas dalam menjalankan tugasnya?	0 0%	4 10,00%	12 30,00%	24 60,00%
7.	Menurut bapak/ibu apakah petugas kepolisian sudah bertanggung jawab dalam penerimaan pesan dan penanganan suatu laporan dari masyarakat?	0 0%	7 17,50%	19 47,50%	14 35,00%
8.	Menurut bapak/ibu apakah petugas kepolisian sudah berinteraksi langsung dengan masyarakat yang tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh, bahasa tutur yang sopan dan ramah dalam pelayanan kepada masyarakat?	12 30,00%	9 22,50%	10 25,00%	9 22,50%
9.	Menurut bapak/ibu apakah di Poksek Medan Baru sudah memenuhi syarat dalam kelengkapan fasilitas yang ada?	0 0%	9 22,50%	18 45,00%	13 32,50%

10. Menurut bapak/ibu apakah petugas kepolisian selalu menjaga fasilitas yang ada di Polsek Medan Baru?	0	10	21	9
	0%	25,00%	52,50%	22,50%

Dari jawaban responden diatas ada beberapa jawaban responden yang kurang puas pada tabel diatas, sehingga peneliti mewawancarai pihak kepolisian untuk menjelaskan jawaban yang mendapat respon kurang puas dari masyarakat.

a. Ketepatan waktu

“ untuk masalah ketepatan waktu, kita selalu mengikuti prosedur yang berlaku, bahwa jika ada masyarakat yang melaporkan masalah yang terjadi, contohnya: pencurian sepeda motor, penganiayaan atau pun kasus yang lain itu tidak bisa langsung kita proses begitu saya. Tetap ada jangga waktu untuk membuat berita acara dan mengintrogasi masyarakat yang melapor serta saksi-saksi yang ada. Jadi semua laporan yang masuk dikantor kita sudah kita layanin dengan sangat baik sesuai dengan tugas pimpinan”. pendapat dari Propos Eko Susilo

Profesional

“setiap orang pasti punya misi yang ingin dicapai, begitu juga dengan kami kepolisian. Sudah tugas kami melayani dan menjaga masyarakat dengan dengan baik. Profesional sudah pasti, karna kami tidak pernah pandang bulu dalam melakukan tugas. Dan selalu memberi sanksi yang berlaku jika ada masyarakat yang melakukan kesalahan”. Pendapat dengan AIPTU Sahrial .

Toleransi

“ semua masyarakat yang melapor disini selalu kami layanin dengan baik, tidak ada diskriminas sedikit pun, mau miskin dan kaya, muda dan tua semua mata dimata hukum, dan kami tetap menjalankan tugas dengan baik untuk membantu masyarakat untuk menyelesaikan keluhan yang ada dimasyarakat itu sendiri”. Tanggapan dari Bintara Adm Nurdin Kaban. Tanggung jawab

“ setiap masyarakat yang melapor, pasti akan kami layanan dengan sebaik mungkin dan membuat masyarakat yang melapor menjadi lebih nyaman akan pelayanan yang

kami berikan, baik itu fisik maupun non fisik. Karna sudah tanggung jawab kami untuk menangani laporan dan menyelesaikannya sampai tuntas”. Pendapat dari Brigadir Eko Wirahman

(wawancara 7 Oktober 201

1.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

4.5.1 Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan SPSS 22.00 windows dan dapat dilihat kolom corrected item-total corelltion. Dengan jumlah $N = 40$ maka $df = 40 - 2 = 38$ diperoleh $r_{tabel} = 0,3120$. Selanjutnya nilai r_{tabel} tersebut dibandingkan dengan nilai r_{hitung} yang telah diketahui di dalam output. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pertanyaan dinyatakan valid dan bias dijadikan sebagai alat pengumpulan data dlam penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan analisis tersebut, tingkat validtas instrumen ini dianalisis dengan cara mengkorelasikan skor item tiap pertanyaan dan skor total untuk seluruh pertanyaan. Oleh karena itu, harga korelasi yang dipakai adalah koefisien korelasi masing-maisng item pertanyaan untuk jawaban yang responden, sehingga besaran yang digunakan untuk menyimpulkan tingkat validitas angket dapat diringkas sebgai berikut:

4.5.2 Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas data untuk mengetahui, apakah intrumen tersebut telah reliable dengan melihat nilai Cronbach's alpha. Uji Reliabilitas untuki mengetahui apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten, jika pengukuran tersebut diulang. Sesuatu *koesioner* dikatakan reliable jika *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6 menjunjkkan data penelitian dinyatakan reliabel.

Tabel 4-11
Uji Validitas Varibel X (Pengaruh SPKT)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,705	10

Berdasarkan tabel 4-11 di atas dapat disimpulkan bahwa data penelitian dinyatakan reliabel, karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 yaitu sebesar 0,705.

Tabel 4-12
Uji Validitas Varibel Y (Menanggapi Kepuasan masyarakat)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,747	10

Berdasarkan tabel 4-12 di atas dapat disimpulkan bahwa data penelitian dinyatakan reliabel, karena dapat dinilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 yaitu sebesar 0,747.

4.6 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif variabel dibuat untuk memberikan gambaran mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian yang menggambarkan persepsi responden terhadap pernyataan yang diajukan. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan dalam pengaruh SPKT dalam menanggapi pengaduan masyarakat

Tabel 4-13
Satistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X	40	23	40	33,08	4,041
Y	40	21	40	31,37	4,336
Valid N (listwise)	40				

Penjelasan:

1. Rata-rata Menanggapi kepuasan masyarakat (Y) (dengan jumlah data 40) adalah: 33,08 dengan standart deviasi 4,041
2. Rata-rata Pengaruh SPKT (X) (dengan jumlah data 40) adalah: 31,37 dengan standart deviasi 4,336
3. Dari variabel Menanggapi kepuasan masyarakat(Y) nilai minimum nya adalah 23 dan nilai maksimum nya adalah 40
4. Dari Pengaruh SPKT (X) nilai minimum nya adalah 21 dan nilai maksimum nya adalah 40

4.7 Uji Asumsi Klasik

Syarat asumsi klasik yang harus dipenuhi model regresi sebelum data tersebut dianalisis adalah sebagai berikut:

4.8 Pengujian Hipotesis

4.8.1 Uji F

Pada bagian ini ditampilkan tabel Analisis Varians (ANOVA). Uji ANOVA atau pengujian hipotesis dalam Regresi Linier Sederhana digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen agar tidak terjadi kesalahan penarikan kesimpulan.

- Perumusan Hipotesis

$H_0 =$ Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengaruh SPKT (X) dalam menanggapi kepuasan masyarakat (Y).

H_1 = Terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengaruh SPKT (X) dalam menanggapi kepuasan masyarakat (Y).

- Kriteria Pengujian Hipotesis

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

- Taraf Signifikan

Digunakan taraf signifikan 5% atau $\alpha = 0,05$. Untuk mengetahui nilai F_{tabel} dapat diperoleh dari tabel distribusi F dengan :

dk pembilang (V_1) = $k = 1$, dan

dk penyebut (V_2) = $n - k - 1 = 40 - 1 - 1 = 38$

Sehingga didapat $F_{tabel} = F_{(\alpha)(V_1;V_2)}$

$$F_{tabel} = F_{(0,05)(1;38)} = 4,10$$

Tabel 4-14
Tabel ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	316,421	1	316,421	28,838	,000 ^b
	Residual	416,954	38	10,972		
	Total	733,375	39			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Penjelasan:

Dari tabel 4-16 ANOVA diatas didapat $F_{hitung} = 28,838$ sehingga didapat : $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $28,838 > 4,10$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti persamaan regresi

linear sederhana Y atas X bersifat nyata. Ini berarti Terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengaruh SPKT (X) dalam menanggapi kepuasan masyarakat (Y).

Hal yang sama didapat jika dilihat dari nilai signifikansi nya. Dari tabel ANOVA terdapat *signifikan* = 0,000 dengan $\alpha = 0,05$ Sehingga di dapat Signifikan $< \alpha$ yaitu $0,000 < 0,05$ Karena tingkat signifikan lebih kecil daripada α maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

4.9 Analisis Regresi Sederhana

Untuk mengetahui model regresi linear sederhana dalam penelitian ini dapat diketahui dari tabel berikut ini:

Tabel 4-15
Tabel Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,060	4,373		1,843	,073
	X	,705	,131	,657	5,370	,000

a. Dependent Variable: Y

Penjelasan:

Dari Tabel Coefficient diatas, di dapat nilai $a = 8,060$ dan $b = 0,705$. Dari besarnya nilai a dan b tersebut selanjutnya dimasukkan ke dalam persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bx$$

$$\hat{Y} = 8,060 + 0,705x$$

Dari persamaan regresi ini menunjukkan bahwa :

1. Konstanta sebesar 8,060 menyatakan bahwa jika tidak ada Pengaruh SPKT (X) maka variabel Menanggapi kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 8,060.

2. Koefisien regresi $X = 0,705$ menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) Peranan SPKT (X), maka terjadi peningkatan pada variabel Y sebesar 0,705.

4.10 Uji Koefisien Regresi Linear Sederhana

4.10.1 Uji T (Parsial)

Pengujian yang dilakukan merupakan uji satu arah atau uji satu pihak (pihak kanan) dengan distribusi student t . Pengujian dapat dilakukan dengan merumuskan hipotesis berikut:

- Hipotesis pengujian
 H_0 : Pengaruh SPKT (X) tidak berpengaruh positif dalam Menanggapi kepuasan konsumen (Y)
 H_1 : Pengaruh SPKT (X) berpengaruh positif dalam Menanggapi kepuasan masyarakat(Y)
- Kriteria Pengujian
terima H_0 , jika: $t_{hitung} \leq t_{tabel}$
tolak H_0 , jika: $t_{hitung} > t_{tabel}$
- Taraf Signifikansi
Taraf nyata signifikansi (α) diambil sebesar $5\% = 0,05$
- Menentukan t_{tabel}
Dengan $dk = n - 2 = 40 - 2 = 38$ maka,
 $t_{tabel} = 1,686$

Dari tabel *coefficient* diatas didapat t_{hitung} sebesar 5,370 sehingga didapat $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,370 > 1,686$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti Pengaruh SPKT (X) berpengaruh positif dalam Menanggapi kepuasan masyarakat (Y).

Hal yang sama didapat jika dilihat dari nilai signifikansi nya. Dari tabel *coefficient* terdapat *signifikan* = 0,000 dengan $\alpha = 0,05$ Sehingga di dapat Signifikan $\leq \alpha$ yaitu $0,000 \leq 0,05$ Karena tingkat signifikan lebih kecil daripada α maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

4.11 Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui kebenaran hipotesis adanya hubungan variabel X terhadap variabel Y dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4-16
Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,657 ^a	,431	,416	3,312

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Penjelasan:

Terdapat hubungan positif antara Pengaruh SPKT (X) dalam menanggapi kepuasan masyarakat (Y) yang ditunjukkan dengan besarnya koefisien korelasi $r_{hitung} = 0,657$. Besarnya nilai r menunjukkan tingkat kekuatan hubungan antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y, menurut klasifikasi tingkat hubungan maka hubungan antara Pengaruh SPKT (X) dalam menanggapi kepuasan masyarakat (Y) memiliki tingkat kekuatan yang sangat kuat.

Untuk mengetahui seberapa besar persentase hubungan Peranan SPKT (X) dalam menanggapi kepuasan konsumen (Y) digunakan uji determinasi. Berdasarkan tabel *Model Summary* diatas diketahui bahwa pengaruh Pengaruh SPKT (X) dalam menanggapi kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,431 atau 43,1 % sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

4.12 Uji Koefisien Korelasi (r)

Korelasi adalah salah satu analisis dalam statistik yang dipakai untuk mencari hubungan antara dua variabel yang bersifat kuantitatif. Untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dengan menggunakan koefisien korelasi adalah dengan menggunakan nilai absolut dari koefisien korelasi tersebut. Keeratan korelasi dapat dikelompokkan sebagai berikut:

Tabel 4-17

Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

R	Interpretasi
0	Tidak berkorelasi
0,01 – 0,20	Sangat lemah
0,21 – 0,40	Lemah
0,41 – 0,60	Kuat
0,61 – 0,80	Sangat Kuat
0,81 – 0,99	Sangat Kuat Sekali
1	Sempurna

Tabel 4-21

Tabel Korelasi

		Correlations	
		Y	X
Pearson Correlation	Y	1,000	,657
	X	,657	1,000
Sig. (1-tailed)	Y	.	,000
	X	,000	.
N	Y	40	40
	X	40	40

Penjelasan:

Koefisien korelasi antara Pengaruh SPKT (X) dalam menanggapi kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 0,657 dengan tingkat signifikan 0,000. Jika memperhatikan besarnya angka $r = 0,657$ dan tingkat signifikansi 0,000 maka keadaan ini menunjukkan adanya korelasi sangat kuat secara positif yang sangat signifikan.

E.PENUTUP

1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian sebelumnya, penulis membuat kesimpulan

1. Dari analisa yang telah di dapat nilai koefisien-koefisien $b_0 = 8,060$ dan $b_1 = 0,705$

Sehingga persamaan regresi linier sederhana yang didapat adalah:

$$\hat{Y} = 8,060 + 0,705x$$

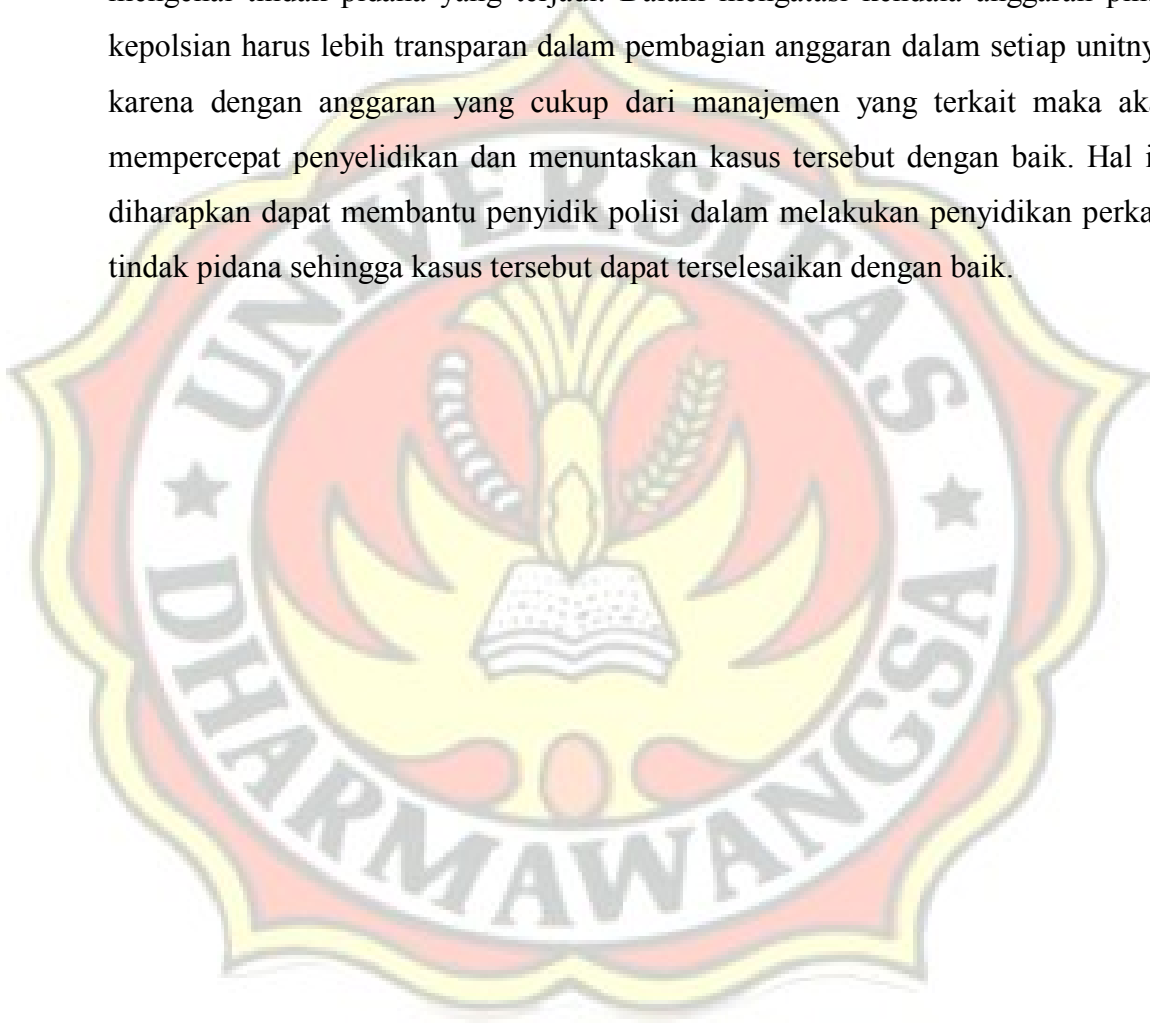
2. $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $28,838 > 4,10$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti persamaan regresi linear sederhana Y atas X bersifat nyata. Ini berarti Terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengaruh SPKT (X) dalam menanggapi kepuasan masyarakat (Y).
3. Koefisien korelasi antara pengaruh SPKT (X) dalam menanggapi kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 0,657 dengan tingkat signifikan 0,000. Jika memperhatikan besarnya angka $r = 0,657$ dan tingkat signifikansi 0,000 maka keadaan ini menunjukkan adanya korelasi sangat kuat secara positif yang sangat signifikan

2 Saran

Berdasarkan uraian pada kesimpulan diatas saran penulis dalam skripsi ini adalah

1. Pelayanan yang ada di Polsek Medan baru sudah sangat baik, dan harus dipertahankan agar menjadi lebih baik lagi dan tidak menurun kualitasnya, baik itu secara fisik mau pun non fisik. Karna dengan pelayanan yang baik yang diberikan pihak kepolisian kepada masyarakat membuat masyarakat tidak segan-segan atau tidak takut untuk melaporkan semua keluhan-keluhan yang ada pada masyarakat itu sendiri. Karna tugas kepolisian sesungguhnya adalah melayani dan mengayomi masyarakat dan menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat di wilayah hukum agar seluruh kasus yang dilaporkan dapat terselesaikan dengan baik dan dengan waktu seefisien mungkin dan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat
2. Upaya-upaya yang harus dilakukan penyidik kepolsek Medan Baru dalam mengatasi kendala-kendala yang ditemukan dalam pencarian saksi barang bukti dan tersangka hasil tindak pidana adalah Penyidik polri harus melakukan sosialisasi dengan masyarakat untuk memberikan pengetahuan tentang peningkatan tindak pidana, Penyidik juga harus melakukan kerjasama dengan satuan Polisi Lalu Lintas dengan cara meningkatkan operasi-operasai lalu lintas atau razia kendaraan bermotor, Penyidik berusaha meningkatkan kemampuan atau kinerja personil dalam hal taktik

dan strategi dalam mencari barang bukti suatu perkara tindak pidana dengan cara melakukan pendidikan dan pelatihan, Membuat daftar pencarian orang (DPO), Penyidik berupaya mendapatkan keterangan dan informasi yang jelas dari tersangka yang berhasil ditangkap, Penyidik menginginkan adanya peran dari masyarakat yang membantu kinerja penyidik dengan cara mau memberikan keterangan dan informasi mengenai tindak pidana yang terjadi. Dalam mengatasi kendala anggaran pihak kepolisian harus lebih transparan dalam pembagian anggaran dalam setiap unitnya, karena dengan anggaran yang cukup dari manajemen yang terkait maka akan mempercepat penyelidikan dan menuntaskan kasus tersebut dengan baik. Hal ini diharapkan dapat membantu penyidik polisi dalam melakukan penyidikan perkara tindak pidana sehingga kasus tersebut dapat terselesaikan dengan baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Indiahono, dwiyanto. 2009. **Kebijakan Publik**. Yogyakarta : Gava Media
- Kotlet, Philip. 2002. **Manajemen pemasaran Indonesia**. Jakarta : Salemba Empat
- Nogi, Hessel. 2005. **Manajemen public**. Jakarta: Gramedia
- Samad Rianto, Bibit. 2006. **Pemikiran Menuju Polsek yang profesional, Mandiri, Beribawa, dancintai Rakyat**. Jakarta: Restu Agung
- Sugiyono, 2010. **Metode Penelitian Kuantitatif**. Bandung: alfabeta
- Sianipar, J.P G, 1999, **Manajemen Pelayanan Masyarakat**. LAN RI. JAKARTA
- Zeithaml ,2009. **Delivering Quality Service**. Jakarta: Gramedia
- Peraturan Perundang-undangan**
- Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang **Pelayanan Umum**
- Pasal 1 angka 26 Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana (KUHAP) tentang **Saksi**
- Pasal 39 ayat (1) KUHAP tentang **Barang Bukti**
- PERKABA RESKRIM No. 3 Tahun 2014 tentang **Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan Penyidikan Tindak Pidana**
- PERKAP (Peraturan Kapolri) no. 23 Tahun 2010 **Sentra pelayanan kepolisian Terpadu (SPKT)**
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang kepolisian