
ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KUALITAS PELAYANAN DI SUB –BAG HUMAS KEPOLISIAN RESORT SURAKARTA

Ari Pantjarani¹

Email : pantjarani@gmail.com

Mursid Dwi Hastomo²

AMIK Harapan Bangsa Surakarta^{1,2}

Email : mursiddwihastomo@gmail.com

ABSTRACT

The fast competition in the present era of globalization is inevitably leading the value of public trust becomes increasingly important. In order for society to keep believing in an institution, the institution should meet the expectations of its customers. The fulfillment of customers' expectations is marked with the customer's satisfaction. By providing excellent service, it is expected that the society will increase their trust in the institution. This study aims to analyze the level of society's satisfaction with the service quality of the Sub Division of Public Relations at the Surakarta Police Resort which focuses on studying the reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. The results showed that the dimensions of service quality provided by the Sub Division of Public Relations at the Surakarta Police Resort had been well marked with the results of the Service Quality (Servqual) concept where there was occurred a gap, namely the difference in reality and expectations.

Keywords: service quality, society satisfaction

PENDAHULUAN

Institusi Kepolisian merupakan salah satu lembaga negara di Indonesia yang mempunyai fungsi sebagai pelindung dan pelayanan kepada masyarakat Indonesia guna mewujudkan masyarakat yang aman, adil makmur dan sejahtera. Pernyataan tersebut tertuang dalam UU No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik, yang mengatur dengan jelas bahwa peran utama Kepolisian di masyarakat adalah sebagai organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat (public service). Sebagai implikasi dari undang-undang tersebut, kewajiban polisi dalam menjalankan semua tugasnya harus lebih mementingkan pelayanan, yang mengutamakan dialog persuasif, nilai keadilan serta hak asasi manusia. Polisi tidak diperbolehkan melakukan tindakan represif, boleh dilakukan apabila dalam kondisi

tidak ada pilihan lain dan tindakan tersebut sebagai pilihan yang terakhir setelah dilakukan tindakan persuasif dan dialogis. Polisi sebagai pengayom masyarakat perlu lebih terbuka dalam berinteraksi dengan masyarakat apalagi kepolisian merupakan lembaga negara yang melayani publik. Mengutamakan keterbukaan dalam berinteraksi, menjalin kerjasama dengan berbagai pihak dalam upaya menciptakan keamanan masyarakat. Polisi tidak dapat menjalankan tugasnya sebagai pelayan dan pengayom masyarakat jika tanpa mendapat bantuan dari masyarakat. Polisi akan semakin mudah dalam menjalankan tugasnya apabila mau dan dapat berbaur di tengah-tengah masyarakat.

Sebagai pengayom dan pelindung masyarakat tugas polisi sangatlah berat mengingat pelanggaran hukum yang terjadi di masyarakat semakin meningkat serta permasalahan bertambah kompleks seperti maraknya radikalisme, terorisme, narkoba, korupsi dan masih banyak lagi permasalahan pelanggaran hukum yang terjadi di masyarakat. Profesionalisme aparat kepolisian ditantang untuk dapat menuntaskan permasalahan tersebut sebagai bentuk tanggung jawabnya kepada masyarakat dan pemerintah. Terkait dengan peningkatan profesionalitas polisi, upaya yang telah dilakukan Polri adalah melakukan pembenahan-pembenahan, penataan-penataan, penguatan-penguatan, perubahan-perubahan (*reform*) menuju Polri yang dipercaya masyarakat, diantaranya menetapkan sasaran dalam pelaksanaan penataan dan perubahan, yaitu untuk tahun 2005-2009, Polri berusaha membangun kepercayaan publik (*trust building*), pada tahun 2010-2014, Polri membangun kemitraan (*partnership building*), dan pada tahun 2015-2025, Polri ditargetkan mencapai keunggulan (*strive for excellence*). Saat ini Polri memasuki sasaran ke tiga (tahun 2015-2025) menuju pada fase untuk mencapai keunggulan (*strive for excellence*), upaya yang dilakukan antara lain memberikan pelayanan publik yang akuntabilitas, responsif, berorientasi pada pelayanan profesional, transparan, mudah, murah, cepat dan tidak berbelit-belit serta meningkatkan kualitas pelayanan (*service quality*).

Dalam mempercepat akselerasi pelaksanaan program tersebut maka dijabarkan dalam konsep PROMOTER (Profesional, Modern, Terpercaya). Penjabaran konsep Prometer bilamana aparat kepolisian memiliki kompetensi bekerja sesuai dengan standar profesi berkualitas yang dapat dicapai melalui pendidikan dan pelatihan terus menerus. Modern bilamana institusi Polri menggunakan berbagai peralatan modern untuk melayani masyarakat juga melindungi masyarakat serta menjaga Kamtibmas. Terpercaya jika institusi Polri dan aparat kepolisian bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), guna terwujudnya penegakan hukum yang obyektif, transparan, akuntabel, dan berkeadilan. Program PROMOTER ini dilaksanakan melalui 11 program prioritas Kapolri yang salah satu diantaranya adalah peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat Polri sebagai salah satu lembaga negara yang bertugas memberikan pelayanan publik berpedoman pada prinsip-prinsip pelayanan publik. Prinsip pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (Sedarmayanti, 2009, h.248) adalah sebagai berikut:

1. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Transparansi, pihak-pihak yang membutuhkan dapat dengan mudah mengakses apa yang telah disediakan.
3. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima
5. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, adanya keseimbangan antara hak pemberi dan penerima pelayanan publik sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing pihak
6. Kesamaan Hak. Tidak ada perbedaan agama, suku, golongan, gender diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, status ekonomi dan gender.

Konsep pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan minimal sesuai dengan standar pelayanan yakni cepat, tepat, akurat, murah dan ramah telah dilakukan Sub-Bag Humas di Kepolisian Resort Surakarta dengan harapan dapat menciptakan persepsi yang baik, simpat dan menaruh kepercayaan pada Polri. Pelayanan prima menurut (Sedarmayanti, 2009, h.249) adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah). Hal yang melekat dalam pelayanan prima yaitu diantaranya keramahan, kredibilitas, akses, penampilan fasilitas, kemampuan dalam menyajikan pelayanan.

Sub-bag Humas (Sub bagian Hubungan Masyarakat) dengan berlakunya UU Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), bertugas menerima masukan-masukan (mengumpulkan data) dan mengolah data , serta memberikan informasi dan mendokumentasi kegiatan kepolisian yang terkait dengan pemberitaan di lingkungan Polres dari mulai mencari, membuat berita, dan mendokumentasikan informasi yang berhubungan dengan tugas Polres. (<http://polresta=surakarta.com>). Merujuk pada undang-undang tersebut diatas semua lembaga publik diharuskan untuk memberi kemudahan kepada masyarakat dengan membuka akses atas informasi secara wajar pada semua pihak yang membutuhkan. Tidak terkecuali aparat kepolisian diwajibkan untuk siap membuka akses informasi seluas-luasnya bagi masyarakat.

Perubahan paradigma humas Kepolisian yang kaku, melakukan sensor berita yang ketat dan anti kritik saat ini telah dilakukan oleh humas kepolisian. Humas sekarang dikenal tidak sekedar corong Kaporesta sebagai pimpinan tertinggi di Solo. Namun sub-bag Humas memiliki fungsi penting diantaranya sebagai saluran dikirimnya pesan ke msyarakat atau publik baik melalui media konvensional maupun sosial. Sub-bag Humas juga berperan untuk membantu fungsi-fungsi di jajaran Polresta Surakarta seperti Reserse Kriminal (Reskrim), fungsi Intelijen Keamanan (Intelkam) serta fungsi lainnya seperti Bagian Operasi (BAOP). Sub-Bag Humas membantu membuat rilis yang didalamnya memuat informasi atau pemberitaan yang perlu diketahui masyarakat. Sub-Bag Humas bekerjasama dengan media cetak, media

elektronika, portal berita atau media on-line menyebarluaskan informasi maupun pemberitaan yang perlu diketahui publik atau masyarakat. Sub-Bag Humas juga memiliki peran untuk mengklarifikasi pemberitaan yang sebenarnya tentang berbagai hal yang terjadi di wilayah hukum Polresta Surakarta.

Sub-bag Humas Polresta Surakarta tidak ketinggalan di era kemajuan teknologi informasi atau IT, memiliki akun dari berbagai jenis media sosial seperti face book, instagram, dan twitter. Bahkan terdapat 5 (lima) Kepolisian Sektor Kota (Polsekta) di wilayah Surakarta yaitu Polsekta Pasar Kliwon, Polsekta Jebres, Polsekta Banjarsari, Polsekta Laweyan, Polsekta Singosaren sudah memiliki akun medsos (media sosial) yang bisa langsung dapat berhubungan dengan masyarakat sekitarnya. Teknologi, sosial media, dan keterampilan audio-visual menjadi sarana polisi untuk mengedukasi publik, khususnya generasi millennials, agar selalu taat hukum. Tata kelola informasi dan dokumentasi menjadi cara polisi untuk mensosialisasikan berbagai aturan. Penggunaan media sosial setidaknya dapat memangkas birokrasi. masyarakat tidak perlu ke kantor polisi apabila hendak mendapatkan informasi, sekarang tinggal melihat di media sosial atau membuka website Polri. Begitu pula masyarakat dapat dengan mudah memberikan kritik demi perbaikan Polri dalam memberikan pelayanan masyarakat dan penegakan hukum. Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan penulis adalah sebagai berikut. Sejauhmanakah Tingkat Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Di Sub-Bag Humas Kepolisian Resort Surakarta?

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan berkaitan dengan perasaan seseorang baik senang atau kecewa setelah mendapatkan hasil perbandingan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka, Kotler dan Keller (2009). Masyarakat akan merasa puas apabila kinerja berada diatas harapan, sedangkan harapan masyarakat dapat terbentuk

dari informasi masyarakat yang telah menerima pelayanan. Informasi yang bersifat negatif akan membuat masyarakat tidak percaya pada kinerja petugas pelayanan masyarakat. Masyarakat akan memberikan penilaian buruk pada kinerja petugas karena hasil kinerja berada di bawah persepsi masyarakat. Dari uraian diatas menunjukkan betapa luar biasa dampak yang diakibatkan oleh masyarakat yang merasa puas dan masyarakat yang tidak puas terhadap kinerja petugas pelayanan masyarakat. Kepercayaan merupakan harga yang mahal, mengembalikan kepercayaan masyarakat untuk mau menggunakan jasa kembali memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Akan lebih baik kalau lembaga mempertahankan pengguna jasa yang loyal.

Menurut Tjiptono (2006) adanya kepuasan pengguna akan memberikan beberapa manfaat antara lain:

1. Hubungan antara lembaga dan para pengguna menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik untuk kunjungan ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pengguna yang dilayani.
4. Membentuk suatu rekomendasi secara lisan yang menguntungkan bagi lembaga.
5. Reputasi lembaga menjadi lebih baik di mata pengguna.
6. Manfaat yang diperoleh publik meningkat.

Kepuasan pengguna menurut teori Kottler dalam jurnal Suwardi (2011), menyatakan kunci untuk mempertahankan pengguna adalah kepuasan pengguna. Indikator Kepuasan pengguna dapat dilihat dari :

1. Re-purchase ; sering menggunakan jasa lembaga untuk melayani publik.
2. Menciptakan Word-of-Mouth ; dengan sukarela merekomendasikan ke lembaga/pihak lain menyampaikan hal-hal yang baik terkait dengan perusahaan kepada orang lain.
3. Menciptakan Citra Merek ; pengguna merasa mendapat manfaat lebih terhadap pelayanan
4. Menciptakan keputusan pelayanan pada lembaga yang sama.

Keberhasilan suatu lembaga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat diukur dari tingkat keseringan masyarakat dalam berkunjung, memberikan informasi yang positif tentang lembaga pemberi jasa sehingga masyarakat tidak enggan untuk berurusan dengan meminta pelayanan, merasakan manfaat atas pelayanan yang diterima, dan memperlihatkan kesetiaan dengan selalu menggunakan lembaga jasa tersebut.

Masyarakat pada umumnya menginginkan untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan sesuai dengan yang diharapkan, antara lain : pelayanan yang mudah dan tidak berbelit belit, pelayanan yang sewajarnya dilandasi rasa tulus ikhlas, memberikan perlakuan yang sama dalam pelayanan, dan bersikap jujur serta terus terang dalam memberikan pelayanan.

Cara untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat dengan metode SERVQUAL yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat pengguna jasa dimana setiap masyarakat pengguna jasa dapat memberikan bobot (constant sum rating scale) atau penilaian tingkat kepentingan untuk kelima dimensi kualitas jasa (tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy) maupun untuk masing-masing kriteria layanan yang diukur. Nilai servqual diperoleh dengan mencari selisih antara nilai persepsi pelanggan dengan nilai harapan pelanggan. Nilai servqual tersebut menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan. Selanjutnya nilai servqual dikalikan dengan bobot masing-masing kriteria layanan bagi perusahaan. Nilai kualitas layanan (Servqual) = (Nilai persepsi – Nilai harapan) x Bobot.

Pengukuran kesenjangan dalam dimensi servqual dapat dipakai sebagai program perbaikan dalam pengendalian jasa layanan yang digunakan sebagai alternatif usulan dalam perbaikan kualitas jasa yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan, sebagai salah satu strategi perusahaan dalam memberdayakan Total Quality Service.

Kualitas Pelayanan

Menurut Sulastiyono (2008:35) bahwa pengguna sebagai pemakai jasa pelayanan merupakan penentu kualitas pelayanan pihak pemberi jasa, dengan kata lain bahwa pengguna akan memberikan penilaian terbaik. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Agar kualitas pelayanan dapat memenuhi harapan pengguna pihak pemberi jasa sebaiknya mengidentifikasi ekspektasi pengguna tentang pelayanan yang dibutuhkan dan diinginkannya. Sehingga dapat menyesuaikan dengan cara memberi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pengguna (Tjiptono, 2007).

Menurut Kotler (2009:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku lembaga dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna demi tercapainya kepuasan pada pengguna itu sendiri.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012:174) sebagai cara untuk mengevaluasi kualitas jasa pengguna umumnya menggunakan lima (5) dimensi adalah sebagai berikut :

1. Tangibles (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung atau wujud merupakan satu indikator yang paling kongkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
2. Reliability (kepercayaan); merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, keandalan adalah kemampuan lembaga untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai

kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

3. Responsiveness (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.
4. Assurance (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-ruguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.
5. Emphaty (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

Penilaian yang positif dari pengguna menjadikan feedback yang dapat dipercaya dalam membantu menyusun, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi sistem pelayanan di instansi pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan mendiskripsikan dan menginterpretasikan hubungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Sub-Bag Humas Kepolisian Resort Surakarta. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan April 2019, untuk pelaksanaan uji coba kuesioner dilaksanakan pada minggu terakhir bulan Mei 2019 di Sub-Bag Humas Kepolisian Resort Surakarta. Pengumpulan data berupa data primer dan

sekunder dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Data primer diperoleh dari masyarakat pengguna jasa pelayanan publik sub-bag Humas Kepolisian Resort Surakarta sedangkan data sekunder dari berbagai publikasi dan dokumen yang ada di sub-bag Humas Kepolisian Resort Surakarta.

Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat pengguna jasa Sub-Bag Humas Kepolisian Resort Surakarta. Menurut Sugiyono (2006: 60) “insidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat di gunakan sebagai sampel”. Cara pengambilan sampel dengan insidental sampling dimana semua pengguna yang dilayani oleh Sub-Bag Humas Kepolisian Resort Surakarta, yang dalam penelitian ini diambil sebanyak 65 orang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif. Metode diskriptif dipergunakan untuk memberi gambaran secara sistematis dan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Metode kuantitatif pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen yang disusun berdasarkan indikator dari variabel yang diteliti, kemudian menghasilkan data kuantitatif. Pengukuran nilai rata-rata dilakukan pada masing-masing atribut persepsi berdasarkan hasil jawaban responden pada kuesioner. Untuk mempermudah interpretasi tabulasi hasil penelitian digunakan Skala likert (Philip Kottler dalam Ade Octavia dkk. 2012). Konsep Service Quality (Servqual) digunakan untuk menghitung kesenjangan (gap) antara persepsi konsensus terhadap jasa dan nilai ekspektasi atau harapan. Berikut adalah persamaan yang diambil dari rumus Phili kotler dalam Ade Octavia dkk.(2012).

$$Q = P (\textit{Perceived service}) - E (\textit{Expected service})$$

Keterangan :

Q adalah kualitas pelayanan (*quality of service*)

P adalah *perceived service* atau persepsi akan layanan

E adalah *expected service* atau harapan akan layanan

Pengukuran hasil penelitian dapat dilakukan dengan membandingkan rata-rata harapan dengan persepsi dan tiap butir instrumen. Dengan demikian didapatkan kesenjangan (gap) yaitu selisih kenyataan dan harapan $H > -1$ (ex:-0,40) berarti baik : dan hasil < -1 (ex:-1,20) berarti kurang baik.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Keadaan Umum Lokasi Penelitian

Kantor Sub-Bag Humas Resort Kepolisian Surakarta terletak di pusat kota Surakarta, tepatnya di Jalan Adisucipto No. 2 Surakarta yang mana kota ini adalah jalur persilangan yang strategis, yaitu antara propinsi Jawa Timur dan propinsi Jawa Barat sehingga berpotensi munculnya dinamika dan kompleksitas permasalahan yang terjadi di kota Surakarta. Batas wilayah hukum Kepolisian

Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 65 orang terdiri dari wartawan cetak 12 orang, wartawan elektronik/radio 14 orang, karyawan swasta 15 orang, mahasiswa 13 orang, wartawan on line 11 orang. Sub-Bag Humas Kepolisian Resort Surakarta melayani berbagai lapisan masyarakat. Pelayanan oleh Sub-bag Humas sesuai dengan kemajuan IT para pengunjung atau pengguna tidak harus datang langsung ke kantor Sub-Bag Humas Mapolresta Jalan Adi Sucipto no2 Surakarta. Contohnya wartawan on line (mitra sub-bag humas dimana alamat emailnya sudah terdaftar di database untuk mendapatkan berita tidak perlu langsung ke Mapolresta Surakarta dapat dikirimkan berita atau foto melalui email) Sementara karyawan untuk memperoleh data atau informasi harus datang langsung ke Mapolres Surakarta. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang berkunjung langsung ke Sub-Bag Humas Kepolisian Resort Surakarta terbanyak dari karyawan (humas dari lembaga lain, marketing hotel dan karyawan lainnya).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas untuk mengetahui apakah butir-butir pernyataan yang dibuat itu benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas tiap butir pertanyaan dengan menggunakan rumus korelasi Product Moment dari Pearson. Semua item pertanyaan dari keseluruhan variabel Daya tanggap, Bukti fisik, Kredibilitas dan Empati mempunyai nilai koefisien korelasi lebih besar dari nilai kritis ($r_{hitung} > r_{tabel}$) sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan tersebut valid. Uji reliabilitas instrumen dalam hal ini bertujuan untuk menguji sejauh mana alat ukur dari kuesioner yang disusun dapat dipercaya atau diandalkan. Hasil perhitungan uji reliabilitas dapat diketahui bahwa kesembilan instrumen yaitu harapan dan kinerja daya tanggap, bukti fisik, kredibilitas, empati, dan kepuasan reliabel karena masing-masing memiliki nilai alpha cronbach $> 0,6$. Artinya alat ukur yang digunakan sudah tepat dan dapat diandalkan.

Analisa Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan di Sub –Bag Humas Kepolisian Resort Surakarta

Berikut ini adalah hasil penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan tingkat harapan masyarakat yang ditetapkan bagi Petugas Sub–Bag Humas Kepolisian Resort Surakarta.

Tabel 1.
Penilaian Masyarakat Terhadap Kualiti Tas Pelayanan yang Diberikan dan Tingkat Harapan Masyarakat Yang Ditetapkan Bagi Petugas Sub–Bag Humas Kepolisian Resort Surakarta

D i m e n s i	<i>Perceived service</i>	<i>Expected service</i>	G A P
T a n g i b l e s	2 , 6 8	3 , 0 5	-0,37
R e l i a b i l i t y	3 , 1 3	3 , 0 5	0 , 0 8
R e s p o n s i v e n e s s	2 , 8 7	3 , 0 5	-0,18
A s s u r e n c e	3 , 1 1	3 , 0 5	0 , 0 6
E m p h a t y	2 , 8 5	3 , 0 5	- 0 , 2

Sumber : Data Diolah

Dari tabel 1, dapat diketahui bahwa gap(selisih) yang diperoleh dari penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan tingkat harapan masyarakat yang ditetapkan bagi Petugas Sub–Bag Humas Kepolisian Resort

Surakarta adalah lebih besar dari -1 sehingga menurut Ade Octavia dkk.(2012) berarti baik. Dari Tabel 1 juga dapat diketahui bahwa variabel yang memiliki kesenjangan terbesar dengan nilai -0,37 terdapat pada variabel *Tangibles*, variabel *Emphaty* yaitu -0,2, variabel *Responsiveness* sebesar -0,18, variabel *Assurance* yaitu 0,06, sedangkan variabel dan atribut yang memiliki kesenjangan terkecil yaitu 0,08 pada variabel *Reliability*.

Skor *servqual* selain menunjukkan kualitas jasa Sub-Bag Humas Kepolisian Resort Surakarta juga menunjukkan kepuasan pengguna dalam instansi tersebut. Dari hasil perhitungan *servqual* diperoleh hasil bahwa atribut *Tangibles* memiliki nilai *servqual* atau gap paling tinggi yaitu sebesar -0,37. Hal ini menunjukkan bahwa menurut ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap tampilan fisik seperti gedung, tempat parkir, peralatan, dan perlengkapan komunikasi serta penampilan karyawan adalah atribut yang paling buruk kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, akan sangat wajar jika masyarakat yang semakin kritis akan menuntut sarana prasarana yang semakin baik dari Petugas Sub-Bag Humas Kepolisian Resort Surakarta.

Sementara atribut yang memiliki nilai *servqual* atau gap paling kecil yaitu sebesar 0,08 adalah atribut *Reliability*. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas sub-bag humas Kepolisian Resort Surakarta dalam memberikan pelayanan dengan cepat, akurat, dan memuaskan sesuai dengan janji yang ditawarkan. paling memuaskan pengguna jika dibandingkan dengan atribut lain.

Secara keseluruhan dengan melihat hasil perhitungan *servqual* tiap atribut yang masih negatif dan gap rata-rata yang diperoleh sebesar -0,1, maka hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Petugas Sub-Bag Humas Kepolisian Resort Surakarta sudah cukup memuaskan para pengguna atau kualitas pelayanannya sudah memenuhi harapan penggunanya. Akan tetapi, perlu perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan Petugas Sub-Bag Humas Kepolisian Resort Surakarta guna mencapai kualitas jasa yang ideal. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Sutrisno dan Sutrischastini (2017).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan servqual yang diperoleh bahwa gap(selisih) yang diperoleh dari penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan tingkat harapan masyarakat yang ditetapkan bagi Petugas Sub-Bag Humas Kepolisian Resort Surakarta adalah lebih besar dari -1 sehingga menurut Ade Octavia dkk.(2012) berarti baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler Keller. Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia. 2009. Penerbit PT Macanan Jaya Cemerlang:Indonesia
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, (2009) SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No1.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller ,2009, Manajemen Pemasaran,Edisi 13 Jilid 2. Jakarta
- Sugiyono.(2018).Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, danR&D:Alfabeta.Bandung
- Sumino dan Sutrischastini, (2017) Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Polisi Sektor Bawang Kabupaten Banjarnegara, *Jurnal Riset Manajemen* Vol. 4, No. 2, Juli 2017, 126 - 142
- Tjiptono, Fandy. Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS). Yogyakarta:Andi Offset, 2008
- Tjiptono,Fandi. (2018) Service Management Mewujudkan Layanan Prima penerbit C. V Andi Offset, edisi II Yogyakarta.