

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI POLSEK PANDAAN MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN 5R

Ni Kadek Dewi Iriani Putri¹⁾, Ellysa Nursanti²⁾, Thomas Priyasmanu³⁾

^{1,3)} Program Studi Teknik Industri S-1, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang

²⁾ Program Studi Teknik Industri S-2, Program Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang
Email : nikadekiriani@gmail.com

Abstrak, Pelayanan akan dapat dikatakan berkualitas dan baik apabila terdapat tatanan standar pelayanan publik. Hal tersebut dapat membantu para aparat dalam bertindak dalam melayani para masyarakat. Standar pelayanan tersebut sebenarnya telah tertuang didalam SOP, yang mana pada SOP tersebut menjadi standar untuk dapat dilakukan kepada seluruh aparat kepolisian kepada masyarakat. Pelayanan publik pada bidang administrasi kepolisian merupakan salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh kepolisian dalam rangka melayani masyarakat. Salah satu tugas dan fungsi yang dilaksanakan yaitu, mendaftarkan dan menerbitkan SKCK, SIM (Surat Ijin Mengemudi), STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), dan lain sebagainya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui terhadap efektivitasnya dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) khususnya di Polsek Pandaan.

Kata kunci : Peningkatan Kualitas Pelayanan, Penerapan 5R

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada bidang administrasi kepolisian merupakan salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh kepolisian dalam rangka melayani masyarakat. Salah satu tugas dan fungsi yang dilaksanakan yaitu, mendaftarkan dan menerbitkan SKCK, SIM (Surat Ijin Mengemudi), STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dan lain sebagainya. Didalam menjalankan tugas dan wewenangnya, anggota polri pada dasarnya harus selalu bekerja sesuai peraturan perundang – undangan, menjunjung tinggi norma hukum, agama, kesopanan, kesusilaan, serta menjaga hak - hak asasi manusia serta mengutamakan tindakan pencegahan.

Pelayanan akan dapat dikatakan berkualitas dan baik apabila terdapat tatanan standar pelayanan publik. Hal tersebut dapat membantu para aparat dalam bertindak dalam melayani para masyarakat. Standar pelayanan tersebut sebenarnya telah tertuang didalam SOP, yang mana pada SOP tersebut menjadi standar untuk dapat dilakukan kepada seluruh aparat kepolisian kepada masyarakat.

Keberhasilan peningkatan efektivitas pelayanan publik tergantung pada faktor kemampuan kepolisian dalam meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan. Apabila masyarakat memperoleh kemudahan pelayanan melalui prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan, maka pelayanan kepada

masyarakat dapat digolongkan efektif. Permasalahan nyata didalam proses pelayanan publik, khususnya pengurusan serta pengantar pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), masih terasa sangat rumit dan belum terkontrol secara efektif. Adanya efektivitas pelayanan kepolisian ini diyakini karena adanya pengaruh tingkat disiplin kerja aparat kepolisian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui terhadap efektivitasnya dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) khususnya di Polsek Pandaan. Berikut adalah data hasil wawancara dengan beberapa narasumber yang melakukan kepengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Pandaan.

Tabel 1 Data wawancara narasumber yang mengurus SKCK

No.	Jenis dimensi	Jumlah (orang)	Keterangan
1	Ringkas	10	Banyaknya barang yang berada di atas meja pada saat mengurus SKCK
2	Rapi	12	Ada beberapa petugas yang kurang menjaga kerapian

			saat bertugas
3	Resik	5	Kurangnya kebersihan pada meja SKCK saat mengisi formulir
4	Rawat	5	Kurangnya perawatan pada daerah sekitar tempat mengurus SKCK
5	Rajin	8	Ada beberapa anggota yang tidak tepat waktu saat mengurus SKCK
Total		40	

(Sumber: Hasil wawancara)

Berdasarkan permasalahan yang terdapat pada tabel 1 tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai peningkatan pelayanan di Polsek Pandaan menggunakan metode service quality dan 5R.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas ketenagakerjaan di Polsek Pandaan Pasuruan dengan metode *service quality* dan 5R sebagai bahan evaluasi untuk pelayanan yang lebih baik.

METODE

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif, yaitu memecahkan masalah yang diteliti dengan cara menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian, dapat berupa institusi, komunitas, dan bentuk lainnya, yang saat ini berdasarkan fakta yang terlihat atau apa adanya.

Pada penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan adalah hasil data kuesioner yang disebar langsung di lokasi penelitian, data observasi, dan formulir wawancara di Polsek Pandaan Pasuruan.

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengambilan data, antara lain :

1. Riset lapangan (data primer)
 - a) Metode wawancara adalah pengumpulan data dengan cara tanya jawab atau wawancara yang dilakukan secara langsung dan sistematis kepada pihak dari Polsek Pandaan Pasuruan.
 - b) Metode observasi yaitu perolehan data dengan cara melakukan pengamatan serta pencatatan secara langsung pada objek yang diteliti di Polsek Pandaan

Pasuruan seperti : sumber daya yang tersedia, waktu proses.

2. Riset kepustakaan (data sekunder) adalah penelitian dengan mempelajari literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang ada seperti tingkat produktivitas.

UJI INSTRUMEN

Uji instrumen dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui keakuratan dari setiap pertanyaan pada kuisisioner yang telah disebar. Dalam mengukur validitas digunakan sebuah software SPSS. Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan setiap nilai pada setiap pertanyaan dengan nilai total seluruh pertanyaan untuk satu variabel. Hasil pengujian valid apabila r hitung lebih besar daripada r tabel dihitung menggunakan rumus :

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- r = Koefisien validitas
- N = Jumlah Sampel
- X = Skor item ke i yang akan diuji validitasnya
- Y = Jumlah skor yang diperoleh tiap responden

2. Uji Reliabilitas

Uji digunakan untuk mengetahui tingkat reliabilitas dari masing- masing pertanyaan pada kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel jika jawaban dari seseorang terhadap pertanyaan yang diberikan tersebut tetap stabil dan konsisten dari waktu ke waktu. Untuk melakukan uji reliabilitas digunakan alat, yaitu software SPSS. Berikut rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

- r_{11} = Realibity Instrument Koefesien Alfa
- k = Banyaknya butir soal
- $\sum \sigma^2$ = Jumlah varian butir

σ^2 = varian total

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner secara langsung kepada responden. Pada

penelitian ini kuisioner yang disebar sebanyak 176 kuisioner. Penyebaran kuisioner sendiri dilakukan secara langsung kepada masyarakat yang sedang mengurus SKCK di Polsek Pandaan.

Tabel 2 Hasil Uji Instrumen Kuisioner Harapan 20 Responden

No.	No. Pertanyaan	Kuisioner Harapan				
		Uji Validitas			Uji Reabilitas	
		R Hitung	R Tabel	Kesimpulan	λ Hitung	Kesimpulan
1	P1	0,673	0,3598	VALID	0,749	Reliabel
2	P2	0,384	0,3598	VALID		
3	P3	0,384	0,3598	VALID		
4	P4	0,806	0,3598	VALID		
5	P5	0,722	0,3598	VALID		
6	P6	0,658	0,3598	VALID		
7	P7	0,422	0,3598	VALID		
8	P8	0,784	0,3598	VALID		
9	P9	0,479	0,3598	VALID		
10	P10	0,507	0,3598	VALID		
11	P11	0,784	0,3598	VALID		
12	P12	0,422	0,3598	VALID		

(Sumber: Pengolahan Data SPSS Statistic 21)

Dari tabel 2 untuk kuisioner harapan, diketahui nilai r hitung dari 12 pertanyaan lebih besar dari r tabel sebesar 0,3598; dapat dikatakan pertanyaan setiap kuesioner valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas dengan nilai

0,749 > r tabel, dengan r tabel sebesar 0,6. Sehingga pertanyaan setiap kuisioner dinyatakan reliabel dan penelitian ini dapat dilanjutkan.

Tabel 3 Hasil Uji Instrumen Kuisioner Kepuasan 20 Responden

No.	No. Pertanyaan	Kuisioner Harapan				
		Uji Validitas			Uji Reabilitas	
		R Hitung	R Tabel	Kesimpulan	λ Hitung	Kesimpulan
1	P1	0,629	0,3598	VALID	0,753	Reliabel
2	P2	0,668	0,3598	VALID		
3	P3	0,544	0,3598	VALID		
4	P4	0,737	0,3598	VALID		
5	P5	0,746	0,3598	VALID		
6	P6	0,640	0,3598	VALID		
7	P7	0,377	0,3598	VALID		
8	P8	0,727	0,3598	VALID		
9	P9	0,528	0,3598	VALID		
10	P10	0,585	0,3598	VALID		
11	P11	0,760	0,3598	VALID		
12	P12	0,437	0,3598	VALID		

(Sumber: Pengolahan Data SPSS Statistic 21)

Dari tabel 3 untuk kuisioner kepuasan, diketahui nilai r hitung dari 12 pertanyaan lebih

besar dari r tabel sebesar 0,3598; dapat dikatakan pertanyaan setiap kuesioner valid.

Sedangkan untuk uji reliabilitas dengan nilai $0,753 > r$ tabel, dengan r tabel sebesar 0,6. Sehingga pertanyaan setiap kuisisioner

dinyatakan reliabel dan penelitian ini dapat dilanjutkan.

Tabel 4 Perhitungan nilai GAP Analisis masyarakat yang membuat SKCK di Polsek Pandaan.

Dimensi (n = 176)	Harapan	Kepuasan	Service Quality (GAP)	Keterangan
Nyata (Tangible)				
Tampilan keadaan tempat pelayanan SKCK yang terawat (Rawat)	3,414	3,403	-0,01	Tidak sesuai harapan
Kejelasan atribut tanda pengenal dan kerapian berseragam pegawai pelayanan SKCK (Rapi)	3,579	3,556	-0,02	Tidak sesuai harapan
Kebersihan tampilan di tempat pelayanan SKCK (Resik)	3,454	3,443	-0,01	Tidak sesuai harapan
Total	10,44	10,40	-0,04	
Rata-rata	3,48	3,46	-0,01	
Keandalan Pelayanan (Reliability)				
Pelayanan pegawai SKCK terhadap Anda tepat waktu (Rajin)	3,443	3,460	-0,01	Tidak sesuai harapan
Pegawai pelayanan SKCK melayani sesuai permintaan Anda	3,460	3,465	0,05	Sesuai harapan
Total	6,90	6,92	0,04	
Rata-rata	3,48	3,46	-0,01	
Ketanggapan Pelayanan (Responsiveness)				
Pegawai pelayanan SKCK memahami permintaan Anda	3,517	3,528	0,01	Sesuai harapan
Pegawai pelayanan SKCK melayani Anda dengan sungguh-sungguh	3,653	3,659	0,06	Sesuai harapan
Total	7,17	7,18	0,07	
Rata-rata	3,58	3,59	0,03	
Keyakinan / Jaminan (Assurance)				
Pegawai pelayanan SKCK selalu jujur dalam melayani Anda	3,562	3,579	0,01	Sesuai harapan
Pegawai pelayanan SKCK ramah dalam melayani Anda	3,238	3,267	0,02	Sesuai harapan
Pegawai pelayanan SKCK selalu siap dalam melayani Anda	3,437	3,460	0,02	Sesuai harapan
Total	10,23	10,30	0,05	
Rata-rata	3,41	3,43	0,01	
Kepedulian (Empathy)				
Pegawai pelayanan SKCK memberikan perawatan pada tempat pelayanan SKCK (Ringkas)	3,613	3,568	-0,04	Tidak sesuai harapan
Pegawai pelayanan SKCK merespon terhadap saran dari Anda	3,482	3,494	0,01	Sesuai harapan
Total	7,09	7,06	-0,03	
Rata-rata	3,54	3,53	-0,01	

(Sumber: Pengolahan Data Microsoft Excel)

Dari tabel 4 Nilai GAP Analysis yang diketahui terdapat nilai yang bersifat negatif

dan positif, nilai GAP Analysis yang negatif mempunyai arti kualitas pelayanan jasa yang

dilakukan oleh pegawai SKCK terhadap masyarakat yang mengurus SKCK kurang memenuhi harapan dan untuk yang bernilai positif mempunyai arti bahwa tingkat pelayanan jasa sudah baik atau memenuhi harapan masyarakat yang mengurus SKCK di Polsek Pandaan. Berikut nilai rata-rata dari GAP Analysis :

Tabel 5 Hasil Analisis GAP masyarakat yang membuat SKCK di Polsek Pandaan

Dimensi	Rata-rata nilai harapan	Jumlah (orang)	Keterangan
Nyata (<i>Tangible</i>)	3,48	3,46	-0,01
Keandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	3,45	3,46	0,02
Ketanggapan Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	3,58	3,59	0,03
Keyakinan / Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,41	3,43	0,01
Kepedulian (<i>Empathy</i>)	3,54	3,53	-0,01

(Sumber: Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Hasil penelitian dari GAP Analysis secara keseluruhan dari setiap dimensi memiliki hasil negatif yang berarti kepuasan nasabah tidak sesuai ekspektasi atau harapan sedangkan positif berarti kepuasan masyarakat sesuai dengan ekspektasi atau harapan masyarakat. Kondisi tersebut diperlukan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa di SKCK Polsek Pandaan. Maka dari itu diperlukannya analisis untuk meningkatkan tingkat kualitas dimana metode menganalisisnya menggunakan cara 5R.

Berikut ini adalah hasil dari sebelum melakukan penerapan 5R dan sesudah melakukan penerapan 5R :

1. Penerapan metode 5R yang pertama yaitu “Ringkas” atau dikenal dengan langkah meringkas yaitu langkah yang merupakan sebuah kegiatan menyingkirkan barang-barang yang tidak diperlukan sehingga segala barang yang ada di lokasi kerja hanya barang yang benar-benar dibutuhkan dalam aktivitas kerja.

Tabel 6 Kondisi di Polsek Pandaan dengan Metode Ringkas

Kondisi di PolsekPandaan	Metode 5R(Ringkas)
	
Pada gambar diatas terlihat banyaknya barang yang berada di atas meja pada saat mengurus SKCK.	Saat menggunakan metode ringkas dari 5R yaitu hal yang dilakukan adalah menyingkirkan barang-barang tidak digunakan lagi.

2. Penerapan metode 5R yang kedua yaitu “Rapi” atau dikenal dengan langkah merapikan yaitu langkah yang merupakan sebuah kegiatan merapikan segala sesuatu harus diletakkan sesuai posisi yang ditetapkan sehingga siap digunakan pada saat diperlukan ataupun dengan pemakaian atribut pada seragam kerja.

Tabel 7 Kondisi di Polsek Pandaan dengan Metode Rapi

Kondisi di PolsekPandaan	Metode 5R(Rapi)
	
Pada gambar diatas terlihat ada petugas yang kurang menjaga kerapian saat bertugas.	Saat menggunakan metode rapi dari 5R yaitu hal yang dilakukan adalah Menjaga kerapian atribut seragam saat bertugas.

3. Penerapan metode 5R yang ketiga yaitu “Resik” yaitu langkah yang merupakan sebuah kegiatan membersihkan peralatan dan daerah kerja sehingga segala peralatan kerja tetap terjaga dalam kondisi yang baik.

Tabel 8 Kondisi di Polsek Pandaan dengan Metode Resik

Kondisi di PolsekPandaan	Metode 5R(Resik)
	
Pada gambar diatas terlihat kurangnya kebersihan pada meja SKCK saat mengisi formulir.	Saat menggunakan metode resik dari 5R yaitu hal yang dilakukan adalah Membersihkan atau membuang barang-barang tidak digunakan lagi.

4. Penerapan metode 5R yang keempat yaitu “Rawat” atau dikenal dengan langkah merawat yaitu langkah yang merupakan sebuah kegiatan merawat barang-barang yang diperlukan sehingga segala barang yang ada di lokasi kerja hanya barang yang benar-benar dibutuhkan dalam aktivitas kerja.

Tabel 9 Kondisi di Polsek Pandaan dengan Metode Rawat

Kondisi di PolsekPandaan	Metode 5R(Rawat)
 <p>Pada gambar diatas terlihat kurangnya perawatan pada daerah sekitar tempat mengurus SKCK.</p>	 <p>Saat menggunakan metode rawat dari 5R yaitu hal yang dilakukan adalah melakukan perawatan berkala pada tempat pembuatan SKCK.</p>

5. Penerapan metode 5R yang terakhir yaitu “Rajin” yaitu langkah yang merupakan sebuah kegiatan pemeliharaan kedisiplinan pribadi masing-masing pekerja dalam menjalankan seluruh tahapan dalam aktivitas kerja.

Tabel 10 Kondisi di Polsek Pandaan dengan Metode Rajin

Kondisi di PolsekPandaan	Metode 5R(Rajin)
 <p>Pada gambar diatas terlihat Ada beberapa anggotayang tidak tepat waktu saat mengurus SKCK sehingga membuat antrian.</p>	 <p>Saat menggunakan metode rapi dari 5R yaitu hal yang dilakukan adalah menjaga kedisiplinan saat mengurus SKCK.</p>

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian menggunakan metode 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) di tempat pembuatan SKCK, suasana ruangan menjadi lebih rapi dan teratur, sehingga menciptakan suasana yang nyaman dan efektif untuk membuat SKCK.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriana, R.H. Rantung., Odi R. Pinontoan., Lery Suoth. 2018. *Analisis Penerapan Budaya 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) Pada Pembangunan Gedung Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi Oleh PT. Adhi Karya (Persero) TBK*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol. 07, No. 05.
- Akhamad, Pancarudin. 2019. *Pengaruh Citra Kepolisian dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Metro*. Jurnal Simplex, Volume 2, No. 02.
- Arief, Bayu Purwanto. 2018. *Penerapan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) di PT Pertamina DPPU Adi Sumarmo, Boyolali*. Jurnal Teknik Industri, Vol. 01, No. 01, Hal. 01 – 10.
- Iman, S. N. 2016. *Implementasi Konsep Budaya 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat Dan Rajin) Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Perusahaan Dari Sisi Non Keuangan*. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Vol. 04, No. 01, Hal. 93 – 106.
- Made, Basu Wiswagupta. 2020. *Penerapan aplikasi 5S di Ruang Tata Usaha SMP Negeri 2 Banjar, Buleleng untuk Perbaikan Mutu dan Citra Pelayanan*. Skripsi. Fakultas Teknologi Industri, ITN Malang, Malang.
- Osada, Takasi. 2002. *Sikap Kerja 5S Seri Manajemen Operasi*. PPM, Jakarta.
- Radix, Iلمان. 2020. *Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank BPR Syariah kota Mojokerto dengan metode service quality*. Skripsi. Fakultas Teknologi Industri, ITN Malang, Malang.
- R. A. Pasale, Prof. J. S. Bagi. 2013. *5S Strategy A Workplace Improvement Lean Tool*. Journal of Engineering And Technology Research, Vol. 01, No. 01, Hal. 100 – 107.
- Rio, Surya Christian. 2018. *Penerapan Evaluasi Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin PT. Inka (Persero) Madiun*. The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health, Vol. 07, No. 01, Hal. 11 – 19.
- Sarwani. 2019. *Pengaruh Kinerja Polri dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada SIM Satlantas Polres Tanggamus*. Vol. 02, No. 02.

Sofiyanurriyanti., Ahmad Isti'dzan As Shofi.
2019. *Penerapan Budaya Kerja 5R/5S
Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja
Karyawan Di CV. Cahaya Mandiri.*
Jurnal Matrik, Vol. XIX, No. 02, Hal. 31
– 36.

Tetra Hidayati. 2014. *Kualitas Pelayanan
Publik Terhadap Kepuasan Serta*

*Kepercayaan Masyarakat Pada
Kepolisian Sektor (Polsek) Bangalon.*
Jurnal Ekonomika-Bisnis, Vol. 5, No.1,
Hal 45-62.

Tulus, Widjajanto; Arif, Rahman; Surya,
Perdana. 2019. *Penerapan 5S di Kantor
Pos Jakarta Pusat.*