TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) POLRES JAYAWIJAYA



TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Magister Administrasi Publik

Disusun Oleh :

ROBINSON HARRY MANULLANG

NIM. 530003403

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2019

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) POLRES JAYAWIJAYA

Robinson Harry Manullang
harrywmx@gmail.com
Program PascaSarjana
Universitas Terbuka

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Jayawijaya. Dan untuk mengetahui faktor-faktor saja apa yang mempengaruhi kulitas pelayanan publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Jayawijaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Desain penelitian deskriptif kualitatif ini digunakan bertujuan untuk menggali fakta mengenai kualitas pelayanan publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Jayawijaya.

Hasil penelitian menunjukkan secara umum kualitas pelayanan pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Jayawijaya sudah baik, walaupun ada beberapa indikator yang masih memiliki kekurangan yaitu pada dimensi *tangible* (berwujud), yaitu indikator kenyamanan tempat pelayanan yang masih kurang seperti kurangnya kebersihan ruangan tempat pelayanan dan WC, indikator Penggunaan alat bantu dalam pelayanan dimana jumlah alat bantu pelayanan seperti komputer dan printer masih kurang menyebabkan pelayanan menjadi tidak maksimal dan waktu tunggu pelayanan menjadi lama. Kekurangan pada dimensi *responsiviness* (ketanggapan) pada indikator pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat hal ini dapat dilihat dari adanya keterlambatan dalam mendatangi mendatangi tempat kejadian perkara (TKP) yang melibatkan orang banyak yang disebabkan oleh lemahnya koordinasi antar fungsi. Kekurangan pada dimensi *Assurance* (jaminan) yaitu pada indikator jaminan tepat waktu dimana petugas tidak dapat memberikan jaminan tepat waktu khususnya dalam hal TKP karena semua tergantung dari koordinasi antar fungsi, jarak TKP dan besar kecilnya suatu kasus yang dilaporkan. Kemudian Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada SPKT Polres Jayawijaya yaitu struktur organisasi, kemampuan aparatur dan sistem pelayanan. Faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi dalam menentukan kualitas pelayanan SPKT Polres Jayawijaya.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE INTEGRATED POLICE SERVICE CENTER JAYAWIJAYA RESORT POLICE

Robinson Harry Manullang
harrywmx@gmail.com
Graduate Studies Program
Indonesia Open University

The purpose of this study was to analyze the quality of public services at the Jayawijaya Resort Police Integrated Police Service Center. And to find out just what factors affect the quality of public services at the Jayawijaya Resort Police Integrated Service Center.

This study uses a qualitative descriptive approach to create a systematic description, picture or painting and the relationship between the phenomena investigated. This descriptive qualitative research design was used aimed at exploring facts about the quality of public services at the Jayawijaya Resort Police Integrated Service Center.

The results showed in general the quality of service at the Integrated Police Service Center of Jayawijaya Resort Police was already good, although there were some indicators that still lacked the tangible dimension, which was an indicator of the comfort of the service area which was still lacking such as lack of cleanliness of the room where the service and WC, indicators of the use of assistive devices in services where the number of service aids such as computers and printers is still lacking, causing services to be suboptimal and service waiting times to be long. Deficiencies in the dimension of responsiveness on the indicator of employees performing services quickly and precisely can be seen from the delay in coming to the scene of a crime involving many people caused by weak coordination between functions. Deficiencies in the Assurance dimension are in the guarantee indicator on time where the officer cannot provide guarantees on time, especially in the case of scene of a crime because it all depends on coordination between functions, distance of the scene of a crime and the size of a reported case. Then the factors that influence the quality of service at the Jayawijaya Resort Police Station are organizational structure, apparatus capability and service system. These factors influence each other in determining the service quality of the Integrated Police Service Center Jayawijaya Resort Police.

Keywords: Quality, Public Service

UNIVERSITAS TERBUKA

PROGRAM PASCASARJANA

MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang Berjudul ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) POLRES JAYAWIJAYA

Adalah hasil karya sendiri, seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata adanya pernjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Wamena, Oktober 2019

Yang menyatakan,



ROBINSON HARRY MANULLANG

NIM. 530003403

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Ciputat 15418
Telp. 021-7415050, Faks. 021-7415588

SURAT PERNYATAAN PERBAIKAN DAN PENYERAHAN NASKAH TAPM

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	:	ROBINSON HARRY MANULLANG
NIM	:	530003403
Program Studi	:	MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
Judul TAPM	:	ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) POLRES JAYAWIJAYA

Dengan ini menyatakan telah memperbaiki naskah TAPM menurut format PPs-UT dan bersama ini saya menyerahkan hasil perbaikan kepada direktur PPs-UT selaku panitia ujian sidang.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik, saya mengucapkan terima kasih.

Wamena, Desember 2019

Mengetahui:
Kepala UPBJJ-UT Jayapura,

Drs. Mujadi, M.Pd
NIP. 19590217 199010 1 001

Mahasiswa,

Robinson Harry Manullang
NIM. 530003403

Ketua Pasca Sarjana Hukum, Sosial dan Politik

Dr. Darmanto, M.Ed.
NIP. 19591027 198603 1 003

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama	:	ROBINSON HARRY MANULLANG
NIM	:	530003403
Program Studi	:	MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
Judul TAPM	:	ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) POLRES JAYAWIJAYA

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Magister Administrasi Publik Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal	:	Jumat, 01 November 2019
Waktu	:	19.00 WIT s/d 20.30 WIT
Dan telah dinyatakan	:	LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

	TandaTangan
Ketua Komisi Penguji Dr. Darmanto, M.Ed	.....
Penguji Ahli Dr. Muh. Kadarisman, M.Si	.....
Pembimbing I Dr. Untung Mudiarto, M.Si	.....
Pembimbing II Dr. Sofjan Aripin, M.Si.	.....

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM	:	ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) POLRES JAYAWIJAYA
Penyusun TAPM	:	ROBINSON HARRY MANULLANG
NIM	:	530003403
Program Studi	:	MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
Hari/Tanggal	:	JUMAT, 01 NOVEMBER 2019

Menyetujui:

Pembimbing II,

Dr. Sofjan Arifin, M.Si.
NIP. 19660819 199203 1 002

Pembimbing I,

Dr. Untung Mudiarto, M.Si
NIP. 19651015 199103 1 005

Penguji Ahli

Dr.Muh.Kadarisman, M.Si

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial, dan Politik,

Dr. Darmanto, M.Ed.
NIP. 19591027 198603 1 003

Dekan FHISIP,

Dr. Sofjan Arifin, M.Si.
NIP. 19660819 199203 1 002

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat rahmat, dan karunia-Nyalah penulisan tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Setelah mengalami perjalanan yang panjang dan melelahkan ini, akhirnya Penulis dapat menyelesaikan dan menuangkan hasil penelitian tesis yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Jayawijaya" dibuat sebagai salah satu syarat utama untuk mendapatkan gelar pada Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik.

Penuangan hasil penelitian Kualitas Pelayanan Publik pada SPKT Polres Jayawijaya dalam bentuk tesis, diharapkan dapat memberikan manfaat dan solusi terhadap permasalahan-permasalahan yang selama ini menghambat pelaksanaan tugas dalam pelayanan publik pada SPKT Polres Jayawijaya. Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr.Untung Mudiarto,M.Si selaku Pembimbing I, yang dengan tulus dan sabar dalam memberikan arahan dan bimbingan serta memotivasi dalam penyusunan tesis ini.
2. Bapak Dr. Sofjan Aripin, M.Si selaku Pembimbing II, yang dengan tulus dan sabar dalam memberikan arahan dan bimbingan serta memotivasi dalam penyusunan tesis ini.
3. Drs. Mujadi,M.Pd selaku Kepala Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Universitas Terbuka Jayapura beserta jajarannya yang telah memberikan motivasi dan kemudahan kepada penulis selama mengikuti perkliahan.
4. Bapak dan Ibu staff UPBJJ UT Jayapura, para Tutor Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah membantu dan memberikan bekal ilmu kepada penulis selama tutorial.
5. Bapak Kapolres Jayawijaya yang telah memberikan kemudahan-kemudahan serta memberikan informasi terkait dengan penulisan tesis ini.

6. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Terbuka Program MAP Pokjar Wamena.
7. Kepada orang-orang tercinta istri, anak-anak, orang tua dan keluarga yang telah memberikan dorongan dan doa.

Teriring doa dan ucapan terima kasih, semoga amal baik Bapak dan Ibu di balas oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhirnya penulis berharap semoga semoga penelitian ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Wamena, Oktober 2019

Penulis,

ROBINSON HARRY MANULLANG
NIM.530003403

DAFTAR ISI

Halaman

Abstrak i
Abstract ii
Pernyataan Keorisinalan TAPM iii
Surat Pernyataan Perbaikan dan Penyerahan TAPM iv
Lembar Pengesahan v
Persetujuan TAPM vi
Kata Pengantar vii
Riwayat Hidup ix
Daftar Isi x
Daftar Gambar xi
Daftar Tabel xii

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 5
D. Kegunaan Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
A. Kajian Teori 7
B. Penelitian Terdahulu 26
C. Kerangka Berpikir 31
D. Operasionalisasi Konsep 33

BAB III METODE PENELITIAN
A. Desain Penelitian 35
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan 35
C. Instrumen Penelitian 36
D. Prosedur Pengumpulan Data 36
E. Analisis Data 37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
A. Deskipsi Objek Penelitian 39
B. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik 48
C. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik 69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan 80
B. Saran 81

DAFTAR PUSTAKA 82

DAFTAR LAMPIRAN 84

DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
1.1	Jumlah Laporan Masyarakat Pada SPKT Polres Jayawijaya	4
1.2	Jumlah Laporan Polri sebagai instansi terlapor Obudsman RI	4
4.1	Karakteristik personil SPKT Polres Jayawijaya Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan	47
4.2	Karakteristik personil SPKT Polres Jayawijaya Berdasarkan Pangkat ..	47
4.3	Jumlah Dan Keadaan Sarana Prasarana Pada SPKT Polres Jayawijaya ..	48