

ANALISIS KOMPETENSI PERSONIL SENTRAL PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) POLRES KERINCI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT

DOBER MANDIKA, EMILYA GUSMITA, OKTIR NEBI

STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH

Email :

mandika.kerinci@gmail.com

emilyagusmita@gmail.com

oktirnebi@gmail.com

ABSTRACT

The Integrated Police Service Center in implementing the police service function to the community has not been carried out optimally by all service units at the Polres level which are still in their respective functions so that the realization of the mandate of the Perkap has not been fully implemented. In the Competency Analysis of the Central Personnel of the Integrated Police Service (SPKT) of the Kerinci Police in Improving Community Satisfaction. With the aim of research to identify personnel in mastering the administration of services, however, in this study using a qualitative data approach, using data sourced from interviews and literature studies. The results of the study are as follows: 1. the ability of the Central Personnel of the Integrated Police Service at the Kerinci Police in carrying out their duties or work there is still a lack of education and experience of personnel in responding to community reports so that the completion of the report is delayed and late. 2. That the responsibility for personnel is still low in understanding the regulations so that personnel follow directions from superiors. 3. The indicators of participation are the low awareness of officers in understanding the regulations, the lack of SPKT personnel so that the workload is quite large, there are still personnel who do not receive competency training. 4. In indicators of cooperation, having a very optimal role is a team work in service, the role of cooperation in a team is an inseparable part of the ability of leaders to achieve the goals they want to achieve. The factors that influence the Competency Analysis of the Central Personnel of the Integrated Police Service (SPKT) of the Kerinci Police in Improving Community Satisfaction are as follows: 1. The ability factor of the Kerinci police intelligence personnel in carrying out their duties or work is due to low education, lack of training, lack of experience so that services will experience obstacles. 2. The indicator factor of responsibility at the Kerinci police intelligence unit is the low awareness of employees in understanding responsibilities so that they must be controlled by superiors and the lack of good service ethics. 3. The participation factor is certainly a good step to improve progress in handling excellent service, because with community participation it will make it easier and help SPKT management to evaluate performance. teamwork in service, the role of cooperation in the team is an inseparable part of the ability of leaders to achieve the goals they want to achieve.

Keywords: Analysis, competence, SPKT.

ABSTRAK

Pusat Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam melaksanakan fungsi pelayanan kepolisian kepada masyarakat belum dilaksanakan secara maksimal oleh seluruh unit pelayanan di tingkat Polres yang masih dalam fungsinya masing-masing sehingga realisasi amanat Perkap belum sepenuhnya terlaksana. Dalam Analisis Kompetensi Personil Pusat Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kerinci Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui personil dalam menguasai administrasi pelayanan, namun dalam penelitian ini menggunakan pendekatan data kualitatif, dengan menggunakan data yang bersumber dari wawancara dan studi pustaka. Hasil penelitian sebagai berikut : 1. Kemampuan Personil Pusat Satpol PP Polres Kerinci dalam menjalankan tugas atau pekerjaannya masih kurangnya pendidikan dan pengalaman personel dalam menanggapi laporan masyarakat sehingga bahwa penyelesaian laporan terlambat dan terlambat. 2. Bahwa tanggung jawab personel masih rendah dalam memahami peraturan sehingga personel mengikuti arahan dari atasan. 3. Indikator partisipasi adalah rendahnya kesadaran petugas dalam memahami peraturan, kurangnya personel SPKT sehingga beban kerja cukup besar, masih ada personel yang belum mendapatkan pelatihan kompetensi. 4. Dalam indikator kerjasama, memiliki peran yang sangat optimal adalah kerja tim dalam pelayanan, peran kerjasama dalam tim merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kemampuan pemimpin untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Analisis Kompetensi Personil Pusat Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kerinci dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut : 1. Faktor kemampuan personel intelijen Polres Kerinci dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya adalah karena pendidikan yang rendah, kurangnya pelatihan, kurangnya pengalaman sehingga pelayanan akan mengalami kendala. 2. Faktor indikator tanggung jawab pada satuan intelijen Polres Kerinci adalah rendahnya kesadaran pegawai dalam memahami tanggung jawab sehingga harus dikendalikan oleh atasan dan kurangnya etika pelayanan yang baik. 3. Faktor partisipasi tentunya merupakan langkah yang baik untuk meningkatkan kemajuan dalam penanganan pelayanan prima, karena dengan adanya partisipasi masyarakat akan mempermudah dan membantu pengelola SPKT untuk mengevaluasi kinerja. kerjasama tim dalam pelayanan, peran kerjasama dalam tim merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kemampuan pemimpin untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Kata Kunci: Analisis, kompetensi, SPKT.

PENDAHULUAN

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) pada Kesatuan Kewilayahan, merupakan unsur pelaksana tugas pokok memberikan pelayanan terpadu kepada masyarakat baik di tingkat Polda, Polres maupun Polsek dan sebagai pintu gerbang pelayanan Polri dalam rangka memberikan pelayanan prima.

Dalam melaksanakan tugasnya SPKT menyelenggarakan 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 Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Surat Tanda

Terima Pemberitahuan (STTP) Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD) Surat Ijin Keramaian Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).

SPKT juga melakukan Pengoordinasian dan memberikan bantuan serta pertolongan, antara lain penanganan tempat kejadian perkara (TKP) meliputi tindakan pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, turjawali (pengaturan jalan dan pengawalan lalu-lintas), dan pengamanan. Bentuk pelayanan lainnya melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat.

Kemudian, penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang SOTK Polri adanya istilah baru yaitu tentang Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, pada Pasal 37 dimana istilah sebelumnya dikenal dengan nama Pamapta (Perwira Samapta). Pelaksanaan tugas dan fungsi SPKT tidak dipahami secara utuh, sesuai dengan amanat Perkap. Tupoksi Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu sama dengan halnya Pamapta hanya berganti nama dan istilah saja.

Dalam pelaksanaan tugas SPKT yang sudah berjalan selama 9 tahun ternyata dalam memberikan pelayanan Kepolisian secara terpadu terhadap laporan dan aduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi dirasakan kurang optimal, terutama dalam Tindakan pertama di tempat kejadian perkara (TP-TKP) sering tidak hadir, terkesan SPKT lebih bersifat adminitratif hanya urusan menerima laporan.

Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam penyelenggaraan fungsi pelayanan kepolisian kepada masyarakat belum dilaksanakan secara maksimal oleh semua satuan pelayanan baik tingkat Polres dimana masih berada di fungsinya masing-masing sehingga realisasi amanat Perkap belum secara penuh dilaksanakan. Ditemukan beberapa satuan Polres yang sudah melaksanakan pelayanan terpadu dalam pelaksanaan pelayanan dan sebagai pintu gerbang pelayanan kepolisian menuju pelayanan prima.

Dengan adanya Command Center diharapkan akan dapat meningkatkan pelayanan Polres terhadap Masyarakat. Rasa aman itu akan tumbuh dengan adanya Command Center, terutama dalam memantau setiap aktivitas kegiatan yang berpotensi menimbulkan gangguan keamanan. Dengan Command Center diharapkan respon cepat dalam melayani masyarakat, dengan demikian quick respon pihak Kepolisian dan masyarakat lebih terlindungi.

Mengacu kepada Visi Polres Kerinci yakni: Polres Kerinci beserta jajarannya bertekad mewujudkan sosok Polri yang bermoral, profesional dan dipercaya sebagai pelindung, pengayom dan pelayan Masyarakat dalam rangka memelihara Kamtibmas dan penegakan hukum yang adil.

Kenyataannya di satuan wilayah masih kebingungan tentang peralatan, siapa yang bertanggung jawabkan peralatan tersebut. Beberapa peralatan masih minim, gedung tempat Command Center masih terbatas sehingga belum dapat digunakan secara maksimal untuk pelayanan kepada masyarakat.

Maka menjadi sorotan peneliti Disamping itu terdapat permasalahan yang serius, Maka dari itu peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian tersebut. Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul:

Analisis Kompetensi Personil Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kerinci Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat.

Metode Pengukuran Kepuasan

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan atau penerima pelayanan maka perlu dilakukan pengukuran. Menurut Supranto (2011: 10), pengukuran tingkat kepuasan dimulai dari penentuan pelanggan, kemudian dimonitor dari tingkat kualitas yang diinginkan dan akhirnya merumuskan strategi.

Lebih lanjut juga dikemukakan bahwa harapan pelanggan dapat terbentuk dari pengalaman masa lalu, komentar dari kerabat serta janji dan informasi dari penyedia jasa dan pesaing. Kepuasan pelanggan dapat digambarkan dengan suatu sikap pelanggan, berupa derajat kesukaan (kepuasan) dan ketidaksukaan (ketidakpuasan) pelanggan terhadap pelayanan yang pernah dirasakan sebelumnya

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2011: 314), ada beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan:

1. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berorientasi pada pelanggan (customer oriented) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan keluhan dan saran. Misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan hubungan telepon langsung dengan pelanggan. Berdasarkan karakteristiknya metode ini bersifat pasif, karena organisasi/instansi pemberi pelayanan menunggu inisiatif pelanggannya menyampaikan keluhan atau pendapat.

2. *Ghost Shopping*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

3. *Lost Customer Analysis*

Organisasi atau instansi pemberi pelayanan sepatutnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti menggunakan produk pelayanan agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan/penyempurnaan selanjutnya.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Penelitian survei dapat melalui pos, telepon dan wawancara langsung. Responden juga dapat diminta untuk mengurutkan berbagai elemen penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik organisasi/instansi dalam masing-masing elemen.

Melalui survei organisasi/instansi penyedia layanan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa organisasi/instansi tersebut menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya sebagai berikut:

- 1) *Directly Reported Saticfaction*, pengukuran yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.
- 2) *Derived Satisfaction*, pengukuran ini menggunakan beberapa pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama seperti tingkat harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap layanan atau produk, yang kedua adalah persepsi pelanggan terhadap layanan atau produk yang sudah mereka rasakan.
- 3) *Problem Analysis*: pengukuran ini menggunakan cara dimana responden mengungkapkan masalah – masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan produk atau layanan dari organisasi dan saran – saran perbaikan.
- 4) *Importance-Performance Analysis (IPA)*: dalam teknik ini responden diminta untuk menilai kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja organisasi/instansi pada masing – masing atribut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Polres Kerinci merupakan satu-satunya Markas Polisi Resor Kerinci dan Sungai Penuh yang terletak di Jalan Depati Parbo No. 22 Desa Karya Bakti Kecamatan Pondok Tinggi Kota Sungai Penuh. Berada di tengah-tengah kota Sungai Penuh memudahkan akses masyarakat untuk mengunjungi Polres Kerinci dengan berbagai keperluan masyarakat.

Jumlah personil Polres Kerinci yang ditempatkan disektor-sektor tertentu yaitu berjumlah 475 Orang terdiri dari Polisi Laki-laki (POLKI) 447 Orang dan Polisi Wanita (POLWAN) 11 Orang serta Pegawai Negeri Sipil (PNS) 17 Orang. Dalam menjalankan tugas anggota Polres Kerinci selalu diminta untuk memberikan pelayanan yang baik bagi kebutuhan masyarakat.

Adapun Jumlah Polsek yang ada dibawah wilayah administratif Polres Kerinci adalah sebagai berikut :

1. Polsek Kayu Aro
2. Polsek Gunung Kerinci
3. Polsek Air Hangat
4. Polsek Air Hangat Timur
5. Polsek Sungai Penuh
6. Polsek Setinjua Laut
7. Polsek Polsek Danau Kerinci
8. Polsek Batang Merangin
9. Polsek Gunung Raya.

Kesimpulan

Berdasarkan Pembahasan Penulis tentang Analisis Kompetensi Personil Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kerinci Dalam

Meningkatkan Kepuasan Masyarakat, Maka dapat kita tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Menyimpulkan bahwa dibidang kemampuan Personil Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu Di Polres Kerinci dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan terdapat masih rendahnya pendidikan dan pengalaman personil dalam menanggapi laporan masyarakat sehingga penyelesaian laporan tersebut menjadi molor dan terlambat.
2. Berkesimpulan Analisis Kompetensi Personil Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kerinci Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat dalam indicator tanggungjawab masih rendahnya kesadaran personil dalam memahami peraturan-peraturan sehingga membuat personil mengikuti arahan atasan.
3. Menyimpulkan Analisis Kompetensi Personil Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kerinci Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat dalam indicator partisipasi ialah masih rendahnya kesadaran petugas dalam memahami peraturan, kurang jumlah prsonil SPKT sehingga beban kerja cukup banyak,masih terdapat personil yang tidak mendapatkan pelatihan kompetensi.
4. Mengenai Analisis Kompetensi Personil Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kerinci Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada indicator kerjasama dapat kita tarik kesimpulan bahwa kerjasama memiliki peran yang amat optimal adalah sebuah kerja tim dalam pelayanan, peran kerjasama dalam tim merupakan bagian yang tidak dapat di pisahkan dari kemampuan para pimpinan untuk mencapai sasaran yang ingin capai.

Faktor yang mempengaruhi Analisis Kompetensi Personil Sentral Pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

Steven L. McShane, dkk 2009. *Organizational Behavior [Essential]*, 2ndEdition
New York : McGraw-Hill/Irwin.

James L. Gibson at. al. 2009, *Organizations: Behavior, Structure, Process*,
Singapore: McGraw-Hill/Irwin

Nelson,dkk 2006. *Organizational Behavior, foundations, realities and challenges*,
5th edition. USA:Thomson South Western

Greenberg, Jerald, 2010. *Managing Behavior in Organization*, 5th Edition, New
Jersey: Pearson Education, Inc.

Pebi Julianto. 2018. *Pengaruh Sistem Kearsipan Terhadap Efisiensi Kerja Pada
koantor Camat Air Hangat Kabupaten Kerinci*. E Jurnal Administrasi
Nusantara. Sungai Penuh.

- Pebi Julianto. 2018. *Pengaruh Pengetahuan dan Keterampilan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Mtsn Model Sungai Penuh*. E Jurnal Administrasi Nusantara. Sungai Penuh.
- Lawang, Robert M. Z. 2004. *Kapital Sosial Dalam Perspektif Sosiologik Suatu Pengantar*. Depok: Fisip Ui Press.
- Arbie, Erwan, (2000), *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta : Bina Alumni Indonesia
- Steers**, Richard M, Terj Magdalena Jamin, (1985) *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga
- Suewarno, (1995), *Pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen*, Jakarta : Gunung Agung
- Sugiono. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung; Alfabeta.