E-ISSN: 3031-8521
P-ISSN: 3032-1867
Halaman 223-236
Volume 3 Nomor 1 Tahun 2026

Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Publik di Lingkungan Kepolisian Resort (POLRES) Kabupaten Sinjai

Jabbar Nur Rahmatullah[1], Muhammad Takdir[2], Syamsiah Hasyim[3]
[1,2,3]Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sinjai
e-mail: andijabbar69@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pada Polres Sinjai. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan lima indikator kualitas pelayanan, yaitu Tangible (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Polres Sinjai secara umum sudah berjalan dengan baik dan masyarakat merasa puas. Pada aspek Tangible, tersedia fasilitas berupa tempat duduk, papan informasi, serta peralatan pendukung pelayanan. Pada aspek Reliability, tersedia petugas pada setiap jenis pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Pada aspek Responsiveness, petugas cukup cepat dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama. Pada aspek Assurance, masyarakat memperoleh jaminan bahwa dokumen yang diterbitkan sesuai dengan ketentuan, sah, dan memiliki pengesahan resmi. Pada aspek Empathy, masyarakat memperoleh kemudahan informasi mengenai persyaratan pelayanan melalui papan informasi dan media sosial. Kepuasan masyarakat terlihat dari adanya kemudahan dalam memperoleh pelayanan, kenyamanan fasilitas yang tersedia, kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan, kepastian terhadap keabsahan dokumen, serta perhatian petugas dalam membantu masyarakat memperoleh informasi yang dibutuhkan. Meskipun pelayanan secara umum telah berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan, terutama dalam penyampaian informasi persyaratan pelayanan secara lebih jelas dan mengatasi gangguan jaringan pada pelayanan berbasis digital. Perbaikan pada aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dan memberikan kepuasan yang lebih optimal kepada masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi di Polres Sinjai dapat dikatakan baik dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kelima indikator tersebut secara bersama-sama menunjukkan bahwa pelayanan telah memberikan kemudahan, kenyamanan, kecepatan, kepastian, keamanan, dan perhatian kepada masyarakat dalam proses pengurusan administrasi.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Administrasi, Kepuasan Masyarakat, Polres Sinjai.*

E-ISSN: 3031-8521
P-ISSN: 3032-1867
Halaman 223-236
Volume 3 Nomor 1 Tahun 2026

Abstract

This study aims to determine the quality of administrative services at the Sinjai Police Department (Polres Sinjai). The study employed a qualitative descriptive approach using five indicators of service quality: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results show that administrative services at the Sinjai Police Department are generally well implemented and satisfy the community. In terms of Tangible, the services are supported by facilities such as seating, information boards, and other service-supporting equipment. In terms of Reliability, officers are available for each type of service according to their respective duties and functions. Regarding Responsiveness, officers provide services promptly, so the community does not have to wait for a long time. In terms of Assurance, the community receives guarantees that the documents issued comply with applicable regulations, are legally valid, and bear official authorization. In terms of Empathy, the community has easy access to information regarding service requirements through information boards and social media. Community satisfaction is reflected in the ease of obtaining services, the comfort of the available facilities, the readiness of officers to provide services, certainty regarding the validity of documents, and the attention provided by officers in helping the community obtain the information they need. Although the services are generally well implemented, several aspects still need improvement, particularly the provision of clearer information regarding service requirements and the resolution of network disruptions in digital-based services. Improvements in these areas are expected to increase service effectiveness and provide greater satisfaction to the community. Therefore, the quality of administrative services at the Sinjai Police Department can be considered good and capable of providing community satisfaction. The five indicators collectively demonstrate that the services provide ease, comfort, promptness, certainty, security, and attention to the community in the process of obtaining administrative services.

Keywords: *Service Quality, Administrative Services, Community Satisfaction, Sinjai Police Department.*

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009; Sinambela, 2019; Hayat, 2017) dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Keberadaan pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan karena secara langsung berhubungan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, transparan, cepat, dan memberikan kepastian. Oleh karena itu, seluruh instansi pemerintah, termasuk institusi

kepolisian, dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan salah satu lembaga (Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia) negara yang memiliki fungsi penting dalam memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Selain menjalankan tugas pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat serta penegakan hukum, Polri juga menyelenggarakan berbagai bentuk pelayanan administrasi yang dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Pelayanan administrasi tersebut menjadi salah satu bentuk interaksi langsung antara institusi kepolisian dengan masyarakat sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Sebagai bagian dari Polri, Polres Sinjai memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan administrasi publik yang profesional, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Berbagai jenis pelayanan administrasi yang tersedia di Polres Sinjai antara lain pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Lapor Kehilangan (STLK), Surat Izin Mengemudi (SIM), serta pelayanan pembuatan laporan polisi. Keempat jenis pelayanan tersebut merupakan layanan yang paling sering dimanfaatkan oleh masyarakat karena berkaitan langsung dengan kebutuhan administrasi, pendidikan, pekerjaan, usaha, maupun penyelesaian berbagai permasalahan hukum.

Pelayanan pembuatan SKCK misalnya, merupakan salah satu layanan yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat sebagai persyaratan untuk melamar pekerjaan, mengikuti seleksi pendidikan, pendaftaran calon pegawai negeri sipil, maupun berbagai kebutuhan administratif lainnya. Demikian pula dengan pelayanan pembuatan SIM yang menjadi syarat legal bagi masyarakat untuk mengendarai kendaraan bermotor. Sementara itu, pelayanan STLK diperlukan ketika masyarakat mengalami kehilangan dokumen atau barang berharga, sedangkan pelayanan laporan polisi dibutuhkan ketika masyarakat menghadapi peristiwa yang memerlukan penanganan hukum dari pihak kepolisian. Mengingat pentingnya berbagai jenis pelayanan tersebut, maka kualitas pelayanan administrasi yang diberikan harus mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara optimal. Meskipun demikian, implementasi pelayanan publik berbasis teknologi tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan. Dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal di Polres Sinjai, salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai persyaratan administrasi yang harus dipenuhi sebelum mengajukan layanan tertentu. Banyak masyarakat yang datang untuk mengurus SKCK, SIM, maupun layanan administrasi lainnya tanpa membawa dokumen yang lengkap sesuai ketentuan yang berlaku. Kondisi ini menyebabkan masyarakat harus kembali ke rumah atau tempat lain untuk melengkapi persyaratan yang kurang sehingga proses pelayanan menjadi lebih lama dan kurang efektif. Kurangnya informasi mengenai persyaratan pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan akses informasi, kurang

optimalnya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan, maupun rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap informasi yang telah disediakan. Akibatnya, masyarakat sering kali mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan administrasi yang diperlukan. Situasi tersebut tidak hanya berdampak pada masyarakat sebagai pengguna layanan, tetapi juga dapat memengaruhi kelancaran proses pelayanan karena petugas harus memberikan penjelasan berulang kali kepada pemohon yang belum memahami prosedur pelayanan.

Selain permasalahan terkait persyaratan administrasi, tantangan lain yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Polres Sinjai adalah adanya gangguan jaringan internet pada layanan berbasis digital. Dalam era digitalisasi pelayanan publik, jaringan internet merupakan komponen penting yang mendukung kelancaran proses pelayanan. Pada pelayanan SKCK online misalnya, proses pendaftaran, verifikasi data, hingga pencetakan dokumen sangat bergantung pada kestabilan jaringan internet dan sistem aplikasi yang digunakan. Ketika terjadi gangguan jaringan atau sistem mengalami kendala teknis, maka proses pelayanan menjadi terhambat dan waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih lama. Gangguan jaringan internet dapat menimbulkan berbagai konsekuensi, seperti meningkatnya waktu tunggu masyarakat, terhambatnya proses input data, serta tertundanya penyelesaian dokumen yang dibutuhkan masyarakat. Dalam kondisi tertentu, masyarakat harus menunggu hingga jaringan kembali normal agar proses pelayanan dapat dilanjutkan. Situasi ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat apabila terjadi secara berulang dan tidak disertai dengan solusi yang memadai dari pihak penyelenggara pelayanan.

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya tidak hanya diukur dari cepat atau lambatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga mencakup berbagai aspek lainnya seperti kejelasan informasi, ketepatan prosedur, keramahan petugas, kenyamanan fasilitas, serta kemampuan petugas dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat. Dalam konteks pelayanan administrasi di Polres Sinjai, dimensi tangible dapat dilihat dari kondisi fasilitas pelayanan, ruang tunggu, sarana pendukung, dan teknologi yang digunakan. Dimensi reliability berkaitan dengan kemampuan petugas memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai prosedur. Dimensi responsiveness mencerminkan kecepatan dan kesigapan petugas dalam melayani masyarakat. Selanjutnya, dimensi assurance berkaitan dengan kompetensi petugas dalam memberikan kepastian dan rasa aman kepada masyarakat, sedangkan dimensi empathy mencerminkan perhatian serta kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat yang dilayani.Penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi publik di lingkungan Polres Sinjai menjadi penting untuk dilakukan karena hasil penelitian dapat memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan yang sebenarnya, sekaligus mengidentifikasi berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat penyelenggaraan pelayanan. Selain itu, penelitian ini

diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang dapat digunakan oleh Polres Sinjai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sehingga pelayanan yang diberikan semakin efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan Masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif (Moleong, 2017; Creswell, 2014; Sugiyono, 2018) dengan tujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam Kualitas Pelayanan Adminstrasi publik di lingkungan Polres Sinjai, kendala yang dihadapi Polres Sinjai dalam meningkatkan layanan administrasi dan upaya Polres Sinjai dalam mengatasi kendala pelayanan administrasi. (Moleong, 2017; Sugiyono, 2018).

Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali fenomena secara kontekstual dan holistik, terutama berkaitan dengan peran, pelayanan, dan dinamika pelayanan di tingkat polres yang tidak dapat diukur secara kuantitatif (Creswell, 2014). Penelitian ini berfokus peran polres, peningkatan pelayanan dan upaya penyelesaian masalah pelayanan administrasi Polres Sinjai. Penelitian ini di Kepolisian Resor Kabupaten Sinjai. Teknik Pengumpulan Data yaitu Wawancara mendalam (in-depth interview), Observasi partisipatif dan Dokumentasi sedangkan Teknik Analisis Data, Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, yaitu dengan mengelompokkan data ke dalam tema-tema utama yang relevan dengan fokus penelitian. Prosedur analisis mengikuti tahapan yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014), y.aitu; Reduksi data merupakan Penyaringan dan pemilihan data yang relevan sesuai fokus penelitian; Penyajian data adalah Penyusunan data dalam bentuk narasi, matriks, atau kategori tematik serta Penarikan kesimpulan dan verifikasi yaitu Menyimpulkan temuan dan melakukan validasi melalui triangulasi data dari berbagai sumber (Sugiyono, 2018; Creswell, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal dengan SERVQUAL. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan Polres Sinjai yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna layanan.

Tangible (Bukti Fisik)

Tangible (bukti fisik) berkaitan dengan ketersediaan sarana, prasarana, fasilitas, dan peralatan yang digunakan dalam mendukung proses pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, fasilitas fisik pada pelayanan administrasi di Kantor Polres Sinjai dapat dilihat dari ketersediaan tempat duduk, papan informasi

persyaratan, serta berbagai peralatan pendukung pelayanan. Ketersediaan fasilitas tersebut menjadi salah satu aspek yang memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada masyarakat selama melakukan pengurusan administrasi. Berikut data penelitian tentang indikator Tangible (Bukti Fisik).

Tabel 1: Data hasil penelitian tentang indikator Tangible

INDIKATOR	SUBINDIKATOR/DATA YANG DIKAJI	KETERSEDIAAN DATA
Tangible (Bukti Fisik)	Ketersediaan tempat duduk	SIM: 2 kursi; STLK: 1 kursi panjang; Laporan Polisi: 1 kursi panjang
	Papan informasi persyaratan	Tersedia pada pelayanan SIM, STLK, dan Laporan Polisi
	Peralatan pelayanan	SIM memiliki fingerprint dan alat pengenal wajah
	Fasilitas pelayanan SKCK	File menyebutkan adanya fasilitas pelayanan, tetapi tidak merinci jenis/jumlahnya

Sumber: Polres Sinjai.

Pada pelayanan SIM, tersedia dua buah kursi yang digunakan untuk melayani masyarakat. Selain itu, tersedia satu buah banner yang berfungsi sebagai papan informasi mengenai persyaratan kelengkapan administrasi. Pelayanan SIM juga didukung oleh peralatan teknologi berupa alat fingerprint untuk melakukan penginputan sidik jari dan alat pengenal wajah yang digunakan sesuai dengan identitas masyarakat yang melakukan pelayanan. Ketersediaan fasilitas tersebut membantu masyarakat dalam mengikuti tahapan pelayanan dan memberikan rasa nyaman selama proses pengurusan administrasi.

Sementara itu, pada pelayanan Surat Tanda Lapor Kehilangan (STLK) tersedia satu buah kursi panjang yang digunakan untuk melayani masyarakat. Pelayanan tersebut juga dilengkapi dengan satu buah banner yang berfungsi memberikan informasi mengenai persyaratan kelengkapan administrasi. Pada pelayanan Laporan Polisi, tersedia satu buah kursi panjang dan satu buah banner sebagai media informasi mengenai persyaratan administrasi yang harus dipenuhi masyarakat. Keberadaan tempat duduk dan papan informasi tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi sekaligus menunjang kenyamanan selama menunggu dan mengikuti proses pelayanan. Untuk pelayanan SKCK, data yang tersedia menyebutkan adanya fasilitas pelayanan, namun tidak menjelaskan secara rinci mengenai jenis maupun jumlah fasilitas yang tersedia. Oleh karena itu, berdasarkan data penelitian yang ada, fasilitas pada pelayanan SKCK belum dapat dijelaskan secara lebih spesifik.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, masyarakat menunjukkan kepuasan dalam melakukan pengurusan pelayanan administrasi di Kantor Polres Sinjai, khususnya karena didukung oleh adanya fasilitas fisik yang dapat menunjang kenyamanan dan kemudahan selama proses pelayanan. Ketersediaan tempat duduk

memberikan fasilitas bagi masyarakat selama menunggu atau memperoleh pelayanan, sedangkan banner atau papan informasi membantu masyarakat mengetahui persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Pada pelayanan SIM, keberadaan fingerprint dan alat pengenal wajah juga menunjukkan bahwa proses pelayanan telah didukung oleh peralatan yang sesuai dengan kebutuhan administrasi.

Dengan demikian, dari aspek Tangible, pelayanan administrasi di Kantor Polres Sinjai telah didukung oleh berbagai fasilitas fisik, seperti tempat duduk, papan informasi, serta peralatan teknologi pada pelayanan SIM. Fasilitas-fasilitas tersebut memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan, sehingga menjadi salah satu faktor yang mendukung kepuasan masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi di Kantor Polres Sinjai.

Reliability (keandalan)

Reliability (keandalan) berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai tugas dan fungsi yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan administrasi di Kantor Polres Sinjai, keandalan pelayanan dapat dilihat dari ketersediaan petugas pada setiap jenis pelayanan serta kemampuan petugas dalam menjalankan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Berikut data penelitian tentang indikator Reliability (keandalan).

Tabel 2. Data hasil penelitian tentang indikator Reliability (keandalan)

INDIKATOR	SUBINDIKATOR/DATA YANG DIKAJI	KETERSEDIAAN DATA
Realibyty (Keandalan)	Ketersediaan petugas sesuai tugas	Petugas tersedia pada setiap jenis pelayanan
	Jumlah petugas SKCK	3 orang
	Jumlah petugas SIM	6 orang
	Jumlah petugas STLK	7 orang
	Jumlah petugas Laporan Polisi	7 orang

Sumber: Polres Sinjai

Berdasarkan hasil penelitian, pada setiap jenis pelayanan di Kantor Polres Sinjai telah tersedia petugas yang menjalankan pelayanan sesuai dengan tugasnya masing-masing. Pada pelayanan SKCK, terdapat 3 orang petugas. Pada pelayanan SIM, terdapat 6 orang petugas. Selanjutnya, pada pelayanan Surat Tanda Lapor Kehilangan (STLK) terdapat 7 orang petugas, sedangkan pada pelayanan pembuatan Laporan Polisi terdapat 7 orang anggota. Ketersediaan petugas pada setiap jenis pelayanan menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan telah didukung oleh personel yang ditempatkan sesuai dengan fungsi pelayanan masing-masing. Dengan adanya petugas pada setiap unit pelayanan, masyarakat dapat memperoleh pelayanan sesuai dengan jenis administrasi yang dibutuhkan. Pembagian petugas pada masing-masing jenis pelayanan juga memberikan kemudahan kepada masyarakat karena terdapat petugas yang secara khusus menjalankan fungsi pelayanan tertentu. Kondisi tersebut dapat menciptakan proses pelayanan yang lebih terarah dan memberikan kepastian kepada

masyarakat mengenai tempat dan petugas yang dapat menangani kebutuhan administrasinya.

Dari aspek Reliability, ketersediaan petugas pada pelayanan SKCK, SIM, STLK, dan Laporan Polisi menunjukkan bahwa Kantor Polres Sinjai telah berupaya menjalankan pelayanan berdasarkan pembagian tugas dan fungsi yang telah ditetapkan. Petugas yang tersedia pada masing-masing unit pelayanan menjadi unsur penting dalam memastikan masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan administrasinya. Kondisi tersebut juga berkaitan dengan kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi di Kantor Polres Sinjai. Masyarakat merasa puas karena ketika membutuhkan pelayanan administrasi, tersedia petugas pada masing-masing jenis pelayanan yang dapat memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Ketersediaan petugas pada setiap unit pelayanan memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan, sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam menentukan petugas yang harus ditemui sesuai dengan kebutuhan administrasinya.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa aspek Reliability (Keandalan) dalam pelayanan administrasi di Kantor Polres Sinjai telah didukung oleh ketersediaan petugas pada setiap jenis pelayanan. Keberadaan petugas sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing memberikan kemudahan, kepastian, dan kenyamanan kepada masyarakat, yang pada akhirnya mendukung terciptanya kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi di Kantor Polres Sinjai.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) merupakan kemampuan petugas dalam memberikan respons terhadap kebutuhan masyarakat yang menggunakan pelayanan. Dalam penelitian ini, daya tanggap dilihat dari ketersediaan petugas dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama. Daya tanggap menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan administrasi karena masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang cepat dan responsif ketika menyampaikan kebutuhan administrasinya. Berikut data penelitian tentang indikator Responsiveness (daya tanggap).

Tabel 3. Data Hasil Penelitian Tentang Indikator Responsiveness (daya tanggap)

INDIKATOR	SUBINDIKATOR/DATA YANG DIKAJI	KETERSEDIAAN DATA
Responsive (Daya Tanggap)	Ketersediaan petugas	Terdapat anggota yang melayani pada setiap pelayanan
	Kecepatan merespons masyarakat	Masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama

Sumber: Polres Sinjai

Berdasarkan hasil penelitian, pada setiap pelayanan di Kantor Polres Sinjai terdapat anggota yang melayani masyarakat. Ketersediaan petugas tersebut membuat

masyarakat yang memiliki keperluan administrasi dapat segera memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhannya. Dengan adanya petugas yang siap memberikan pelayanan pada setiap unit pelayanan, masyarakat dapat memperoleh bantuan ketika membutuhkan pelayanan administrasi. Data penelitian juga menunjukkan bahwa masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama ketika memiliki keperluan pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketersediaan anggota pada setiap jenis pelayanan memungkinkan masyarakat untuk segera mendapatkan pelayanan sesuai dengan keperluannya, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan lebih efektif.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap responsivitas petugas Polres Sinjai dalam memberikan pelayanan administrasi. Kepuasan masyarakat terlihat dari adanya ketersediaan petugas yang siap melayani serta tidak adanya waktu tunggu yang terlalu lama ketika masyarakat membutuhkan pelayanan. Masyarakat dapat segera memperoleh bantuan dan respons dari petugas sesuai dengan kebutuhan administrasinya. Dengan demikian, daya tanggap petugas memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik. Selain itu, kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat menjadi salah satu perhatian dalam proses pelayanan administrasi. Masyarakat tidak dibiarkan menunggu dalam waktu yang lama, tetapi dapat segera memperoleh pelayanan ketika menyampaikan keperluannya. Hal ini menjadi salah satu faktor yang mendukung munculnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polres Sinjai.

Dengan demikian, dari aspek Responsiveness (Daya Tanggap), pelayanan di Kantor Polres Sinjai menunjukkan adanya kesiapan petugas dalam melayani masyarakat. Ketersediaan petugas pada setiap pelayanan menjadi faktor pendukung dalam memberikan respons terhadap kebutuhan masyarakat dan mengurangi waktu tunggu dalam memperoleh pelayanan. Responsivitas tersebut pada akhirnya berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat karena masyarakat memperoleh pelayanan secara cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan administrasinya.

Assurance (Jaminan)

Assurance (jaminan) berkaitan dengan kepastian, keamanan, legalitas, dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini, aspek jaminan dilihat dari kepastian legalitas administrasi, keabsahan dokumen, serta pengesahan dokumen pelayanan. Jaminan dalam pelayanan administrasi menjadi aspek penting karena masyarakat membutuhkan kepastian bahwa dokumen yang diperoleh melalui proses pelayanan memiliki dasar hukum, sah, dan dapat dipergunakan sesuai dengan kebutuhannya. Berikut data penelitian tentang indikator Assurance (jaminan).

Tabel 4. Data Hasil Penelitian Tentang Indikator Assurance (jaminan)

INDIKATOR	SUBINDIKATOR/DATA YANG DIKAJI	KETERSEDIAAN DATA

Assurance (Jaminan)	Kepastian legalitas administrasi	Administrasi sesuai ketentuan perundang-undangan
	Keabsahan dokumen	Dokumen dapat digunakan secara sah
	Pengesahan dokumen	Menggunakan cap/stempel resmi Polres

Berdasarkan hasil penelitian, petugas pada setiap pelayanan di Kantor Polres Sinjai memberikan jaminan bahwa administrasi yang dibutuhkan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Hal tersebut memberikan kepastian kepada masyarakat bahwa dokumen yang diterbitkan melalui pelayanan memiliki dasar administrasi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan adanya kepastian tersebut, masyarakat memiliki kepercayaan terhadap proses pelayanan dan dokumen administrasi yang diterimanya. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa dokumen administrasi yang diberikan kepada masyarakat dapat digunakan secara sah. Keabsahan dokumen tersebut juga didukung oleh adanya pengesahan berupa cap atau stempel resmi Polres. Penggunaan cap atau stempel resmi menjadi bagian dari pengesahan dokumen sehingga masyarakat memperoleh kepastian mengenai keabsahan administrasi yang telah diterimanya.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap jaminan yang diberikan dalam pelayanan administrasi di Kantor Polres Sinjai. Kepuasan masyarakat berkaitan dengan adanya kepastian bahwa dokumen administrasi yang diperoleh telah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, dapat digunakan secara sah, serta mendapatkan pengesahan melalui cap atau stempel resmi Polres. Jaminan tersebut memberikan rasa aman kepada masyarakat karena mereka memiliki kepastian bahwa dokumen yang diterima bukan hanya telah melalui proses pelayanan, tetapi juga memiliki keabsahan administratif yang dapat dipertanggungjawabkan. Jaminan legalitas dan keabsahan dokumen juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap petugas dan organisasi pelayanan. Masyarakat tidak merasa ragu terhadap dokumen yang diperoleh karena terdapat kepastian mengenai dasar administrasi dan pengesahannya. Dengan demikian, aspek jaminan tidak hanya berkaitan dengan penerbitan dokumen, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan Polres Sinjai dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat selama memperoleh pelayanan administrasi.

Berdasarkan uraian tersebut, aspek Assurance (Jaminan) dalam pelayanan administrasi di Kantor Polres Sinjai ditunjukkan melalui adanya kepastian legalitas administrasi, keabsahan dokumen, serta pengesahan dokumen menggunakan cap atau stempel resmi. Kondisi tersebut memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa dokumen yang diperoleh melalui pelayanan dapat digunakan sesuai dengan peruntukannya. Adanya kepastian, keamanan, legalitas, dan kepercayaan tersebut menjadi salah satu faktor yang mendukung kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh Polres Sinjai.

Empathy (Empati)

Empathy (empati) berkaitan dengan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat, termasuk kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi pelayanan. Empati merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan karena masyarakat tidak hanya membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi juga membutuhkan perhatian dari petugas agar dapat memahami prosedur dan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Berikut data penelitian tentang indikator Empathy (empati).

Tabel 5. Data Hasil Penelitian Tentang Indikator Empathy

INDIKATOR	SUBINDIKATOR/DATA YANG DIKAJI	KETERSEDIAAN DATA
Empathy (Empati)	Kemudahan memperoleh informasi	Tersedia banner/papan informasi
	Penyampaian informasi melalui media	Persyaratan juga disampaikan melalui media sosial

Berdasarkan hasil penelitian, aspek empati pada pelayanan administrasi di Kantor Polres Sinjai dapat dilihat dari penyediaan informasi mengenai persyaratan administrasi melalui banner atau papan informasi serta penyampaian informasi melalui media sosial.

Pada ruang pelayanan, tersedia banner atau papan informasi yang berfungsi memberikan informasi mengenai persyaratan administrasi kepada masyarakat. Keberadaan media informasi tersebut memudahkan masyarakat untuk mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi sebelum mengurus pelayanan. Dengan adanya informasi yang dapat dilihat secara langsung pada ruang pelayanan, masyarakat dapat mempersiapkan dokumen yang diperlukan sehingga proses pengurusan administrasi menjadi lebih mudah. Selain melalui banner atau papan informasi, persyaratan pelayanan juga disampaikan melalui media sosial. Penyampaian informasi melalui media tersebut menjadi salah satu bentuk kemudahan bagi masyarakat karena informasi mengenai persyaratan dapat diketahui sebelum masyarakat datang ke kantor pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya upaya untuk memberikan akses informasi yang lebih luas kepada masyarakat sehingga mereka dapat mempersiapkan kebutuhan administrasinya terlebih dahulu.

Kemudahan tersebut juga ditunjukkan dengan masyarakat tidak perlu bolak-balik ke kantor hanya untuk menanyakan persyaratan pelayanan. Dengan tersedianya informasi melalui papan informasi dan media sosial, masyarakat dapat mengetahui persyaratan sesuai dengan kebutuhan administrasinya terlebih dahulu. Kondisi tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mempersiapkan dokumen yang diperlukan sebelum memperoleh pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat merasa puas terhadap perhatian dan kepedulian yang diberikan dalam pelayanan administrasi di Kantor Polres Sinjai. Kepuasan tersebut berkaitan dengan adanya kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai persyaratan pelayanan. Masyarakat tidak hanya memperoleh informasi ketika berada di kantor, tetapi juga dapat mengetahui persyaratan melalui media sosial sebelum datang ke kantor

pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat mempersiapkan dokumen yang diperlukan terlebih dahulu dan tidak perlu datang berulang kali hanya untuk menanyakan persyaratan administrasi.

Perhatian terhadap kebutuhan masyarakat tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Polres Sinjai tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi, tetapi juga memperhatikan kemudahan masyarakat dalam mengikuti proses pelayanan. Penyediaan banner, papan informasi, dan penyampaian informasi melalui media sosial merupakan bentuk kepedulian terhadap masyarakat agar memperoleh informasi secara mudah dan dapat mempersiapkan kebutuhan administrasinya dengan baik. Dengan demikian, aspek Empathy (Empati) dalam pelayanan administrasi di Kantor Polres Sinjai terlihat dari upaya memberikan kemudahan informasi kepada masyarakat. Penyediaan papan informasi dan pemanfaatan media sosial menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat agar proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih mudah dan efisien. Kemudahan memperoleh informasi tersebut menjadi salah satu faktor yang mendukung kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Polres Sinjai, karena masyarakat merasa diperhatikan dan dibantu dalam memenuhi persyaratan pelayanan yang dibutuhkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di Polres Sinjai sudah berjalan dengan baik dan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dilihat dari lima indikator kualitas pelayanan, yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Pada aspek Tangible (bukti fisik), Polres Sinjai telah menyediakan fasilitas yang mendukung pelayanan, seperti tempat duduk, papan informasi, serta peralatan pelayanan SIM berupa fingerprint dan alat pengenal wajah. Fasilitas tersebut memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada masyarakat ketika melakukan pengurusan administrasi. Sedangkan aspek Reliability (keandalan), setiap jenis pelayanan telah memiliki petugas sesuai dengan tugas dan fungsinya. Tersedianya petugas pada pelayanan SKCK, SIM, STLK, dan Laporan Polisi memberikan kemudahan dan kepastian kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhannya. Kondisi ini membuat masyarakat merasa puas terhadap keandalan pelayanan yang diberikan.

Aspek Responsiveness (daya tanggap), petugas Polres Sinjai cukup siap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama karena terdapat petugas yang melayani pada setiap jenis pelayanan. Hal tersebut membuat masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan lebih cepat dan menjadi salah satu faktor yang mendukung kepuasan masyarakat. Aspek Assurance (jaminan), masyarakat memperoleh kepastian bahwa dokumen administrasi yang diterbitkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dapat digunakan secara sah. Adanya cap atau stempel resmi Polres juga memberikan kepastian terhadap keabsahan dokumen. Kondisi tersebut memberikan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pada aspek Empathy (empati), Polres Sinjai memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai

persyaratan pelayanan melalui papan informasi dan media sosial. Masyarakat dapat mengetahui persyaratan sebelum datang ke kantor sehingga tidak perlu berulang kali datang hanya untuk menanyakan kelengkapan administrasi. Hal tersebut menunjukkan adanya perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat serta mendukung kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, secara keseluruhan pelayanan administrasi di Polres Sinjai dapat dikatakan sudah baik dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan tersebut didukung oleh ketersediaan fasilitas pelayanan, petugas yang sesuai dengan tugasnya, daya tanggap petugas, adanya jaminan legalitas dokumen, serta perhatian petugas dalam memberikan kemudahan informasi kepada masyarakat. Namun, masih terdapat hal yang perlu diperbaiki, terutama dalam memberikan informasi persyaratan secara lebih luas dan mengatasi gangguan jaringan pada pelayanan berbasis digital agar pelayanan dapat berjalan semakin cepat dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.

Hendrawan, A. I., Kusmanto, H., & Warjio, W. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik, 8*(1), 65–84. https://doi.org/10.31289/jap.v8i1.1579

Ibrahim, A., Fakhri, K. A., Ruskan, E. L., Kurniawan, D., & Meiriza, A. (2023). Application of the service quality method to assess the quality of administrative services at universities. *Journal of Informatics and Telecommunication Engineering, 7*(1). https://doi.org/10.31289/jite.v7i1.9636

Kusuma, A. C., & Suflani. (2019). Analisis kualitas pelayanan publik dengan metode SERVQUAL (Service Quality). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo, 5*(2).

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Moenir, H. A. S. (2014). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2019). *Manajemen pelayanan*. Pustaka Pelajar.

Rahayu, A. Y. S., Juwono, V., & Rahmayanti, K. P. (2022). *Pelayanan publik dan e-government*. Rajawali Pers.

Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2022). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi Offset.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.