

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berbasis SERVQUAL Dalam Perspektif Kepuasan Dan Kepercayaan Masyarakat Pada Kepolisian Sektor Sumedang Selatan

Sukardi¹, Akadun², Anne Friday Safaria³

Universitas Sebelas April, Indonesia^{1,2,3}

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Kepolisian Sektor (Polsek) Sumedang Selatan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dalam perspektif kepuasan dan kepercayaan masyarakat, mengidentifikasi faktor-faktor penghambat, serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode naturalistik. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi, sedangkan keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik. Informan penelitian terdiri atas Kasium, anggota SPKT, anggota Reskrim, serta perwakilan masyarakat dari unsur media/LSM dan akademisi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* secara umum telah memadai, meskipun masih terdapat keterbatasan berupa belum tersedianya ruang laktasi, belum optimalnya fasilitas bagi kelompok rentan, serta dukungan jaringan internet yang perlu ditingkatkan. Dimensi *reliability* menunjukkan bahwa pelayanan secara prosedural telah mengacu pada SOP, namun ketepatan waktu penyelesaian pada beberapa jenis layanan masih belum optimal. Dimensi *responsiveness* memperlihatkan kesigapan dan komitmen petugas yang baik, meskipun masih terkendala keterbatasan personel dan tingginya beban pelayanan pada waktu tertentu. Dimensi *assurance* menunjukkan adanya kepastian pelayanan, rasa aman, dan integritas aparatur tanpa ditemukannya praktik pungutan liar pada layanan yang diamati, sedangkan dimensi *empathy* tercermin melalui sikap petugas yang ramah, komunikatif, humanis, dan tidak diskriminatif. Hambatan utama pelayanan berkaitan dengan kesenjangan pemahaman terhadap harapan masyarakat (*Gap 1*), keterbatasan spesifikasi standar pelayanan (*Gap 2*), serta kendala operasional dan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan (*Gap 3*). Strategi peningkatan kualitas pelayanan diarahkan pada penguatan standar dan publikasi maklumat pelayanan, digitalisasi proses administrasi dan sistem antrean, peningkatan sarana pelayanan inklusif, serta penguatan kompetensi komunikasi dan *service excellence* aparatur. Secara keseluruhan, peningkatan kualitas pelayanan yang terintegrasi diperlukan untuk memperkuat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Polsek Sumedang Selatan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; SERVQUAL; Kepuasan Masyarakat; Kepercayaan Publik; Kepolisian Sektor

Corresponding Author:

Sukardi

(sukardiwtd1975@gmail.com)

Received: May 28, 2026

Revised: June 15, 2026

Accepted: June 30, 2026

Published: July 22, 2026



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan dan kinerja penyelenggaraan pemerintahan, termasuk pada institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan modern yang berlandaskan prinsip *good governance*, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang efisien, transparan, akuntabel, responsif, dan profesional semakin meningkat. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara terukur dan berkualitas.

Sebagai unit terdepan (*frontline unit*) institusi Polri pada tingkat kecamatan, Kepolisian Sektor (Polsek) Sumedang Selatan memiliki posisi strategis karena berinteraksi secara langsung dengan masyarakat dalam memenuhi berbagai kebutuhan pelayanan kepolisian. Pelayanan yang diselenggarakan antara lain penerimaan laporan kehilangan, pengaduan masyarakat (Dumas), penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), perizinan keramaian, serta berbagai pelayanan yang berkaitan dengan keamanan dan ketertiban masyarakat. Intensitas interaksi tersebut menjadikan kualitas pelayanan pada tingkat Polsek sebagai salah satu faktor penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kinerja dan profesionalisme institusi kepolisian.

Namun demikian, pada tataran operasional masih ditemukan sejumlah kesenjangan antara harapan masyarakat dan realisasi pelayanan. Berdasarkan studi pendahuluan dan observasi awal di Polsek Sumedang Selatan, permasalahan yang teridentifikasi meliputi waktu penyelesaian pelayanan yang pada beberapa jenis layanan masih melebihi standar, belum optimalnya sosialisasi prosedur dan persyaratan pelayanan, keterbatasan sarana dan prasarana bagi kelompok rentan, serta variasi responsivitas petugas ketika terjadi peningkatan volume pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan aparatur, tetapi juga oleh dukungan fasilitas, transparansi informasi, efektivitas prosedur, dan kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan masyarakat.

Tabel 1. Permasalahan Umum Pelayanan Publik di Kepolisian Sektor Sumedang Selatan

No.	Indikator Permasalahan	Indikasi Lapangan/Fenomena Empiris
1	Waktu Pelayanan	Proses pelayanan administratif relatif lambat dan pada beberapa layanan masih melebihi durasi yang telah ditetapkan.
2	Prosedur Pelayanan	Alur mekanisme dan informasi persyaratan pelayanan belum tersosialisasi secara optimal kepada masyarakat.
3	Sarana dan Prasarana	Fasilitas ruang tunggu masih terbatas serta belum tersedia ruang khusus laktasi dan fasilitas yang memadai bagi penyandang disabilitas.
4	Responsivitas Petugas	Responsivitas petugas cenderung menurun ketika volume antrian atau laporan masyarakat meningkat secara signifikan.
5	Transparansi Informasi	Informasi mengenai biaya, persyaratan, dan prosedur pelayanan belum dipublikasikan secara menyeluruh dan mudah diakses masyarakat.

Sumber: Hasil studi pendahuluan dan observasi peneliti, 2025.

Data empiris mengenai beban pelayanan di Polsek Sumedang Selatan menunjukkan tingkat kunjungan masyarakat yang cukup tinggi. Pada tahun 2025 tercatat sebanyak 1.200 kunjungan masyarakat yang mengakses berbagai jenis pelayanan kepolisian. Distribusi kunjungan berdasarkan jenis pelayanan disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Kunjungan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pelayanan Tahun 2025

No.	Jenis Pelayanan Kepolisian	Jumlah Pengunjung	Persentase
1	Laporan Kehilangan (SKTLK)	420	35%
2	Pengaduan Masyarakat (Dumas/Reskrim)	300	25%
3	Penerbitan SKCK	240	20%
4	Perizinan Keramaian/Kegiatan Publik	120	10%
5	Layanan Administrasi Lainnya	120	10%
Total		1.200	100%

Sumber: Data pelayanan Polsek Sumedang Selatan, 2025.

Tabel 2 menunjukkan bahwa laporan kehilangan (SKTLK) merupakan jenis pelayanan dengan jumlah pengguna terbesar, yaitu sebanyak 420 pengunjung atau 35% dari total kunjungan. Selanjutnya, pelayanan pengaduan masyarakat mencapai 300 pengunjung atau 25%, penerbitan SKCK sebanyak 240 pengunjung atau 20%, sedangkan perizinan keramaian dan layanan administrasi lainnya masing-masing mencapai 120 pengunjung atau 10%. Tingginya intensitas pelayanan tersebut menuntut kemampuan organisasi dalam menyediakan layanan yang cepat, akurat, responsif, dan konsisten sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

Dalam konteks tersebut, kesesuaian antara standar waktu pelayanan dan realisasi penyelesaian di lapangan menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan. Hasil studi pendahuluan menunjukkan masih terdapat perbedaan antara standar waktu pelayanan dengan realisasi aktual sebagaimana disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Perbandingan Standar Waktu dan Realisasi Pelayanan di Polsek Sumedang Selatan

No.	Jenis Layanan	Standar SOP	Realisasi Lapangan	Status Kinerja
1	Laporan Kehilangan	15 menit	20 menit	Belum Sesuai
2	Pengaduan Masyarakat	45 menit	60 menit	Belum Sesuai
3	Penerbitan SKCK	10 menit	15 menit	Belum Sesuai
4	Izin Keramaian	4 hari	5 hari	Belum Sesuai

Sumber: Hasil studi pendahuluan dan observasi peneliti, 2025.

Data pada Tabel 3 memperlihatkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan dan realisasi penyelesaian pada seluruh jenis layanan yang diamati. Laporan kehilangan yang seharusnya diselesaikan dalam waktu 15 menit terealisasi rata-rata dalam 20 menit, sedangkan pelayanan pengaduan masyarakat memerlukan waktu sekitar 60 menit dibandingkan dengan standar 45 menit. Demikian pula penerbitan SKCK yang memiliki standar 10 menit terealisasi dalam waktu sekitar 15 menit, sementara izin keramaian membutuhkan waktu lima hari dibandingkan dengan standar empat hari. Meskipun perbedaan waktu pada beberapa jenis pelayanan relatif terbatas, kondisi tersebut tetap penting untuk diperhatikan karena ketepatan waktu merupakan salah satu unsur yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Kesenjangan (*gap*) antara harapan masyarakat dan kinerja pelayanan yang dirasakan berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Oliver (1980) menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk melalui proses evaluasi dengan membandingkan harapan (*expectations*) sebelum menerima pelayanan dengan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) setelah pelayanan diterima. Apabila kinerja pelayanan memenuhi atau melampaui harapan, masyarakat cenderung merasa puas; sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan realisasi dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Kualitas pelayanan juga memiliki keterkaitan dengan pembentukan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Mayer et al. (1995) menjelaskan bahwa kepercayaan ditopang oleh tiga komponen utama, yaitu *ability*, *integrity*, dan *benevolence*. Dalam konteks pelayanan kepolisian, *ability* tercermin dari kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat dan profesional, *integrity* berkaitan dengan konsistensi aparatur dalam menjalankan pelayanan sesuai aturan dan prinsip kejujuran, sedangkan *benevolence* tercermin dalam kepedulian serta perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

Untuk memahami kualitas pelayanan secara lebih komprehensif, penelitian ini menggunakan kerangka SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model tersebut menganalisis kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut relevan untuk digunakan dalam mengevaluasi pelayanan kepolisian karena mencakup aspek fasilitas fisik, konsistensi pelayanan, kecepatan respons, kompetensi dan kepastian pelayanan, serta perhatian aparatur terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan kondisi empiris tersebut, terdapat kebutuhan untuk mengkaji kualitas pelayanan publik di Polsek Sumedang Selatan secara lebih mendalam, terutama dalam menjelaskan bagaimana lima dimensi SERVQUAL diimplementasikan dalam praktik pelayanan, faktor-faktor yang menjadi penghambat, serta implikasinya terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Kajian tersebut penting karena evaluasi kualitas pelayanan kepolisian pada tingkat Polsek tidak cukup hanya dilihat dari terpenuhinya prosedur administratif, tetapi juga dari pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan dan kemampuan institusi dalam memenuhi ekspektasi publik.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Kepolisian Sektor Sumedang Selatan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dalam perspektif kepuasan dan kepercayaan masyarakat, mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat optimalisasi pelayanan, serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian kualitas pelayanan publik sekaligus menjadi bahan evaluasi praktis bagi Polsek Sumedang Selatan dalam meningkatkan pelayanan yang lebih efektif, responsif, transparan, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Administrasi Publik dan Kebijakan

Administrasi publik merupakan keseluruhan proses kerja sama institusional dan pengelolaan sumber daya publik yang diarahkan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi kebijakan publik demi tercapainya kepentingan masyarakat. Chandler (1998) dan Rosenbloom (2006) menempatkan administrasi publik sebagai instrumen penting dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan, terutama dalam mengelola hubungan antara negara, organisasi publik, dan masyarakat. Dalam konteks tersebut, administrasi publik tidak hanya berkaitan dengan aktivitas birokrasi, tetapi juga mencakup proses penyediaan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik.

Secara substantif, fungsi administrasi publik mencakup dua aspek utama, yaitu fungsi pengaturan (*regulation*) dan fungsi pelayanan (*service delivery*). Fungsi pengaturan berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam membentuk serta menerapkan aturan untuk menciptakan keteraturan sosial, sedangkan fungsi pelayanan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif. Dengan demikian, implementasi kebijakan pelayanan publik merupakan bentuk operasionalisasi kewajiban pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan, kepastian hukum, serta pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kualitas Pelayanan dan Kerangka Model SERVQUAL

Kualitas pelayanan publik dapat dipahami sebagai tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat sebagai penerima layanan dengan kinerja pelayanan yang secara nyata diberikan oleh penyelenggara. Zeithaml et al. (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna layanan secara konsisten. Dalam pelayanan publik, kualitas tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir pelayanan, tetapi juga mencakup proses, ketepatan waktu, kompetensi petugas, kemudahan akses, kejelasan informasi, serta pengalaman masyarakat selama memperoleh pelayanan.

Salah satu kerangka yang banyak digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini menempatkan kualitas pelayanan sebagai hasil evaluasi terhadap kesenjangan antara harapan pengguna dan pelayanan yang diterima. SERVQUAL terdiri atas lima dimensi utama sebagai berikut:

1. Tangibles (Bukti Fisik): Dimensi *tangibles* mencakup kondisi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana-prasarana pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, kenyamanan lingkungan pelayanan, serta penampilan aparatur. Dalam konteks pelayanan kepolisian, bukti fisik menjadi bagian penting karena dapat membentuk persepsi awal masyarakat mengenai profesionalisme institusi penyelenggara layanan.
2. Reliability (Keandalan): *Reliability* menunjukkan kemampuan institusi dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, tepat waktu, dan dapat dipercaya sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Keandalan juga tercermin dalam kemampuan petugas untuk meminimalkan kesalahan dan memberikan pelayanan sesuai dengan janji atau standar pelayanan.
3. Responsiveness (Daya Tanggap): *Responsiveness* berkaitan dengan kesigapan, kemauan, dan kecepatan aparatur dalam membantu masyarakat serta merespons kebutuhan maupun keluhan pengguna layanan. Daya tanggap menjadi penting dalam pelayanan kepolisian karena masyarakat sering membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat, terutama ketika berhadapan dengan pengaduan atau persoalan yang bersifat mendesak.
4. Assurance (Jaminan dan Kepastian): *Assurance* mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, integritas, serta kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat. Dalam pelayanan kepolisian, dimensi ini juga berkaitan dengan kepastian hukum, kejelasan prosedur, serta jaminan pelayanan yang bebas dari praktik pungutan liar maupun penyimpangan lainnya.
5. Empathy (Empati): *Empathy* menunjukkan tingkat kepedulian dan perhatian individual yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat. Dimensi ini tercermin melalui sikap ramah, komunikasi yang santun, kesediaan mendengarkan keluhan, perlakuan yang tidak diskriminatif, serta kemampuan petugas memahami kebutuhan khusus masing-masing pengguna layanan.

Kelima dimensi tersebut saling melengkapi dalam menjelaskan kualitas pelayanan secara komprehensif. Dalam konteks Polsek Sumedang Selatan, penerapan SERVQUAL relevan digunakan untuk memahami tidak hanya aspek administratif pelayanan, tetapi juga pengalaman masyarakat ketika berinteraksi langsung dengan aparaturnya kepolisian.

Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat

Kepuasan masyarakat (*community satisfaction*) merupakan evaluasi yang terbentuk setelah masyarakat menerima dan merasakan suatu pelayanan. Oliver (1980) menjelaskan bahwa kepuasan muncul melalui proses perbandingan antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah pelayanan diberikan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, masyarakat cenderung memberikan penilaian positif dan merasa puas. Sebaliknya, apabila kinerja pelayanan berada di bawah harapan, kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan.

Dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat memiliki arti penting karena mencerminkan sejauh mana institusi publik mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi warga. Kepuasan bukan hanya dipengaruhi oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh ketepatan waktu, kemudahan prosedur, sikap aparaturnya, kejelasan informasi, kenyamanan fasilitas, serta keadilan dalam memberikan pelayanan.

Sementara itu, kepercayaan publik (*public trust*) merupakan keyakinan masyarakat terhadap kemampuan, integritas, dan niat baik institusi publik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Mayer et al. (1995) menjelaskan bahwa kepercayaan dibentuk oleh tiga komponen utama, yaitu *ability*, *integrity*, dan *benevolence*. *Ability* berkaitan dengan kemampuan dan kompetensi institusi dalam memberikan pelayanan, *integrity* merujuk pada konsistensi institusi dalam menjalankan nilai, aturan, dan prinsip kejujuran, sedangkan *benevolence* menggambarkan adanya kepedulian serta niat baik untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Pemahaman tersebut juga sejalan dengan Rotter (1967) yang menempatkan kepercayaan sebagai keyakinan terhadap reliabilitas perilaku pihak lain dalam suatu hubungan sosial.

Dalam konteks pelayanan kepolisian, kepercayaan masyarakat menjadi sangat penting karena Polri tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga menjalankan fungsi perlindungan, pengayoman, pelayanan, serta penegakan hukum. Oleh karena itu, pelayanan yang profesional, transparan, responsif, tidak diskriminatif, dan bebas dari penyimpangan akan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Persamaan, Perbedaan, dan Kebaruan Penelitian

Kajian terhadap penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penelitian mengenai kualitas pelayanan publik memiliki kesamaan dalam menempatkan kualitas pelayanan sebagai salah satu faktor penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap institusi penyelenggara layanan. Penggunaan pendekatan SERVQUAL dengan lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, juga telah menjadi salah satu kerangka yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada berbagai organisasi pelayanan publik, termasuk institusi kepolisian. Kesamaan tersebut menunjukkan bahwa model SERVQUAL memiliki relevansi yang kuat untuk menjelaskan pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki perbedaan pada fokus analisis dan konteks empiris yang digunakan. Penelitian ini tidak hanya menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, tetapi juga menempatkannya dalam perspektif kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak diposisikan semata-mata sebagai indikator kinerja operasional, tetapi dianalisis lebih lanjut dalam kaitannya dengan bagaimana masyarakat menilai kompetensi, integritas, kepedulian, dan

profesionalisme institusi kepolisian. Selain itu, penelitian difokuskan pada tingkat Kepolisian Sektor, yaitu Polsek Sumedang Selatan, yang memiliki karakteristik pelayanan berbeda dengan unit kepolisian pada tingkat organisasi yang lebih tinggi karena berinteraksi secara langsung dan intensif dengan masyarakat di tingkat lokal.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini dengan demikian tidak terletak pada pengembangan teori SERVQUAL baru, tetapi pada integrasi tiga perspektif utama, yaitu kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL, kepuasan masyarakat, dan kepercayaan publik dalam konteks pelayanan kepolisian tingkat Polsek. Penelitian ini menggunakan lima dimensi SERVQUAL untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah berjalan baik maupun yang masih memiliki kesenjangan, kemudian menginterpretasikan implikasinya terhadap kepuasan serta pembentukan kepercayaan masyarakat.

Secara konseptual, penelitian ini menawarkan kerangka pemahaman bahwa kualitas pelayanan kepolisian pada tingkat lokal tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan memenuhi standar administratif, tetapi juga oleh kemampuan pelayanan tersebut dalam menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat dan membangun kepercayaan terhadap institusi. Dengan demikian, kebaruan penelitian dapat dirumuskan sebagai analisis integratif kualitas pelayanan publik kepolisian berbasis SERVQUAL yang menghubungkan dimensi pelayanan dengan kepuasan dan pembentukan kepercayaan masyarakat serta mengidentifikasi kesenjangan pelayanan sebagai dasar perumusan strategi peningkatan kualitas pelayanan pada Polsek Sumedang Selatan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode naturalistik. Pendekatan tersebut dipilih karena penelitian diarahkan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam, kontekstual, dan holistik mengenai kualitas pelayanan publik pada Kepolisian Sektor (Polsek) Sumedang Selatan berdasarkan dimensi SERVQUAL. Melalui pendekatan kualitatif, fenomena pelayanan dikaji dalam kondisi alamiah dengan memperhatikan pengalaman, pandangan, serta interpretasi para pihak yang terlibat secara langsung dalam proses pelayanan publik (Moleong, 2016; Sugiyono, 2017).

Fokus penelitian diarahkan pada kualitas pelayanan publik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta faktor-faktor yang menghambat pelayanan dan implikasinya terhadap kepuasan serta kepercayaan masyarakat. Dengan fokus tersebut, penelitian tidak hanya mengidentifikasi kondisi pelayanan yang tampak secara administratif, tetapi juga menggali pengalaman dan penilaian informan terhadap pelaksanaan pelayanan di Polsek Sumedang Selatan.

Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa individu yang dipilih memiliki pengetahuan, kewenangan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dengan objek yang diteliti. Kriteria pemilihan informan meliputi: (1) memiliki keterlibatan dalam penyelenggaraan atau pengamatan pelayanan publik; (2) memahami proses, prosedur, dan kondisi pelayanan di Polsek Sumedang Selatan; serta (3) mampu memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Berdasarkan kriteria tersebut, penelitian melibatkan 5 (lima) informan yang merepresentasikan unsur internal kepolisian dan unsur eksternal sebagaimana disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Profil Informan Penelitian

Kode	Jabatan/Peran Informan	Masa Kerja/Pengalaman	Fokus Informasi yang Digali
I-1	Kasium Sumedang Selatan	Polsek 8 tahun	Manajemen tata usaha, sarana dan prasarana, perencanaan, serta

			pelaksanaan SOP pelayanan.		
I-2	Anggota KA SPKT 3	12 tahun	Pelayanan masyarakat SKTLK.	teknis dan	laporan penerbitan
I-3	Panit Opsnal 2 Reskrim	9 tahun	Penanganan masyarakat penyidikan.	dan	pengaduan proses
I-4	Perwakilan Media/Insan Pers	Aktif memantau	Perspektif masyarakat terhadap kualitas pelayanan, transparansi, kepuasan publik, serta kondisi faktual di lapangan.		
I-5	Akademisi/Pengamat Kebijakan	Pakar publik	Evaluasi independen mengenai pelayanan publik, tata kelola, dan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan.		

Sumber: Data penelitian, 2025.

Data penelitian diperoleh melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan terhadap seluruh informan untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan pelayanan, kendala yang dihadapi, respons masyarakat, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan. Proses wawancara diarahkan pada lima dimensi SERVQUAL sehingga informasi yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara sistematis.

Observasi dilakukan secara partisipatif untuk memperoleh gambaran langsung mengenai proses pelayanan di Polsek Sumedang Selatan, termasuk kondisi sarana dan prasarana, pola interaksi antara petugas dan masyarakat, waktu penyelesaian pelayanan, responsivitas aparat, serta pelaksanaan prosedur pelayanan. Observasi juga dilengkapi dengan simulasi layanan untuk memahami secara lebih konkret tahapan dan pengalaman masyarakat ketika mengakses pelayanan. Sementara itu, studi dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan mengonfirmasi data hasil wawancara serta observasi melalui dokumen yang berkaitan dengan prosedur, standar operasional, data pelayanan, dan informasi pendukung lainnya.

Keabsahan data penelitian diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik (Sugiyono, 2019). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari informan internal kepolisian dengan pandangan informan eksternal, yaitu media/insan pers dan akademisi/pengamat kebijakan. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan dan mengonfirmasi data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses tersebut dilakukan untuk meningkatkan kredibilitas data sekaligus meminimalkan kemungkinan terjadinya bias dalam interpretasi hasil penelitian.

Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Kondensasi data dilakukan dengan menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengelompokkan data hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi sesuai dengan fokus penelitian. Data selanjutnya disajikan secara sistematis dalam bentuk uraian naratif dan tabel berdasarkan lima dimensi SERVQUAL serta faktor-

faktor penghambat pelayanan. Tahap terakhir dilakukan melalui penarikan kesimpulan dan verifikasi secara terus-menerus dengan membandingkan temuan antar-sumber dan antar-teknik pengumpulan data.

Melalui tahapan tersebut, analisis diarahkan untuk menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai kondisi kualitas pelayanan publik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, kesenjangan yang terjadi dalam proses pelayanan, implikasinya terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat, serta strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Polsek Sumedang Selatan.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Polsek Sumedang Selatan dapat dianalisis melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut menunjukkan karakteristik pelayanan yang berbeda. Beberapa aspek telah berjalan dengan baik, khususnya pada dimensi *assurance* dan *empathy*, sedangkan beberapa aspek lainnya masih memerlukan perbaikan, terutama terkait ketepatan waktu pelayanan, keterbatasan fasilitas inklusif, dan dukungan teknologi pelayanan.

Tangibles (Bukti Fisik)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek bukti fisik (*tangibles*) pada Polsek Sumedang Selatan secara umum telah berada dalam kondisi yang cukup memadai. Ruang pelayanan SPKT terlihat bersih dan tertata, didukung dengan fasilitas pendingin ruangan, komputer pelayanan, papan informasi, serta sarana penunjang administratif lainnya. Dari sisi penampilan aparatur, penggunaan seragam yang rapi dan sikap profesional petugas turut membentuk kesan positif terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Dalam perspektif SERVQUAL, dimensi *tangibles* tidak hanya berkaitan dengan keberadaan fasilitas fisik, tetapi juga dengan kemampuan fasilitas tersebut dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna layanan. Hasil observasi menunjukkan masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama belum tersedianya ruang khusus laktasi bagi ibu menyusui, belum optimalnya fasilitas akses bagi penyandang disabilitas, serta koneksi jaringan internet internal yang pada kondisi tertentu mengalami gangguan teknis, khususnya ketika aktivitas pelayanan meningkat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan telah cukup baik, tetapi belum sepenuhnya memenuhi prinsip pelayanan yang inklusif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Reliability (Keandalan)

Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan institusi dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, tepat, dan sesuai dengan standar operasional prosedur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas Polsek Sumedang Selatan pada umumnya telah memiliki pemahaman teknis yang baik mengenai ketentuan pelayanan, persyaratan dokumen, serta prosedur administratif. Hal ini terlihat dari rendahnya tingkat kesalahan dalam pengisian identitas maupun penerbitan dokumen seperti SKCK dan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK).

Meskipun demikian, aspek keandalan waktu (*time reliability*) masih menjadi salah satu bagian yang memerlukan perhatian. Berdasarkan data pada Tabel 3, beberapa jenis pelayanan masih menunjukkan perbedaan antara standar waktu yang ditetapkan dengan realisasi di lapangan. Pada pelayanan laporan kehilangan, misalnya, waktu penyelesaian yang ditetapkan selama 15 menit terealisasi sekitar 20 menit, sedangkan pengaduan masyarakat yang memiliki standar 45 menit membutuhkan waktu sekitar 60 menit. Kondisi

tersebut antara lain dipengaruhi oleh proses verifikasi berkas yang pada beberapa tahap masih dilakukan secara manual. Temuan ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan dari aspek akurasi relatif baik, sedangkan keandalan dari aspek ketepatan waktu masih perlu ditingkatkan melalui penyederhanaan proses dan pemanfaatan teknologi pelayanan.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* menggambarkan kesediaan dan kecepatan aparatur dalam membantu serta merespons kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, petugas pelayanan pada Polsek Sumedang Selatan menunjukkan tingkat daya tanggap yang relatif baik. Petugas secara proaktif menanyakan kebutuhan masyarakat yang datang, memberikan petunjuk mengenai tahapan pelayanan, serta membantu menjelaskan persyaratan yang harus dipenuhi. Dalam situasi pengaduan yang membutuhkan penanganan segera, unit terkait juga menunjukkan kesigapan dalam memberikan respons awal.

Namun demikian, kemampuan untuk mempertahankan tingkat responsivitas yang sama pada setiap kondisi masih menghadapi kendala. Pada saat terjadi peningkatan jumlah pengunjung secara bersamaan, khususnya pada jam pelayanan yang padat, keterbatasan jumlah personel pada bagian pelayanan dapat menyebabkan antrean dan memperpanjang waktu tunggu masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kendala responsivitas bukan semata-mata berkaitan dengan sikap petugas, tetapi juga dengan kapasitas organisasi dalam menyesuaikan jumlah personel dan dukungan sistem pelayanan dengan volume permintaan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan responsivitas memerlukan dukungan manajemen antrean, pengaturan beban kerja, dan optimalisasi pelayanan berbasis teknologi.

Assurance (Jaminan dan Kepastian)

Dimensi *assurance* menjadi salah satu aspek yang menunjukkan hasil positif dalam pelayanan Polsek Sumedang Selatan. Masyarakat memperoleh rasa aman dan kepastian terhadap legalitas dokumen maupun prosedur pelayanan yang diberikan. Pengetahuan dan penguasaan prosedur oleh petugas turut memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Aspek penting lainnya adalah transparansi biaya pada pelayanan tertentu. Berdasarkan temuan penelitian, penerbitan laporan kehilangan tidak dikenakan biaya atau **gratis (Rp0)** serta tidak ditemukan indikasi praktik pungutan liar dalam proses pelayanan yang diamati. Sikap petugas yang santun dan kemampuan memberikan penjelasan mengenai prosedur hukum juga turut memperkuat rasa aman dan kepastian masyarakat. Dalam konteks SERVQUAL, kondisi tersebut memperlihatkan bahwa kompetensi, integritas, dan profesionalisme aparatur merupakan bagian penting dalam membangun jaminan pelayanan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Empathy (Empati)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *empathy* juga menjadi salah satu kekuatan pelayanan pada Polsek Sumedang Selatan. Petugas menunjukkan sikap ramah, santun, komunikatif, dan relatif tidak diskriminatif dalam melayani masyarakat. Kesediaan petugas untuk mendengarkan keluhan, memberikan penjelasan, dan menyesuaikan cara berkomunikasi dengan kondisi pengguna layanan mencerminkan adanya perhatian terhadap kebutuhan individual masyarakat.

Pendekatan empatik terlihat terutama dalam pelayanan kepada warga lanjut usia maupun masyarakat yang mengalami kesulitan memahami prosedur administratif. Petugas memberikan penjelasan secara lebih perlahan dan membantu mengarahkan tahapan pelayanan yang harus ditempuh. Dalam perspektif SERVQUAL, sikap tersebut penting karena kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari kecepatan dan ketepatan administratif, tetapi juga dari pengalaman interpersonal masyarakat selama berinteraksi dengan aparatur.

Dengan demikian, kemampuan mempertahankan sikap empatik dan komunikatif menjadi modal penting dalam meningkatkan kepuasan sekaligus membentuk persepsi positif terhadap pelayanan kepolisian.

Secara keseluruhan, analisis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa dimensi *assurance* dan *empathy* merupakan aspek pelayanan yang relatif kuat, sedangkan *tangibles* telah cukup memadai meskipun masih membutuhkan penguatan fasilitas inklusif. Sementara itu, dimensi *reliability* dan *responsiveness* masih memerlukan peningkatan, terutama dalam hal efisiensi waktu pelayanan, pengelolaan antrean, jumlah personel pelayanan, dan dukungan infrastruktur teknologi.

Analisis Faktor Penghambat Berdasarkan Gap Model

Untuk memahami lebih lanjut penyebab belum optimalnya beberapa aspek pelayanan, hasil penelitian dianalisis menggunakan pendekatan kesenjangan kualitas pelayanan (*gap model*). Kerangka ini membantu mengidentifikasi perbedaan antara harapan masyarakat, pemahaman organisasi, standar pelayanan, proses penyelenggaraan, komunikasi pelayanan, dan pelayanan yang akhirnya dirasakan oleh masyarakat (Akadun, 2005; Parasuraman et al., 1988).

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, ditemukan beberapa bentuk kesenjangan yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan pada Polsek Sumedang Selatan sebagaimana disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Identifikasi Kesenjangan Kualitas Pelayanan di Polsek Sumedang Selatan

Jenis Gap	Deskripsi Kesenjangan	Faktor Penyebab di Lapangan
Gap 1 - Persepsi Manajemen	Perbedaan antara harapan masyarakat dengan pemahaman pihak manajemen Polsek mengenai kebutuhan pengguna layanan.	Belum optimalnya pelaksanaan survei kepuasan masyarakat secara berkala untuk mengidentifikasi perubahan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.
Gap 2 - Spesifikasi Kualitas	Perbedaan antara pemahaman manajemen mengenai kebutuhan masyarakat dengan standar pelayanan yang dirumuskan.	Beberapa indikator dan media informasi standar pelayanan masih memerlukan penyesuaian dengan perkembangan pelayanan dan digitalisasi administrasi kepolisian.
Gap 3 - Penyelenggaraan Pelayanan	Perbedaan antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan pelaksanaan pelayanan secara aktual.	Keterbatasan jumlah personel SPKT, adanya rangkap tugas, proses administrasi yang masih dilakukan secara manual, serta kendala teknis jaringan internet.
Gap 4 - Komunikasi Pelayanan	Perbedaan antara informasi atau janji pelayanan yang disampaikan kepada masyarakat dengan kondisi operasional pelayanan.	Informasi mengenai alur, persyaratan, waktu, dan biaya pelayanan belum dipublikasikan secara optimal melalui media informasi fisik maupun media digital.
Gap 5 - Kualitas Pelayanan yang	Perbedaan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat	Merupakan akumulasi berbagai kesenjangan sebelumnya, terutama

Dirasakan	dengan pelayanan yang terkait waktu pelayanan, akses secara nyata dirasakan. informasi, fasilitas pelayanan, dan kapasitas operasional.
-----------	---

Sumber: Hasil penelitian, 2025.

Berdasarkan Tabel 5, Gap 1 berkaitan dengan masih terbatasnya mekanisme sistematis untuk menangkap perubahan harapan masyarakat secara berkala. Apabila kebutuhan masyarakat tidak dipetakan secara konsisten, organisasi berpotensi mengalami kesulitan dalam menyesuaikan pelayanan dengan perkembangan tuntutan pengguna. Oleh karena itu, survei kepuasan masyarakat dapat menjadi instrumen penting untuk memperoleh masukan secara periodik.

Gap 2 berkaitan dengan penerjemahan kebutuhan masyarakat ke dalam standar dan spesifikasi pelayanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa beberapa standar dan media informasi pelayanan masih perlu diperbarui dan diselaraskan dengan perkembangan digitalisasi pelayanan. Hal tersebut penting agar standar pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai dokumen administratif, tetapi juga menjadi pedoman operasional yang mudah dipahami oleh petugas dan masyarakat.

Gap 3 menjadi salah satu kesenjangan yang paling nyata dalam hasil penelitian. Keterbatasan personel pada bagian pelayanan, adanya rangkap tugas, proses administratif yang masih dilakukan secara manual, serta kendala jaringan internet berpengaruh terhadap kemampuan petugas untuk mempertahankan ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan SOP. Kondisi tersebut terutama tercermin pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*.

Selanjutnya, Gap 4 berkaitan dengan komunikasi pelayanan. Informasi mengenai prosedur, persyaratan, waktu, dan biaya pelayanan perlu disampaikan melalui media yang mudah diakses masyarakat, baik pada area pelayanan maupun melalui kanal digital resmi. Keterbatasan komunikasi berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian antara persepsi masyarakat sebelum memperoleh pelayanan dan kondisi pelayanan secara aktual.

Adapun Gap 5 merupakan kesenjangan akhir antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Kesenjangan ini tidak berdiri sendiri, melainkan dapat muncul sebagai akumulasi dari kesenjangan persepsi, spesifikasi, penyelenggaraan, dan komunikasi pelayanan. Dengan demikian, upaya memperkecil Gap 5 membutuhkan perbaikan pelayanan secara terintegrasi, bukan hanya pada satu aspek tertentu.

Implikasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengalaman masyarakat terhadap kualitas pelayanan memiliki keterkaitan dengan pembentukan kepuasan dan kepercayaan terhadap Polsek Sumedang Selatan. Pelayanan yang memberikan kepastian prosedur, rasa aman, sikap ramah, dan perlakuan yang tidak diskriminatif cenderung membentuk pengalaman pelayanan yang positif. Kondisi tersebut terutama terlihat pada dimensi *assurance* dan *empathy* yang menjadi aspek relatif kuat dalam pelayanan.

Dalam perspektif Mayer et al. (1995), kondisi tersebut dapat dikaitkan dengan tiga unsur pembentuk kepercayaan, yaitu *ability*, *integrity*, dan *benevolence*. Kompetensi petugas dalam memahami prosedur pelayanan mencerminkan unsur *ability*. Pelayanan yang transparan dan tidak ditemukannya pungutan liar pada layanan yang diamati memperkuat persepsi terhadap *integrity*. Sementara itu, sikap ramah, komunikatif, dan kesediaan membantu masyarakat mencerminkan unsur *benevolence*. Ketiga aspek tersebut menunjukkan bahwa kualitas interaksi pelayanan berpotensi memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Di sisi lain, keterlambatan waktu pelayanan merupakan salah satu aspek yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat. Dalam perspektif Oliver (1980), kepuasan terbentuk dari perbandingan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan. Ketika

masyarakat mengharapkan pelayanan selesai sesuai dengan standar waktu tetapi realisasi melebihi standar tersebut, dapat muncul kesenjangan antara ekspektasi dan pengalaman aktual. Oleh karena itu, peningkatan efisiensi waktu pelayanan menjadi penting tidak hanya dari perspektif administratif, tetapi juga dalam upaya menjaga persepsi masyarakat terhadap kompetensi dan profesionalisme aparatur.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan dan kepercayaan masyarakat tidak dibentuk oleh satu dimensi pelayanan secara terpisah. Kepastian pelayanan, kompetensi petugas, komunikasi yang baik, fasilitas yang memadai, ketepatan waktu, dan sikap empatik saling melengkapi dalam membentuk pengalaman masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara menyeluruh agar perbaikan pada satu dimensi dapat didukung oleh dimensi lainnya.

Upaya Strategis Peningkatan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis terhadap berbagai kesenjangan pelayanan, diperlukan strategi peningkatan yang diarahkan pada aspek operasional, fasilitas, informasi, sumber daya manusia, dan mekanisme evaluasi. Mengacu pada prinsip pengembangan manajemen pelayanan publik (Ratminto & Winarsi, 2012), upaya peningkatan kualitas pelayanan Polsek Sumedang Selatan dapat difokuskan pada lima strategi utama.

1. Digitalisasi dan Modernisasi Sistem Antrean
Polsek Sumedang Selatan perlu mengoptimalkan sistem antrean pelayanan yang lebih terintegrasi, termasuk penggunaan nomor antrean dan pendataan awal secara digital. Pengembangan mekanisme tersebut dapat membantu mengurangi waktu tunggu, khususnya pada layanan yang memiliki tingkat kunjungan relatif tinggi seperti SKCK dan SKTLK. Digitalisasi juga dapat digunakan untuk mempermudah pengecekan persyaratan sebelum masyarakat datang ke lokasi pelayanan.
2. Pemenuhan Sarana Pelayanan yang Inklusif
Peningkatan fasilitas perlu diarahkan pada pemenuhan kebutuhan seluruh kelompok masyarakat, termasuk ibu menyusui, penyandang disabilitas, lanjut usia, dan masyarakat yang membawa anak. Prioritas dapat diberikan pada penyediaan ruang laktasi, peningkatan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta peningkatan kenyamanan ruang tunggu. Pemenuhan sarana inklusif akan memperkuat dimensi tangibles sekaligus menunjukkan komitmen institusi terhadap pelayanan yang tidak diskriminatif.
3. Penguatan Publikasi Standar dan Maklumat Pelayanan
Informasi mengenai jenis layanan, persyaratan, tahapan prosedur, jangka waktu penyelesaian, serta biaya pelayanan perlu ditampilkan secara jelas dan mudah diakses. Publikasi tidak hanya dilakukan melalui papan informasi di lingkungan kantor, tetapi juga melalui kanal digital resmi. Kejelasan informasi dapat mengurangi potensi kesalahpahaman masyarakat serta memperkecil kesenjangan komunikasi pelayanan.
4. Penguatan Kompetensi dan Pelatihan Service Excellence
Kompetensi personel pelayanan perlu terus dikembangkan melalui pelatihan secara berkala. Materi pelatihan dapat mencakup komunikasi pelayanan, penanganan keluhan (complaint handling), pelayanan kepada kelompok rentan, pengelolaan antrean, manajemen stres, serta penggunaan teknologi administrasi. Penguatan kompetensi tersebut penting untuk mempertahankan dimensi assurance dan empathy sekaligus meningkatkan reliability dan responsiveness.
5. Penguatan Sistem Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat
Evaluasi pelayanan perlu dilaksanakan secara periodik melalui survei kepuasan masyarakat, kotak saran, kanal pengaduan, maupun instrumen digital seperti kode QR untuk memperoleh umpan balik pengguna layanan. Informasi tersebut dapat digunakan untuk mengidentifikasi perubahan kebutuhan masyarakat serta

menentukan prioritas perbaikan pelayanan. Pengawasan internal juga perlu dilaksanakan secara konsisten untuk memastikan pelaksanaan pelayanan tetap sesuai dengan standar dan mencegah terjadinya penyimpangan prosedur.

Secara keseluruhan, strategi peningkatan kualitas pelayanan pada Polsek Sumedang Selatan memerlukan pendekatan yang terintegrasi antara peningkatan sarana, digitalisasi proses, penguatan kapasitas personel, transparansi informasi, dan evaluasi berkelanjutan. Dengan strategi tersebut, perbaikan pelayanan tidak hanya diarahkan untuk memenuhi standar administratif, tetapi juga untuk memperkecil kesenjangan antara harapan dan pengalaman masyarakat sehingga kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan publik dapat terus diperkuat.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis kualitatif menggunakan kerangka SERVQUAL, kualitas pelayanan publik pada Kepolisian Sektor Sumedang Selatan secara umum telah menunjukkan kondisi yang cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan peningkatan. Dimensi *assurance* dan *empathy* merupakan aspek yang relatif paling kuat, yang tercermin dari sikap petugas yang santun, komunikatif, memberikan kepastian pelayanan, serta tidak ditemukannya praktik pungutan liar pada layanan yang diamati. Dimensi *tangibles* juga telah didukung oleh kondisi fasilitas pelayanan yang cukup memadai, namun masih terdapat keterbatasan pada penyediaan sarana inklusif, khususnya ruang laktasi, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, dan dukungan jaringan internet. Sementara itu, dimensi *reliability* dan *responsiveness* masih memerlukan perhatian karena terdapat perbedaan antara standar waktu pelayanan dengan realisasi di lapangan, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah pengguna layanan.

Hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan terutama berkaitan dengan belum optimalnya mekanisme untuk menangkap harapan masyarakat secara berkala, keterbatasan jumlah personel pelayanan, adanya rangkap tugas, proses administrasi yang masih dilakukan secara manual pada beberapa tahapan, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, serta belum optimalnya publikasi informasi pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat, standar pelayanan, proses penyelenggaraan, dan pelayanan yang dirasakan. Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan memiliki keterkaitan dengan pembentukan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Kepastian pelayanan, integritas aparatur, sikap ramah, dan komunikasi yang baik cenderung memperkuat persepsi positif masyarakat, sedangkan keterlambatan waktu pelayanan berpotensi menurunkan kepuasan apabila tidak segera diperbaiki. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan di Polsek Sumedang Selatan memerlukan perbaikan yang terintegrasi pada aspek fasilitas, sumber daya manusia, teknologi, transparansi informasi, serta efektivitas proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, Polsek Sumedang Selatan perlu memprioritaskan peningkatan fasilitas pelayanan yang lebih inklusif melalui penyediaan ruang laktasi, peningkatan akses bagi penyandang disabilitas, serta penyempurnaan fasilitas ruang tunggu. Penerapan sistem antrean dan pendataan awal secara digital juga perlu dikembangkan untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pelayanan, terutama pada jenis pelayanan dengan tingkat kunjungan yang tinggi. Selain itu, informasi mengenai persyaratan, alur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, dan biaya perlu dipublikasikan secara lebih terbuka melalui papan informasi maupun kanal digital resmi sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi pelayanan secara mudah, cepat, dan akurat.

Polres Sumedang diharapkan dapat memberikan dukungan dalam bentuk penguatan infrastruktur teknologi informasi serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan *service excellence*, komunikasi pelayanan, penanganan keluhan, pelayanan terhadap kelompok rentan, dan pemanfaatan teknologi administrasi. Evaluasi pelayanan juga perlu dilakukan secara periodik melalui Survei Kepuasan Masyarakat, kanal pengaduan, maupun instrumen digital untuk memperoleh umpan balik dari pengguna layanan. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat dikembangkan dengan cakupan informan dan lokasi yang lebih luas serta menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan mengombinasikan analisis kualitatif dan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat secara kuantitatif. Pendekatan tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, dan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2018). *Dasar-dasar kebijakan publik* [Fundamentals of public policy]. Alfabeta.
- Akadun. (2005). *Administrasi publik* [Public administration]. Alfabeta.
- Atmosudirjo, P. (2009). *Hukum administrasi negara* [State administrative law]. Ghalia Indonesia.
- Gie, T. L. (2018). *Unsur-unsur administrasi perkantoran* [Elements of office administration]. Liberty.
- Handyaningrat, S. (2018). *Pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen* [Introduction to the study of administration and management]. Gunung Agung.
- Indradi, S. (2006). *Sistem pemerintahan Indonesia dan administrasi publik* [The Indonesian government system and public administration]. Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2015). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan* [Corporate human resource management]. Remaja Rosdakarya.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif* [Qualitative research methodology]. Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, R. (2016). *Desentralisasi dan pelayanan publik* [Decentralization and public services]. Unpad Press.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- 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* [Public administration theory]. Alfabeta.
- Ratminto, & Winarsi, A. S. (2012). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal* [Service management: Development of conceptual models, implementation of the citizen's charter, and minimum service standards]. Pustaka Pelajar.
- Ristiani, I. (2020). *Tata kelola pelayanan publik KonContemporary* [Contemporary public service governance]. UNSAP Press.
- Siagian, S. P. (2018). *Filsafat administrasi* [Philosophy of administration]. Bumi Aksara.
- Silalahi, U. (2017). *Studi tentang ilmu administrasi* [Studies in administrative science]. Refika Aditama.

- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* [Quantitative, qualitative, and R&D research methods]. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Memahami penelitian kualitatif* [Understanding qualitative research]. Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan memacu pasar* [Measuring customer satisfaction to drive the market]. Rineka Cipta.
- Wahab, S. A. (2018). *Analisis kebijaksanaan: Dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan negara* [Policy analysis: From formulation to implementation of state policy]. Bumi Aksara.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2019). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.