

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Di dalam era globalisasi seperti sekarang ini, sebuah organisasi swasta maupun publik memiliki tuntutan dari pengguna layanan akan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan di dalam organisasi memegang peran penting dalam menjaga loyalitas pada konsumen sedangkan dalam pelayanan publik yang diberikan pemerintah, pelayanan merupakan kunci untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Hakikat dari sebuah pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (MENPAN No.63:2003)

Pelayanan publik merupakan muara akhir dari sebuah proses penyelenggara sistem pemerintah dan administrasi publik. Kebutuhan publik merupakan pelayanan yang menjadi tanggungjawab penyedia layanan untuk bisa memenuhi setiap harapan pengguna layanan. Di dalam memenuhi kebutuhan publik penyedia layanan seharusnya berorientasi dengan tidak meminimalisir ruang partisipasi pengguna jasa layanan. Menitik beratkan pada nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan dan kehendak publik, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan partisipasi publik dalam pencapaian tujuan nasional dan keadilan sosial.

Penyelenggara pelayanan publik menurut UU No 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang

dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Dari pengertian dan penjelasan tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu: unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah/ pemerintah daerah, unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/ atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Tata usaha sangat erat hubungannya dengan dokumen-dokumen milik organisasi. Kegiatan yang dilakukan oleh tata usaha dimulai dari pembuatan dokumen hingga penghapusan dokumen. Keterangan ini memudahkan pegawai dalam pencarian keterangan yang dibutuhkan dikemudian hari dan memudahkan tercapainya suatu tujuan yang diinginkan. Sehingga tata usaha memiliki perananan melancarkan kehidupan dan perkembangan suatu organisasi dalam keseluruhannya.

Organisasi merupakan suatu wadah atau tempat dimana terdapat sekumpulan orang yang bekerja dengan tujuan untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan. Dalam setiap organisasi baik negeri maupun swasta, masing-masing memiliki beberapa manajemen yang mengatur proses kegiatan dalam suatu organisasi. Beberapa manajemen tersebut mulai dari manajemen sumber daya manusia hingga manajemen perkantoran.

Dalam manajemen perkantoran kegiatan pokok yang sering dilakukan yaitu pekerjaan perkantoran (*office work*) atau sering disebut dengan tata usaha.

Tata usaha memegang peran penting pada setiap organisasi atau instansi. Tata usaha adalah kegiatan yang bersasaran bahan-bahan keterangan yang tertulis, terekam atau terlukis yang kemudian menjadi warkat. Warkat ini dapat berupa formulir-formulir, naskah-naskah, majalah, brosur, dan lain-lainnya.

Di dalam memenuhi kebutuhan baik berupa barang atau jasa, manusia tidak dapat memenuhi dirinya sendiri. Dengan kata lain harus membutuhkan bantuan orang lain untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Maka, timbulah pelayanan dari pihak lain yang mampu menyediakan kebutuhan tersebut. Pelayanan yang baik dan optimal merupakan kunci keberhasilan dalam setiap kegiatan yang menghasilkan barang dan jasa. Untuk menciptakan pelayanan-pelayanan yang optimal haruslah didukung oleh kelengkapan fasilitas layanan seperti peralatan pengolahan data, sistem informasi, dan sumber daya manusia yang menjalankan prosedur pelayanan tersebut.

Bentuk pelayanan yang ada pada Tata Urusan Dalam Akademi Kepolisian Semarang meliputi surat-menyurat, baik ke luar maupun ke dalam diantaranya:

1. Membantu menyampaikan surat kepada pimpinan
2. Pembuatan Surat Perintah Perjalanan Dinas
3. Penomoran surat

Mengingat jenis pelayanan pegawai tersebut tentu melibatkan beberapa unsur yang diharapkan memiliki komitmen dan berkualitas tinggi. Selain sumber daya manusia yang ada, sumber daya lainnya seperti sarana dan prasarana juga

harus tersedia guna menunjang pelayanan dan dapat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan.

Masalah yang ada dalam pelayanan Bagian Tata Urusan Dalam (BATAUD) Akademi Kepolisian Semarang yaitu:

1. Kecepatan pegawai dalam melayani kurang cepat.

Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada orang yang membutuhkan bantuan tidak langsung dilayani dalam arti menunda-nunda.

2. Sarana dan prasarananya kurang lengkap seperti : kurangnya AC dan tidak adanya mesin genset.

Dalam memberikan pelayanan, fasilitas kantor harus terpenuhi dan memadai untuk kenyamanan pihak yang dilayani maupun pihak yang melayani.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis bermaksud menyusun Tugas Akhir dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN BAGIAN TATA URUSAN DALAM DI AKADEMI KEPOLISIAN SEMARANG”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka perlu adanya pembatasan pokok permasalahan. Agar tidak menyimpang dari judul yang telah ditentukan. Penulis akan membahas tentang:

**1.2.1** Bagaimana Kualitas Pelayanan Bagian Tata Urusan Dalam di Akademi Kepolisian Semarang?

**1.2.2** Apa saja hambatan yang terjadi dalam pelayanan bagian Tata Urusan Dalam di Akademi Kepolisian Semarang ?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Dalam penyusunan proposal pengajuan Tugas Akhir ini, tujuan yang dicapai adalah:

1. Mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan bagian Tata Urusan Dalam di Akademi Kepolisian Semarang.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat dalam pelayanan bagian Tata Urusan Dalam di Akademi Kepolisian Semarang

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis
  - a. Menambah pengalaman dan pengetahuan mahasiswa mengetahui masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.
  - b. Menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan di Akademi Kepolisian.
2. Bagi Program D-III Administrasi Perkantoran

- a. Memanfaatkan umpan balik untuk menyempurnakan materi perkuliahan yang sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi Pemerintah, BUMN, maupun Swasta.
  - b. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat dengan *skateholder*.
3. Bagi Akademi Kepolisian Semarang
- a. Dapat digunakan sebagai rekomendasi untuk peningkatan kinerja pengelolaan kenaikan pangkat itu sendiri.
  - b. Untuk meminimalisir kesalahan dalam member pelayanan.

## **1.4 Kerangka Teori**

### **1.4.1 Pengertian Kualitas**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam buku Hardiyansyah (2011:39), kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu.

Menurut Tjiptono dalam buku Hardiyansyah (2011:40), kualitas adalah kesesuaian dengan berkelanjutan, kecocokan untuk pemakaian, bebas dari kerusakan/ cacat, melakukan sesuatu dengan benar dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Berdasarkan pendapat pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa, kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang diharapkan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian di atas dapat diterima bila dikaitkan dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang menginginkan kualitas pelayanan dalam takaran tertentu. Namun demikian pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintahan tentu mempunyai kriteria kualitas tersendiri. Hal ini terkait erat dengan atribut pada masing-masing jenis pelayanan. Menurut Tjiptono dalam buku Hardiyansyah (2011:40), ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

### 1.4.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan dalam kehidupan sehari-hari. Pelayanan timbul ketika adanya kebutuhan manusia yang tidak dapat dilengkapi sendiri tanpa bantuan dari orang lain. Dalam hal ini, pelayanan sangat penting dilakukan agar kebutuhan manusia dapat dipenuhi.

Definisi yang simple juga diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam Ratminto dan Winarsih (2013:2), bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2013:2), bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), atau jasa. Melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh seseorang.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau usaha yang tidak kasat mata (tidak bisa diraba) dan dilakukan oleh

perusahaan pemberi layanan dengan konsumen dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan konsumen/ pelanggan.

### **1.4.3 Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan dapat diartikan dengan terlebih dahulu mengidentifikasi keinginan masyarakat tentang pelayanan yang dibutuhkan dan diinginkannya, kemudian disesuaikan dengan pelayanan yang akan disediakan oleh instansi. Dengan demikian instansi selalu berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat. Bila pelayanan yang diterima oleh masyarakat atau sama dari yang diharapkan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut adalah baik dan memuaskan.

Menurut Ibrahim dalam hardiyansyah (2011:40), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Sampara dalam Hardiyansyah (2011:35), pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat diambil kesimpulan bahwa, kualitas pelayanan adalah pelayanan yang bersifat dinamis yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dapat memenuhi dan sesuai harapan pelanggan.

#### **1.4.4 Jenis Pelayanan**

Pelayanan terbagi dalam beberapa jenis yaitu:

- a. Pelayanan Administratif yaitu, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya paspor.
- b. Pelayanan Barang yaitu, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan pihak publik, misalnya penyediaan jaringan telepon.
- c. Pelayanan Jasa yaitu, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan.

Berdasarkan beberapa jenis pelayanan diatas, bagian Taud termasuk pelayanan administratif, karena pelayanan di Taud menghasilkan dokumen-dokumen atau surat-surat.

#### **1.4.5 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Hardiyansyah (2011:26) menetapkan prinsip-prinsip

yang harus dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik prinsip-prinsip tersebut yaitu:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik

b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan /persoalan dalam pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informasi (teleteknika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Pasal 34 UU No. 25/ 2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan public harus berperilaku sebagai berikut:

1. Adil dan tidak diskriminatif
2. Cermat
3. Santun dan ramah
4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
5. Professional

6. Tidak mempersulit
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan public
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki
14. Sesuai dengan kepantasan dan
15. Tidak menyimpang dari prosedur

#### **1.4.6 Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses

pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public sebagai pedoman wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/ biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

4. Produk pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan prinsip, standar, dan pola penyediaan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, balita, dan juga mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang

diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, dan balita.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Prosedur pelayanan
4. Waktu penyelesaian
5. Biaya pelayanan
6. Produk pelayanan
7. Sarana dan prasarana
8. Kompetensi petugas pelayanan
9. Pengawasan *intern*
10. Pengawasan *extern*
11. Penanganan Pengaduan, sarana dan masukan
12. Jaminan pelayanan

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, pertimbangannya cukup realistis dengan memasukan materi muatan dasar hukum dapat memberikan kepastian

adanya jaminan hukum/ legalitas standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan public harus disusun dengan baik dan tidak rumit, untuk itu harus mempertimbangkan aspek; kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, serta potensi daerah dan karakteristik social budaya masyarakat setempat. Standar pelayanan public yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat/ *stakeholder*.

#### **1.4.7 Asas-Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

1. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertahankan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Keamanan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No.25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. Kepentingan umum
2. Kpastian umum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban

5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan /tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

#### **1.4.8 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam buku Rarminto dan Winarsih (2013:175-176), kualitas merupakan tingkat baik buruknya sesuatu. Dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka terdapat 5 dimensi memberikan kualitas pelayanan. Adapaun dimensi pelayanan kualitas pelayanan antara lain:

1. *Tangible* / ketampakan fisik

Sesuatu penampakan yang dapat dilihat secara fisik contoh: gedung, peralatan, penampilan pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.

2. *Reability*

Kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

### 3. *Responsiveness*

Kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

### 4. *Assurance*

Pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.

### 5. *Empathy*

Perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers.

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:46), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Perhatian). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

#### 1. *Tangible* (Berwujud)

terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

Indikatornya terdiri atas:

- a. Penampilan pegawai/ aparaturnya dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/ aparaturnya dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. *Reability* (Kehandalan)

Terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Indikatornya terdiri atas:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsiviness* (Daya Tanggap)

Kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Indikatornya terdiri atas :

- a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- d. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- e. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. *Assurance* (Jaminan)

mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki pegawai pemberi layanan. Indikatornya yang terdiri atas:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. *Empathy* (Perhatian)

Melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Indikatornya terdiri atas:

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Menurut Lovelock dalam Hardiyansyah (2011:52), mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggara pelayanan publik, yaitu meliputi:

1. *Tangible*, seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material.
2. *Reability*, kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.
3. *Responsiveness*, yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan

4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy*, perhatian perorangan pada pelanggan.

Berdasarkan ketiga pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan di atas, maka penulis hanya menggunakan pelayanan jasa yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:46). Penulis akan mengukur bagaimana pelayanan Bagian Tata Urusan Dalam di Akademi Kepolisian Semarang dengan menggunakan dimensi *Tangible* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Daya Tanggap ), Kepastian *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Perhatian) dari petugas pelayanan serta fasilitas pendukung pelayanannya.

## **1.5 Tata Usaha**

### **1.5.1 Pengertian Tata Usaha**

Pekerjaan yang dilakukan dalam suatu organisasi tidak terlepas dari bagian tata usaha. Kegiatan tata usaha sering berkaitan dengan kegiatan administrasi dan perkantoran. Menurut The Liang Gie (2007:16), tata usaha dirumuskan dengan segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa tata usaha adalah penyelenggaraan tulis-menulis (keuangan, surat-menyurat dan lain-

lain) di perusahaan, negara, dan sebagainya, sedangkan penata usaha adalah orang-orang yang menyelenggarakan tata usaha.

Tata usaha dirumuskan sebagai segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan bahan informasi dengan tujuan informasi tersebut dipergunakan oleh orang atau pegawai yang membutuhkan.

Kegiatan-kegiatan perkantoran tersebut diantaranya:

1. Menghimpun

Yaitu kegiatan mencari dan memperoleh berbagai keterangan atau informasi yang diperlukan oleh organisasi dan masih berserakan sehingga keterangan atau informasi tersebut dapat dengan mudah dipergunakan apabila diperlukan.

2. Mencatat

Yaitu kegiatan pembubuhan dan penyusunan informasi yang berbentuk tulisan, sehingga mudah dibaca, dipahami, dan dimengerti, disimpan dan dikirim.

3. Mengolah

Yaitu kegiatan untuk menyajikan kembali informasi atau keterangan dalam bentuk yang lebih berguna.

#### 4. Menggandakan

Menggandakan adalah aktivitas memperbanyak dokumen dengan menggunakan berbagai cara dan alat sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan.

#### 5. Mengirim

Mengirim merupakan kegiatan mentransfer dan menyampaikan keterangan dengan berbagai cara dan alat sebagai perantara dari satu pihak ke pihak lain. Contohnya seperti surat edaran, surat undangan dan lain sebagainya.

#### 6. Menyimpan

Adalah kegiatan melakukan dan menyusun informasi atau keterangan secara aman dengan menggunakan berbagai cara dan alat ditempat yang aman dan sesuai dengan klasifikasi masing-masing informasi.

### **1.5.2 Peran Tata Usaha**

Dalam melakukan kegiatan pekerjaan kantor yang banyak, tata usaha juga memiliki peran yang sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi.

Adapun 3 pokok peran tata usaha adalah sebagai berikut:

1. Melayani pelaksanaan sesuatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan, sehingga keterangan-keterangan itu memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan operatif yang bersangkutan secara lebih baik.

2. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi ini untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat. Dalam hal ini, tata usaha melakukan kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyediaan, dan penyajian informasi (data) bagi pimpinan dengan tujuan guna mengambil keputusan.
3. Melancarkan kehidupan dan perkembangan sesuatu organisasi sebagai suatu keseluruhan, kelancaran pelaksanaan tugas dan perkembangan organisasi sangat dipengaruhi oleh kegiatan di bagian Tata Urusan Dalam. Jadi, tidak hanya semata-mata bergantung pada kemampuan manajemen-manajemennya.

Dengan demikian, peranan tata usaha dalam suatu organisasi sangat penting seperti yang diungkapkan oleh Tery dalam Administrasi Perkantoran Modern (2007:20) bahwa:

“tatausaha sebagai *service work* (pekerjaan pelayanan) yang mempunyai fungsi memudahkan atau meringankan (*facilitating function*), yang dilakukan untuk menolong pekerjaan lain agar dapat berjalan secara lebih efektif”

Dapat disimpulkan bahwa peranan tata usaha sangat mempengaruhi kelangsungan hidup organisasi. Jika tata usaha tidak berfungsi dalam suatu organisasi, maka jelas organisasi tersebut pelayanannya tidak bagus.

## 1.6 Fenomena Penelitian

Fenomena penelitian merupakan salah satu metode yang terdapat pada penelitian kualitatif. Fenomena secara umum dapat diartikan sebagai kajian terhadap hal-hal yang tampak dan bisa dilihat dengan panca indra.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, Indikator yang digunakan untuk mengukur fenomena yang ada yaitu:

1. Dimensi kualitas pelayanan yang terdapat di bagian Tata Urusan Dalam Akademi Kepolisian Semarang yang terdiri dari:

- a. *Tangible* (Berwujud)

Kemampuan suatu perusahaan/ instansi dalam mewujudkan eksistensinya terhadap pelayanan.

1. Penampilan pegawai
2. Tata ruang kantor
3. Sarana dan prasarana

- b. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang dijanjikan.

1. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak yang melayani
2. Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap pegawai untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan yang membutuhkan pelayanan.

1. Kesiagaan pegawai dalam memberikan pelayanan
2. Pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cermat

d. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, perilaku, dan kemampuan yang dapat dipercaya yang dimiliki para staff.

1. Kemampuan pegawai
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

e. *Empathy* (Empati)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus kepada kebutuhan pelanggan.

1. Memberikan pelayanan dengan sikap sopan
2. Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan

2. Faktor yang menghambat dalam pelayanan Bagian Tata Urusan Dalam di Akademi Kepolisian Semarang

## 1.7 Metode Penelitian

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat empat kata

kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, kegunaan (Sugiyono, 2009:1). Metode penelitian dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Metode Penelitian Kuantitatif

Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2009:14).

2. Metode Penelitian Kualitatif

Penelitian data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar (Sugiyono, 2009:15).

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif karena menggunakan kondisi obyek yang alamiah dengan mengambil beberapa teknik pengumpulan data dan hasilnya akan dituangkan dalam bentuk tulisan yang mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan pada bagian Tata Urusan Dalam di Akademi Kepolisian Semarang.

## 1.8 Fokus dan Lokus

### 1. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini Fokus Penelitian penulis yaitu terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Urusan Dalam di Akademi Kepolisian Semarang, yang ditangani oleh bagian Tata Urusan Dalam sendiri.

### 2. Lokus yaitu suatu tempat yang dipilih untuk melakukan penelitian. Lokasi penelitian ini berada di Akademi Kepolisian Semarang.

Alamat : Jl. Sultan Agung No. 131, Candi Baru, Semarang.

Website : [www.akpol.co.id](http://www.akpol.co.id)

No. Telp : (024) 8411680

## 1.9 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat empat teknik yang digunakan penulis untuk pengumpulam data dalam penelitian yaitu:

### 1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara interaksi tanya jawab secara langsung kepada narasumber atau informan yang dipercaya mampu memberikan sumber data yang diharapkan oleh peneliti. Teknik wawancara dilakukan dengan tanya jawab secara langsung dilakukan penulis kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, yaitu pegawai bagian Tata Urusan Dalam.

## 2. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan yang dilakukan secara langsung kepada objek yang akan diteliti tanpa mengajukan pertanyaan.

Observasi dalam penelitian ini dilakukan sebelum dilaksanakannya pengambilan data yaitu untuk mengamati secara langsung pelayanan publik yang ada di bagian Tata Urusan Dalam Akademi Kepolisian Semarang, hambatan pada saat melayani, dan juga solusi yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## 3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah cara pengumpulan data dengan cara mencari dan memilih teori-teori dari buku-buku acuan yang mendukung atau dapat dipakai dalam pemecahan masalah penelitian yang dirumuskan.

## 4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari data-data mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kajian yang diteliti berupa catatan, transkrip, buku, foto, dan sebagainya.

### **1.10 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari sumber data penelitian (informan) melalui wawancara.

b. Data Sekunder

Data sekunder dapat dikatakan sebagai sumber kedua karena data yang diperoleh melalui studi pustaka yang sesuai dengan penelitian ini.