

**PENGARUH PELAYANAN SUB BAG SARPRAS POLRES GRESIK
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KEPOLISIAN YANG
MENGAJUKAN PERMOHONAN PINJAM PAKAI SENJATA API DINAS
DI POLRES GRESIK**

Gilang Prosa Iman ¹, Luvy Kurniasari ²

Fakultas Psikologi Universitas 45 Surabaya

Email: luvy.enigma@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis apakah kualitas perawatan senjata api polisi departemen Gresik yang meliputi: respon dan kedekatan, kesopanan, kepastian, kejelasan dan efek tidak membebani pada kepuasan pemohon Polisi Anggota sewa senjata api polisi departemen Gresik. Populasi dalam penelitian ini adalah Anggota Polisi pemohon sewa senjata api polisi departemen di Gresik dengan kriteria, termasuk: terdaftar sebagai Anggota Kepolisian di Gresik Polisi, memiliki KTA (Anggota Kartu tanda), dan pangkat brigadir ke Aiptu (Sr. Polisi Inspektur Tingkat satu), dari Januari hingga Agustus 2013 dengan jumlah sampel 60 orang dan analisis regresi linear sederhana. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik Penduduk Digunakan. data pengukuran menggunakan 60 butir aitem untuk mengukur Quality of Service senjata api polisi departemen Gresik dan 56 item untuk mengukur kepuasan aitem Pemohon Anggota Penggunaan senjata api resmi.

Hasil penelitian ini adalah bahwa nilai $r^2 = 0,496$. Hal ini menunjukkan bahwa 49,6% kepuasan pemohon Anggota sewa senjata api departemen dipengaruhi oleh kualitas layanan senjata api polisi departemen Gresik. Sedangkan sisanya 50,4% dipengaruhi oleh faktor - faktor yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Dan tabel ringkasan berdasarkan analisis regresi $p = 0,000$, $r = 0,704$ empiris dan teoritis

5% $r = 0,254$. Karena r empiris $>$ r teoritis dan $p < 0,05$ hipotesis diterima dengan sangat signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan senjata api polisi departemen Gresik pada Polisi kepuasan di Gresik.

Kata kunci: *Kualitas Layanan senjata api polisi departemen Gresik, Kepuasan Polisi Anggota*

PENDAHULUAN

Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai aparatur Negara merupakan abdi masyarakat yang bertugas memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dibidang penegakan hukum, keamanan dan ketertiban masyarakat. Setelah memisahkan diri dari ABRI pada tanggal 1 April 1999, Polri dituntut kembali pada fungsinya yang mengedepankan pengabdian dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, menjaga wilayah, dan menjaga pengabdian hukum yang menjadi pengabdianya. Bukan sebagai alat kekuasaan (Rahardjo,2001). Polri berusaha secara terus menerus untuk berbenah agar masyarakat merasa puas ketika masyarakat berhubungan dengan Kepolisian, hal ini sekaligus merubah secara perlahan Paradigma Masyarakat terhadap Kepolisian menuju ke arah yang lebih baik.

Untuk mendukung tugas dan fungsi anggota Kepolisian dan demi keselamatan setiap anggota Kepolisian, maka Kepolisian dibekali senjata api. Dalam penggunaan senjata api di lingkungan Kepolisian terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus dilaksanakan. SOP yang harus ditaati ini sesuai dan tertuang dalam UU No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Seiring dengan waktu dan semakin berkembangnya dimensi kehidupan masyarakat yang kompleks maka dikeluarkanlah aturan dalam penggunaan senjata api dilingkungan Kepolisian dengan munculnya Peraturan Pemerintah pengganti UU No. 20 Tahun 1960 tentang Kewenangan pemberian izin penggunaan senjata api Menurut UU No. 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Polres Gresik yang telah berdiri sejak tahun 1968 yang dipimpin pertama kali oleh Mayor Pol Sudijatmo didalam tugas dan tanggung jawabnya untuk mendukung fungsi operasional Kepolisian, khususnya pada Sub Bagian Sarana tddan Prasarana (Sub Bag Sarpras) Polres Gresik dengan semaksimal mungkin melayani setiap anggota yang akan mengajukan permohonan untuk penggunaan senjata api. Dalam tugas dan tanggung jawabnya melayani peminjaman senjata api untuk setiap anggota Kepolisian guna menunjang kelancaran operasional Kepolisian, kadang seringkali mendapat kritikan – kritikan tentang pelayanannya. Kritikan – kritikan ini muncul karena kurang terpenuhinya rasa puas anggota Kepolisian disetiap pengajuan peminjaman senjata api. Akan tetapi ketidakpuasan tersebut muncul diantaranya disebabkan oleh beberapa faktor, baik dari sisi anggota Kepolisian yang mengajukan permohonan peminjaman senjata api atau dari Sub Bag Sarpras yang memiliki tanggung jawab dalam mengurus administrasi peminjaman senjata api.

Setiap anggota Kepolisian yang akan mengajukan permohonan pinjam pakai senjata api biasanya kurang mengetahui prosedur dan syarat – syarat apa saja yang harus dilengkapi untuk pengajuan permohonan pinjam pakai senjata api tersebut. Sedangkan dari pihak internal Sub Bag Sarpras sendiri memiliki kendala kurangnya jumlah personil yang memiliki tanggung jawab administrasi permohonan pinjam pakai senjata api sehingga anggota Kepolisian yang mengajukan merasa kurang cepat dalam pelayanannya.

Kurang maksimalnya kualitas pelayanan anggota Kepolisian pada umumnya bersumber pada lambatnya penanganan pengaduan, birokrasi yang cukup panjang, adanya biaya – biaya tidak resmi yang dikenakan pada anggota Kepolisian pemohon pinjam pakai senjata api merupakan fakta – fakta yang banyak dikeluhkan anggota Kepolisian. Oleh sebab itu Kepolisian sendiri khususnya di Polres Gresik telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberdayakan semua potensi yang ada walaupun dengan keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia serta Sarana dan Prasarana penunjang pelayanan. Namun tidak dipungkiri bahwa mengingat faktor kepuasan bersifat subjektif, upaya peningkatan kinerja Kepolisian dalam pelayanan sendiri mungkin belum dapat dikatakan maksimal yang sesuai

standar yang diinginkan. Akibatnya ada anggota Kepolisian pemohon pinjam pakai senjata api yang merasa puas dan ada sebagian anggota Kepolisian yang merasa belum puas.

Menilik peristiwa yang terjadi di wilayah hukum Driyorejo, Gresik dimana adanya perlawanan yang dilakukan oleh terduga pelaku perampokan kendaraan bermotor dengan senjata tajam saat akan dilakukan penangkapan. Ketika situasi yang sangat genting seperti peristiwa tersebut, seorang petugas Kepolisian harus mengambil keputusan dengan cepat sebelum membahayakan orang lain. Sehingga dalam peristiwa tersebut terduga pelaku perampokan yang melawan saat akan ditangkap harus dilumpuhkan oleh petugas kepolisian dengan tembakan senjata api yang bersifat melumpuhkan sehingga tidak menjadi ancaman terhadap masyarakat. Sedikit gambaran riil yang diungkapkan oleh peneliti diatas menjadi alasan betapa pentingnya penggunaan senjata api bagi anggota Kepolisian dalam pelaksanaan tugas sehari – hari demi keselamatan diri petugas maupun keselamatan masyarakat.

Dalam penggunaan senjata api dinas seorang petugas harus bisa menilai situasi dan keadaan dengan cermat, tepat dan sesuai prosedur penggunaan senjata api dinas. Ada tahapan dalam penggunaan tersebut, mulai dari tembakan peringatan sebanyak 3 kali. 5
Apabila dinilai tetap membahayakan orang lain maka boleh dilakukan penembakan yang bersifat melumpuhkan mulai dari kaki, lutut, sampai pada penembakan yang bersifat membunuh. Penembakan yang bersifat membunuh dilakukan oleh petugas dikarenakan situasi sudah sangat membahayakan dan apabila tidak dihentikan akan melukai bahkan mengancam nyawa baik petugas maupun orang lain.

Setiap anggota Kepolisian yang menggunakan senjata api dinas harus dilengkapi dengan Kartu Senjata yang berisi tentang data senjata yang digunakan beserta data pemegang senjata api dinas tersebut. Kartu senjata merupakan syarat wajib secara administratif bagi pengguna dimanapun, kapanpun, bagaimanapun harus dibawa melekat dengan senjata api dinas yang digunakan. Kartu senjata memiliki jangka waktu penggunaan selama 1 Tahun yang harus diperbarui kembali setelah melewati batas waktu tersebut. Pengajuan awal kartu senjata sudah menjadi 1 paket dalam pelayanan pinjam pakai senjata api dinas di Sub Bag Sarpras. Untuk

perpanjangan kartu senjata harus diurus kembali setelah melewati batas waktu tanpa mengulangi prosedur pengajuan pinjam pakai senjata api dinas.

Ketidakpuasan anggota Kepolisian yang mengajukan pinjam pakai senjata api dapat menimbulkan dampak negatif misalnya pelanggaran atau kesalahan prosedur penggunaan senjata api, terhambatnya pelaksanaan tugas – tugas Kepolisian untuk masyarakat, kurang terawatnya senjata api yang dipinjamkan dan lain sebagainya (UU No. 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia). Perasaan ketidakpuasan anggota Kepolisian pemohon pinjam pakai senjata api dapat terlihat dengan jelas saat mereka sedang berkumpul dan mengobrol bersama rekan – rekan sejawatnya. Ungkapan – ungkapan yang mereka sampaikan dalam perbincangan mereka terkait masalah pengajuan pinjam pakai senjata api menyatakan kurang puasnya mereka dalam pelayanan pengajuan pinjam pakai senjata api. Berdasarkan fakta sebagaimana tersebut diatas timbul pertanyaan apakah ada kaitan antara ketidakpuasan anggota yang mengajukan pinjam pakai senjata api dinas dengan kualitas pelayanan Sub Bag Sarpras, untuk menjawab pertanyaan tersebut perlu dilakukan penelitian.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan

Dimensi dalam kualitas jasa atau pelayanan Menurut Zeithaml dan Bitner (Tjiptono, 2000) ada 5 (lima) dimensi pokok yaitu sebagai berikut :

- a. Bukti Langsung : kemampuan Sub Bag Sarpras dalam menunjukkan kinerja pelayanannya terhadap Anggota Polri yang mengajukan pinjam pakai senjata api dinas. Penampilan dan kemampuan, sarana dan parasarana fisik Sub Bag Sarpras adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pihak Sub Bag Sarpras sebagai penyedia jasa pelayanan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan pegawai.

- b. Keandalan : kemampuan Sub Bag Sarpras memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, terpercaya, sesuai prosedur aturan dan kinerja lurus sesuai dengan harapan Anggota Polri yang mengajukan pinjam pakai senjata api dinas, yang berarti ketepatan waktu pelayanan, sikap yang simpatik terhadap tugas yang diemban. 18
- c. Daya tanggap : kemauan Sub Bag Sarpras membantu dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan proporsional kepada Anggota Polri yang mengajukan pinjam pakai senjata api dinas dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Jaminan : Mencakup ilmu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki setiap Anggota atau Personel Polri yang bertugas di Sub Bag Sarpras.
- e. Empati : kemudahan yang dilakukan Sub Bag Sarpras dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan Anggota Polri yang mengajukan pinjam pakai senjata api dinas. 19

Kepuasan

Menurut Kohler (1997) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan yang dimiliki. Teori Kohler menjelaskan bahwa Kepuasan Anggota Polri yang mengajukan pinjam pakai senjata api dinas adalah perasaan senang dan kecewa yang muncul karena hasil dari perbandingan kesan pelayanan dari Sub Bag Sarpras dengan harapan Anggota Polri terhadap pelayanan Subbag Sarpras.

Pelayanan yang baik Menurut Tim Deputi Operasional Polri (Kunarto,1995) sebagai berikut :

- a. Ketanggapan dan kesegeraan petugas dan siap melayani.
- b. Sikap pelayanan yang sopan tanpa mengurangi ketegasan

- c. Memberikan penjelasan yang baik agar yang dilayani mengerti tanpa harus merasa dipermainkan atau dipersulit.
- d. Kepastian waktu penyelesaian
- e. Tidak membebani biaya atau bayaran

METODE PENELITIAN

. Populasi dalam penelitian ini adalah Semua Anggota Kepolisian yang bertugas di Operasional Lapangan dan mengajukan Permohonan pinjam pakai senjata api di Polres Gresik yang berpangkat antara Brigadir sampai dengan Aiptu (Ajun Inspektur Polisi Tingkat 1). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 60 anggota kepolisian. Data tersebut diambil mulai dari bulan Januari 2013 – Agustus 2013.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik sampel Populasi Terpakai. Populasi terpakai adalah semua populasi yang telah didapat sesuai data yang diinginkan digunakan sebagai sampel (sampel jenuh).

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Sederhana karena digunakan untuk menentukan dasar ramalan dari suatu distribusi data yang terdiri dari Variabel Kreterium (Y) dan satu Variabel Prediktor (X) yang memiliki bentuk Hubungan Linier (Winarsunu, 2010).

Dalam penelitian ini dalam mengestimasi reliabilitas alat ukur menggunakan pendekatan satu kali pengukuran yaitu seperangkat tes yang diberikan kepada sekelompok subjek satu kali, lalu dengan cara tertentu dihitung estimasi reliabilitas tes tersebut.

Untuk menguji hipotesa digunakan Statistik Regresi Linier Sederhana dan untuk melakukan Uji Asumsi, Analisa Data dilakukan dengan menggunakan SPS 2000 (Seri Program Statistik) edisi Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil uji normalitas variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Anggota (Y), dengan $p = 0,063$ dengan $db = 9$, dengan nilai kai kuadrat empirik = 16,215 dimana nilainya lebih besar dari kai kuadrat teoritik 5% (3,33) dan $p > 0,05$ maka sebarannya tergolong normal. Hasil uji linearitas hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Anggota (Y), diperoleh nilai $p = 0,512$, F empirik = 0,503, karena $p > 0,05$ maka korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Anggota (Y) tergolong linier.

Uji hipotesis dimaksudkan untuk mengetahui kualitas pelayanan Sub Bag Sarpras polres Gresik terhadap Kepuasan Anggota. Melalui teknik regresi menunjukkan korelasi kualitas pelayanan Sub Bag Sarpras Polres Gresik terhadap kepuasan anggota Polri dengan $p = 0,000$, r empirik = 0,704, dan r teoritik 5% = 0,254. Karena r empirik lebih besar r teoritik dan $p \leq 0,05$, maka korelasi antara pelayanan Sub Bag Sarpras polres Gresik terhadap kepuasan anggota Polri tergolong signifikan. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan yang linear antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Anggota Polri) sehingga Hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh Kualitas Pelayanan Sub Bag Sarpras terhadap Kepuasan Anggota pemohon pinjam pakai senjata api dinas Polres Gresik dapat diterima.

Analisis korelasi dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi, dengan cara mengkuadratkan koefisien yang ditemukan. Jadi koefisien korelasi (r) variabel Kualitas Pelayanan Polri terhadap variabel Kepuasan Masyarakat adalah 0,496, hal ini bisa diartikan nilai D yaitu koefisien determinasi yang dihasilkan adalah $0,496 \times 100\% = 49,6\%$. Sehingga bisa diartikan bahwa Kualitas Pelayanan Sub Bag Sarpras Polres Gresik terhadap Kepuasan Anggota Polri sebesar 49,6% sedangkan faktor – faktor yang lain tidak diteliti dalam penelitian ini berkorelasi sebesar 50,4%.

KESIMPULAN

Berdasar hasil analisis dan uraian dalam pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan tabel rangkuman analisa regresi diperoleh $p = 0,000$, r empirik = 0,704, dan r teoritik 5% = 0,254. Karena r empirik $>$ r teoritik dan $p \leq 0,05$ maka hipotesis yang diajukan diterima dengan sangat signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Kualitas pelayanan Sub Bag Sarpras Polres Gresik terhadap Kepuasan anggota polri.

1. Berdasarkan koefisienya diperoleh $r = 0,704$ dan koefisien determinasi (r^2) = 0,496 berarti pengaruh Kualitas Pelayanan Sub Bag Sarpras terhadap Kepuasan anggota Polri adalah $0,496 \times 100\% = 49,6\%$ sedangkan sisanya 50,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.
2. Faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini memiliki pengaruh sebesar 50,4%. Dengan prosentase sebesar itu maka kepuasan anggota Kepolisian dipengaruhi oleh banyak hal selain pelayanan Sub Bag Sarpras, diantaranya :

a. Kenyamanan ruangan

Kenyamanan ruangan yang tersedia di Sub Bag Sarpras bisa menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan. Anggota Kepolisian yang datang di ruang Sub Bag Sarpras akan merasa tidak nyaman, risih, dan jijik apabila ruangan Sub Bag Sarpras dalam kondisi kotor, sempit dan tidak terawat. Dari perasaan tidak nyaman, risih, dan jijik tersebut maka dapat timbul rasa kurang puas dari anggota Kepolisian yang datang ke Sub Bag Sarpras.

b. Tidak tersedianya kotak aduan

Kotak aduan yang seharusnya ada dalam sebuah pelayanan, tidak tersedia di lingkungan sekitar Sub Bag Sarpras. Ini menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota Kepolisian karena tidak bisa mengadukan keluhan – keluhan yang dialami. Seharusnya dengan adanya kotak aduan di Sub Bag Sarpras, bisa menjadi koreksi bagi petugas pelayanan sehingga menjadi lebih baik.

4. Dari hasil koefisien determinasi yang didapatkan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Sub Bag Sarpras memiliki pengaruh sebesar 49,6% terhadap kepuasan anggota Kepolisian. Prosentase 49,6% tersebut menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan Sub Bag Sarpras masih rendah atau kurang bagus.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 1997. *Statistika Induktif Untuk Ekonomi Dan Bisnis*. Cetakan Pertama. Jakarta : Prenada Media.
- Arikunto, S. 1990. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- As'ad, M. 1990. *Psikologi Industri : Seri Ilmu Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta : Liberty.
- Azwar, S. 1999. *Dasar – Dasar Psikometri*. Jakarta : Pustaka Belajar
- 2003. *Validitas Dan Reliabilitas*. Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Hadi, S. 2000. *Statistik Jilid 2*. Jogjakata : Andi Offset.
- Imam Ghozali. 2002. *Aplikasi Multivariate dengan program SPSS*. Semarang : Undip.

Kotler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Terjemahan Alih Bahasa : AA. Herawan. Jakarta : Salemba Empat.

-----, 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas jilid satu. Jakarta : PT. Indeks

Kotler, Dkk. 2003. *Dasar – Dasar Pemasaran, Edisi Kesembilan*. Jakarta : PT. Indeks.

Kunarto. 1995. *Merenungi Kritik Terhadap POLRI*. Jakarta : PT. Cipta Manunggal.

Kusnadi. 2008. Ringkasan Disertasi Analisis *Customer Relationship Management Dan Service Quality Terhadap Customer Value Melalui Customer Satisfaction* Pada Bank Pemerintah Di Surabaya. Surabaya : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Lupiyoadi, Rambat. 2002. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Teori Dan Praktek. Jakarta : Salemba Empat.

Nasution. 2005. *Akuntansi manajemen, Edisi Pertama*. Jakarta : Salemba Empat.

Nazir, Moh. 1983. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Nugroho, Setio Supto. 2010. *Peraturan Pemerintah Republic Indonesia No. 50 tahun 2010*. Jakarta : Salinan Sekretariat Negara RI Kepala Biro Peraturan Perundang – undangan Bidang Perekonomian dan Industri.

Parasuraman, A Dkk. 1990. *Delivering Quality Service*. New York : The Free Press.]

Payne, A. 2001. *The Essence of Service Marketing*. Yogyakarta : Andi and Pearson Education Asia Pte. Ltd

Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – Undang No. 20 Tahun 1960 Tentang *Kewenangan Pemberian Izin Menurut Undang – Undang Senjata api*.

Rahardjo, S. 2001. *Konflik Politik, Ujian Kemandirian Polri*. Kompas Cybermedia.

Sugiarto, E. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.

Suryabrata, Sumadi. 1998. *Pengembangan Alat Ukur Psikologi*. Yogjakarta : Andi Yogjakarta.

Syzmanski, D. M. And D. H. Hernard. 2001. “*Customer Satisfaction : A Meta Analysis of the Empirical Evidence*”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 28, No. 1, pp. 16-35.

The, L, G. 1992. *Kamus Administrasi*. Jakarta : Gunung Agung.

Tjiptono, Fandi. 2000. *Strategi Pemasaran, edisi 2*. Yogyakarta : ANDI.

----- . 2004. Edisi Ke – empat. *Prinsip – prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta : ANDI.

----- . 2005. *Pemasaran Jasa cetakan pertama*. Malang : Bayu Media Publishing.

Umar. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.