RESPONSIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH POLISI NEGARA (SPN) POLDA GORONTALO

Jenny Madi[1], Rusly Abdurrahman Idji [2], Sakbir[2]
[12]Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Gorontalo
jennymadi83@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to describe the Responsiveness of Administrative Services at the State Police School (SPN Polda Gorontalo), the research method uses a qualitative type with data collection through observation, interviews and documentation. observations, interviews and other information, the results of the study show that responsiveness with indicators, namely, good attitude and communication, fast service, precise service, has been carried out optimally, this is indicated by the response of officers who are quite swift in serving the administrative service needs of the unit other work units (satker) within the Gorontalo Police

Keywords: Responsiveness of Administrative Services

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Responsivitas Pelayanan Adminitrasi Di Sekolah Polisi Negara (SPN Polda Gorontalo), metode penelitian menggunakan jenis kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara mendalam sebagai upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan informasi lainnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas dengan indikator yaitu, Sikap dan komunikasi yang baik, Pelayanan dengan cepat, Pelayanan dengan tepat, sudah dilaksanakan dengan optimal, hal ini ditunjukkan dengan respon petugas yang cukup sigap melayani kebutuhan layanan administrasi dari satuan kerja (satker) lainnya yang ada di lingkungan Polda Gorontalo

Kata Kunci: Responsivitas Pelayanan Administrasi

PENDAHULUAN.

Peraturan undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat.dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus perlu adnya suatu pelayanan.

Pelayanan pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (sinambela, 2006)

Pelayanan Administrasi telah ada sejak zaman dahulu kala, yaitu sejak adanya dua orang manusia yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang mereka sepakati. Sejak adanya peradaban manusia (nabi-nabi dan nenek moyang kita), sudah berkumpul, bekerja bersama-sama mempertahankan eksistensi hidupnya. Dengan adanya kerjasama yang dilakukan pada saat itu, maka sejak itu sudah ada manusia yang menjalankan administrasi.

Administrasi sebagai ilmu pengetahuan (science), baru berkembang sejak akhir abad yang lalu (abad XIX), tetapi administrasi sebagai suatu seni (art) atau administrasi dalam praktek, timbul bersamaan dengan timbulnya peradaban manusia. Sebagai ilmu pengetahuan, administrasi merupakan suatu fenomena masyarakat yang baru, karena baru timbul sebagai suatu cabang dari ilmu-ilmu sosial, termasuk perkembangannya di Indonesia. Sekalipun administrasi sebagai ilmu pengetahuan baru berkembang di Indonesia, dengan membawa prinsip-prinsip yang universal, akan tetapi dalam prakteknya harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi Indonesia dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempunyai pengaruh (impact) terhadap perkembangan ilmu administrasi sebagai suatu disiplin ilmiah yang berdiri sendiri

Ada kecenderungan dalam masyarakat luas di Indonesia, bahwa administrasi dipersepsikan dalam pengertian yang sempit sebagai aktivitasaktivitas kantor, urusan surat-menyurat yang sering disebut dengan tata usaha. Tetapi pada kajian ilmiah menunjukkan bahwa administrasi memiliki cakupan arti yang luas, yaitu

sebagai proses, sebagai fungsi dan sebagai institusi dari tiap kegiatan kerjasama. Secara definitif juga dengan tegas dinyatakan bahwa administrasi adalah organisasi dan manajemen dari setiap kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Demikian pula dalam penyelenggaraan suatu negara dan pemerintahan, tentu saja diperlukan suatu sistem administrasi yang sangat kompleks yang sering disebut dengan administrasi negara. Sejalan dengan perkembangannya, istilah “Negara” digantikan dengan “Publik” untuk menekankan bahwa administrasi tersebut bertujuan untuk pelayanan publik (public service).

Administrasi adalah sebuah istilah yang bersifat generik, yang mencakup semua bidang kehidupan. Karena itu, banyak sekali definisi mengenai administrasi. Sekalipun demikian, ada tiga unsur pokok dari administrasi. Tiga unsur ini pula yang merupakan pembeda apakah sesuatu kegiatan merupakan kegiatan administrasi atau tidak. Dari dimensi administrasi yang ada, kita dapat mengelompokkan administrasi dalam pengertian proses, tata usaha dan pemerintahan atau administrasi negara. Sebagai ilmu, administrasi mempunyai berbagai cabang, yang salah satu diantaranya adalah administrasi negara

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah manajemen pelayanan pengaduan masyarakat. Levine dalam Agus Dwiyanto (2006) mengemukakan tiga konsep yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik, yaitu:

1) Responsivitas, adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2) Responsibilitas, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan
3) Akuntabilitas, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Tangkilisan, 2005).

Responsivitas berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh petugas pelayanan pengaduan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa yang membutuhkan pelayanan pengaduan. Responsivitas

Lembaga kepolisian merupakan pintu gerbang dari sistem peradilan pidana di Indonesia. Sebagai pintu gerbang dari sistem peradilan pidana, lembaga kepolisian memiliki interaksi yang tinggi dengan masyarakat. Beragamnya tugas polisi di era modern ini memposisikan polisi sebagai agen penegak hukum yang memiliki interaksi yang tinggi dengan masyaraka, khususnya interaksi polisi dengan berbagai jenis kejahatan di masyarakat. Kunarto dan Hadi Kuswaryono (Kunarto dan Hadi dalam Widiawati, 2010) mengungkapkan, interaksi personil polisi dengan kejahatan ini menjadikan kegiatan polisi sebagai kegiatan yang menempatkan anggotanya dalam begitu banyak kesempatan untuk melakukan penyimpangan. Menurut Undang-undang No. 2 Tahun 2002 Pasal 2, Fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Postur Polri yang profesional, bermoral dan modern yang ditata dan dirumuskan dalam susunan kelembagaan sesuai dengan pola kebutuhan dan keseimbangan organisasi yaitu Polda cukup sebagai Kesatuan Induk Penuh, Polres besar sebagai Kesatuan Operasional Dasar (KOD) dan Polsek kuat sebagai sentra pelayanan masyarakat terdepan. Sejarah kepolisian di indonesia yang berasal dari rakyat dapat menjadi pendorong tumbuhnya semangat baru yang berguna untuk menperkuat citra Polri

Menanggapi tuntutan yang terus meningkat di masyarakat, Kepolisian Negara Republik Indonesia telah bekerja keras meningkatkan pelayanan untuk memenuhi aspirasi dan harapan masyarakat. Langkah-langkah dalam meningkatkan profesionalisme anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia dan paradigma pelayanan Kepolisian yang lebih pro-aktif, bertanggungjawab sesuai dengan aturan, taat hukum, prosedur dan tata etika sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat. Diamanatkan dalam peraturan perundangan-undangan disebutkan bahwa penyelenggara negara wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dalam rangka akuntabilitas publik tercapai maka masyarakat mengawasi pelaksanaannya dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang bersih, berwibawa, bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Hak untuk menerima pelayanan berkualitas adalah harapan bagi setiap masyarakat terkait permasalahan yang disampaikan kepada penyelenggara negara demi mendapatkan penyelesaian sepenuhnya.

Sekolah Polisi Negara (SPN) Polda Gorontalo merupakan satuan institusi pendidikan kepolisian milik Polda Gorontalo yang resmi berdiri sejak 26 Januari 2018. Pembangunan

SPN Polda Gorontalo yang diinisiasi langsung oleh Kapolda Gorontalo, Irjen Pol Rachmad Fudail dilakukan secara urunan alias gotong royong antara Polri, Pemerintah Daerah se-Gorontalo bersama dengan unsur swasta. Masing-masing pihak turut ambil bagian membangun fasilitas SPN Polda Gorontalo, seperti ruang kelas, gedung utama, rumah ibadah hingga auditorium utama. SPN Batuda'a diresmikan langsung oleh Kapolri Jenderal Polisi Tito Karnavian pada Tahun 2018

Berdasarkan Informasi awal dari masyarakat bahwa pelayanan Administrasi di Sekolah Polisi Negara belum maksimal, yaitu dalam urusan administrasi terkadang agak lambat didiposisi oleh pimpinan karena alasan sibuk, kurangnya komunikasi aparat dalam pelayanan dan Hal inilah yang membuat peneliti untuk melihat sejauh mana responsivitas dalam memberikan pelayanan Administrasi di Sekolah Polisi Negara (SPN) Polda Gorontalo

Beberapa penelitiannya sebelumnya seperti; Nurwah Daniah "Responsivitas dalam Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah K.H. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar". Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas dalam pelayanan di Rumah sakit umum daerah K.H. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar terdiri dari 3 (tiga) hal, yaitu: (1) Kemampuan merespon yang didasarkan pada perilaku dan tanggapan yang baik. Hal ini dilihat dari kesopanan, keramahan keadilan yang ditunjukkan dalam melayani; (2) Kecepatan melayani yang didasarkan pada waktu pelayanan setiap hari dan kelincahan petugas belum berjalan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Hal ini dikarenakan pada waktu pelayanan masih ada petugas yang lambat dalam menangani pasien, (3) Ketepatan melayani didasarkan pada prosedur pelayanan dan kecermatan petugas sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari kefokusan petugas dan tidak terjadi kekeliruan dalam pelayanan dengan kata lain petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien dan pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan

Rosdiana (2021) "Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone". Hasil penelitian ini menunjukkan kemampuan merespon masyarakat sudah baik terlihat dari penggunaan nomor handpone Kepala Dinas sebagai nomor publik, kecepatan melayani kurang baik diakibatkan oleh jaringan yang biasa eror dan aparatur pemerintah kurang dibandingkan dengan masyarakat yang banyak, ketepatan melayani sudah baik sesuai dengan standar operasional prosedur, kecermatan melayani sudah baik karena telah berbasis elektronik, ketepatan waktu pelayanan yaitu waktu proses sampai verifikasi harus sesuai jadwal,

kemampuan menaggapi keluhan sudah baik karena telah menerima pengaduan dan pengisian Google Form yang diterapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone

Berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya bahwa penelitian ini lebih berfokus pada layanan administrasi yang diselenggarakan oleh pihak Sekolah Polisi Negara (SPN) Polda Gorontalo dengan menggunakan konsep layanan administrasi Hardiansyah (2011) yang terdiri dari beberapa indicator yakni; sikap dan komunikasi yang baik, pelayanan dengan cepat dan pelayanan yang tepat

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Responsivitas Pelayanan Adminitrasi di Sekolah Polisi Negara (SPN) Polda Gorontalo

METODE PENELITIAN

Pelaksanaan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah jenis deskriptif. Menurut Kuncoro (2008) penelitian dengan jenis tersebut bermaksud untuk memahami fenomena tentang Responsivitas Pelayanan Adminitrasi di Sekolah Polisi Negara (SPN) Polda Gorontalo. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Sugiyono (2012) yang mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Dalam penelitian seperti ini, peneliti diposisikan sebagai instrumen kunci dalam menggali informasi terkait dengan Responsivitas Pelayanan Adminitrasi di Sekolah Polisi Negara (SPN) Polda Gorontalo

Adapun informan dalam penelitian ini diantaranya adalah Kasubag Renmin (*key informan*), Koorgadik 2 orang, Bamin Minsis 2 orang, dan Staf Admiistrasi 3 orang

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi; (1) Observasi yaitu proses pencatatan pola perilaku subjek (orang), objek (benda) terkait Responsivitas Pelayanan Adminitrasi di Sekolah Polisi Negara (SPN) Polda Gorontalo ; (2) Wawancara, yaitu tanya jawab kepada informan tentang Responsivitas Pelayanan Adminitrasi di Sekolah Polisi Negara (SPN) Polda Gorontalo, (3) Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti dapat berupa berbagai macam, tidak hanya dokumen resmi”

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Sikap dan komunikasi yang baik

Berdasarkan Informasi awal dari masyarakat bahwa pelayanan Administrasi di Sekolah Polisi Negara belum maksimal, yaitu dalam urusan administrasi terkadang agak lambat didisposisi oleh pimpinan karena alasan sibuk, kurangnya komunikasi aparat dalam pelayanan dan Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk melihat sejauh mana responsivitas

dalam memberikan pelayanan Administrasi di Sekolah Polisi Negara (SPN Polda Gorontalo)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan YH selaku kasubag di Sekolah Polisi Negara (SPN Polda Gorontalo) yang menyatakan bahwa,

> *"Interaksi ataupun komunikasi antar pegawai dalam setiap pekerjaan saya kira sudah baik, terbukti dengan kinerja masing-masing pegawai yang dinilai sudah sangat baik, bahkan selama ini kalau ada hambatan selalu di koordinasikan dengan pimpinan diatasnya"(Wawancara Tanggal 15 Nopember 2022)*

Hal senada diungkapkan oleh LM selaku Subbag yang menyatakan bahwa,

> *"Pada dasarnya interaksi sesama pegawai sudah baik, selama ini tidak ada kesalapahaman diantara pegawai apalagi klau hanya masalah komunikasi" (Wawancara Tanggal 15 Nopember 2022)*

Berikut hasil wawancara dengan FN selaku staf di bidang PS Pamin 3 Remin di Sekolah Polisi Negara (SPN Polda Gorontalo) yang menyatakan bahwa,

> *"kami kadang menyerahkan dokumen yang perlu ditanda tangani ke pimpinan kadang selalu terlambat didisposisi, karena pimpinan kadang tidak di tempat" (Wawancara Tanggal 15 Nopember 2022)*

Adapun hasil wawancara dengan informan YH selaku kasubag di Sekolah Polisi Negara (SPN Polda Gorontalo) yang menyatakan bahwa,

> *"Untuk mengatasi hal tersebut, kami sudah membuat satu aplikasi yang bisa melayani surat supaya cepat di tanda tangani yaitu, melalui aplikasi di Headphone yang bisa melayani langsung tanda tangan walaupun posisi pimpinan diluar daerah" (Wawancara Tanggal 16 Nopember 2022)*

Pelayanan dengan cepat

Ada dua faktor pendukung yang secara langsung mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yaitu : Pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Selain itu, mereka harus memiliki kemampuan berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggannya. Kedua, pelayanan yang baik harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, dan keakuratan pekerjaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan RH selaku administrasi di Sekolah Polisi Negara (SPN Polda Gorontalo) menyatakan bahwa,

> *"Kadang administrasi sangat lambat prosesnya, karena pimpinan seriing tidak berada di tempat, karena ada urusan di luar" (Hasil wawancara Tanggal 16 Nopember 2022)*

Senada dengan apa yang diungkapkan SM selaku administrasi di Sekolah Polisi Negara (SPN Polda Gorontalo) menyatakan bahwa,

> *"Keterlambatan proses administrasi itu, kadang sampai berhari-hari, dan kadang yang sering tidak terlayani itu masalah*

tanda tangan pimpinan" (Hasil wawancara Tanggal 17 Nopember 2022)

Adapun hasil wawancara dengan YH selaku Kasubbag di Sekolah Polisi Negara (SPN Polda Gorontalo) menyatakan bahwa,

> *"hal ini kami sudah rapatkan di tingkat pimpinan, adapun penyelesaian hal tersebut kami sudah membuat satu aplikasi, yang dapat menandatangani surat-surat melalui Headphone walaupun kami tugas di luar daerah, semua kami lakukan agar mudah dan cepat melayani administarsi maupun melayani publik" (Hasil wawancara Tanggak 17 nopember 2022)*

Pelayanan dengan tepat

Ketetapan pelayanan yang diberikan, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan pelanggan. Dalam prakteknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik tersebut

Berdasarkan Hasil wawancara dengan informan YH selaku Kasubbag di Sekolah Polisi Negara (SPN Polda Gorontalo) menyatakan bahwa,

> ***"****Pada dasarnya pelayanan administrasi yang berlangsung di Sekolah Polisi Negara (SPN Polda Gorontalo) sudah berjalan dengan baik**,** begitu pula layanan administrasi kepada publik sudah sesuai dengan waktu dan tepat sesuai yang di harapkan, (Hasil wawancara Tanggal 17 Nopember 2022)*

Hal senada juga diungkapkan oleh AT selaku staf administrasi di Sekolah Polisi Negara (SPN Polda Gorontalo) yang menyatakan bahwa,

> *"Pimpinan selalu menekankan Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan terutama dalam hal melayani administrasi yang di butuhkan oleh publik, itu yang selalu di ingatkan oleh pimpinan, wawalupun kadang sering terlambat dalam hal disposisi" (Hasil wawancara Tanggal 17 Nopember 2022)*

Pembahasan

Sikap dan komunikasi yang baik

Berdasarkan hasil wawancara dengan keseluruhan informan dan pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa indikator sikap dan komunikasi yang baik di lingkungan Sekolah Polisi Negara (SPN Polda Gorontalo), sudah optimal karena cepat merespon apa yang menjadi kebutuhan dan kendala pegawai dalam pekerjaannya

Terkait dengan Mampu berkomunikasi dengan baik. artinya pemberi layanan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan, serta dengan cepat memahami keinginan pelanggan. Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang sehingga jika pelanggan memiliki masalah, pelanggan tidak segan-segan mengemukakannya kepada pemberi layanan

Hasil observasi awal di lapangan atau identifikasi masalah, kurangnya responsif terhadap pelayanan administrasi yaitu, pendisposisian dan penandatanganan surat masuk ke

pimpinan yang terkesan lambat, karena pimpinan tidak berada di tempat sehingga mengakibatkan keterlambatan administrasi

Adapun hasil wawancara peneliti dangan pimpinan memberikan klarifikasi bahwa, akan membuat satu aplikasi yang dapat dengan mudah menandatangani surat masuk tersebut

Hal ini sudah sesuai Menurut Kashmir (2005) Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan/organisasi menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik tersebut. Adapun cirri-ciri pelayanan yang baik adalah, Mampu berkomunikasi dengan baik. Mampu berkomunikasi artinya pemberi layanan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan, serta dengan cepat memahami keinginan pelanggan. Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang sehingga jika pelanggan memiliki masalah, pelanggan tidak segan-segan mengemukakannya kepada pemberi layanan

Menurut Arifin (2006), komunikasi memang menyentuh semua aspek kehidupan bermasyarakat atau sebaliknya semua aspek kehidupan bermasyarakat menyentuh komunikasi. Artinya komunikasi berada dimanapun dan kapanpun juga.Menurut Carl I. Hoveland dalam Mulyana (2005) bahwa komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain. Bahwa komunikasi pada dasarnya adalah suatu tindakan untuk mengekspresikan ide, informasi, pengetahuan, pikiran, dan perasaan, serta pemahaman apa yang diungkapkan oleh orang lain yang melibatkan pihak pengirim dan penerima pesan, baik verbal maupun nonverbal yang bisa terjadi dalam satu-satu atau kelompok. Komunikasi tersebut tidak hanya melibatkan isi pesan, tetapi juga dampak emosionalnya atau efek pesan dari orang yang menerimanya. Komunikasi tidak hanya sekedar memberi dan menerima. Namun lebih dari itu, kita harus melakukannya bersama-sama. Suatu proses dua arah. Kita tidak bicara ‘kepada’ kawan bicara kita, namun kita bicara ‘dengan’ mereka. Oleh karenanya, tidak akan ada komunikasi yang sama. Karena pengalaman komunikasi kita dengan mereka akan berbeda setiap saat.

Pelayanan dengan cepat

Berdasarkan hasil wawancara dengan keseluruhan informan dan pengamatan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Pelayanan dengan cepat di lingkungan Sekolah Polisi Negara (SPN Polda Gorontalo), sudah optimal karena cepat melayani apa yang menjadi kebutuhan dan kendala pegawai dalam pekerjaannya

Hasil observasi awal di lapangan atau identifikasi masalah, kurangnya responsif terhadap pelayanan administrasi sehingga mengakibatkan keterlambatan proses administrasi Adapun hasil wawancara peneliti dangan pimpinan memberikan klarifikasi bahwa, akan membuat satu aplikasi yang dapat dengan mudah menandatangani surat masuk tersebut

Hal ini sudah sesuai Menurut Kashmir (2005) Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan/organisasi menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik tersebut. Adapun cirri-ciri pelayanan yang baik adalah, mampu melayani secara cepat dan tepat. Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pelanggan diharapkan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu. Proses pekerjaan harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat pelanggan menjadi tidak betah dan malas untuk menjalin kerjasama dan berhubungan kembali. Maksud ketepatan dalam hal ini adalah berusaha meminimalisir kesalahan dalam hal pembicaraan maupaun pekerjaan, karena kesalahan akan membuat pelanggan kesal yang menimbulkan anggapan perusahaan tidak professional

Pelayanan dengan tepat

Dari hasil pengamatan dan wawancara di lapangan, peneliti menyimpulkan bahwa, ketepatan dalam melayani administrasi di Sekolah Polisi Negara (SPN Polda Gorontalo) sudah dilaksanakan dengan optimal

Hasil observasi awal di lapangan atau identifikasi masalah, kurangnya responsif terhadap pelayanan administrasi sehingga mengakibatkan keterlambatan proses administrasi Adapun hasil wawancara peneliti dangan pimpinan memberikan klarifikasi bahwa, akan membuat satu aplikasi yang dapat dengan mudah menandatangani surat masuk tersebut

Hal ini sudah sesuai Menurut Kasmir (2005) pelayanan yang baik adalah, Kemampuan perusahaan/organisasi dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasaan kepada pelanggan dengan standart yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Untuk mencapai kecepatan pelayanan dan ketetapan pelayanan yang diberikan, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan pelanggan. Dalam

prakteknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik tersebut.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka dapat di simpulkan bahwa Responsivitas Pelayanan Administrasi di Sekolah Polisi Negara (SPN Polda Gorontalo) dengan menggunakan tiga indikator yang menjadi instrumen penelitian yaitu, Sikap dan komunikasi yang baik, Pelayanan dengan cepat, Pelayanan dengan tepat, sudah dilaksanakan dengan optimal, hal ini ditunjukkan dengan respon petugas yang cukup sigap melayani kebutuhan layanan administrasi dari satuan kerja (satker) lainnya yang ada di lingkungan Polda Gorontalo

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka berikut saran yang peneliti tawarkan sebagai bahan pertimbangan; (a) Diharapkan bagi pihak Sekolah Polisi Negara (SPN Polda Gorontalo) untuk lebih meningkatkan lagi responsivitas terhadap pelayanan administrasi maupun pelayanan publik, dan (b) Diharapkan bagi p ihak Sekolah Polisi Negara (SPN Polda Gorontalo) untuk lebih memperhatikan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan administrasi maupun pelayanan publik

DAFTAR PUSTAKA

Arifin, Anwar (2006). Ilmu Komunikasi : sebuah pengantar ringkas. Jakasrta. PT. Raja Grafindo Persada

Indriantoro, Nur and Bambang Supomo. (2009). Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen. Edisi 1. Cetakan ke-12. Yogyakarta: BPFE

Irawan, F. (2008) Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta. Gramedia

Kuncoro, Mudrajad, (2008) Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis & Ekonomi, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN

Kasmir (2005) Etika Customer Service.Jakarta : Raja Grafindo Persada

Mulyana Deddy (2005). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Sugiyono. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. Cetakan Kedua, Bandung, Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE