
KUALITAS PELAYANAN KEPOLISIAN PADA SATUAN RESERSE KRIMINAL POLRES SUMEDANG

Octavia Drupada
Universitas Sebelas April

Article Info

Article history:

Received Jul 12, 2025

Revised Nov 15, 2025

Accepted Nov 30, 2025

Keywords:

Public Service Magement

Police service

Criminal Inverstigation Unit

ABSTRACT

This researcher aims to determine the Quality of Police Services at the Sumedang Police Criminal Investigation Unit. The quality of police services provided is handling reports of criminal cases from the public. This research was conducted using a qualitative method. Data collection techniques were carried out through literature studies and field studies which included: observation, interviews, documentation studies, and triangulation. Determination of samples/informants in this study was carried out using purposive sampling, namely 4 people. While the data processing procedure used the Miles and Huberman data analysis model. The final results of the study showed that overall, the quality of police services at the Sumedang Police Criminal Investigation Unit in providing services to the public in terms of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy can be said to have been running quite well. When conducting the research, the researcher found problems related to the scattering of important documents in each room that had not been properly arranged. Suggestions from the researcher include optimizing air conditioning facilities in each unit such as air conditioners and fans, providing explanations that are easy for the public to understand regarding the procedures and mechanisms of investigations and investigations that are not state secrets.



Copyright © 2025 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Oktavia Drupada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas April
Jl. Angkrek Situ No. 19 Kelurahan Situ -Sumedang.
Email: ismayarissa1@gmail.com

1. INTRODUCTION

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor. 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pemerintah yang baik merupakan suatu harapan masyarakat terselenggaranya pelayanan umum yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tuntutan dilakukan oleh masyarakat atas perkembangan zaman di era globalisasi terbentuknya good government yang telah meningkatnya tingkat pendidikan dan pengetahuan yang sangat mempengaruhi variabel pelaksanaan pelayanan publik

Kepolisian merupakan lembaga yang memiliki tugas pokok sebagai alat negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi kepolisian dijalankan melalui berbagai kegiatan preventif dan represif yang bertujuan untuk menjaga stabilitas keamanan, menegakkan peraturan hukum dan menjamin ketertiban umum.

Pelayanan Kepolisian merupakan salah satu wujud nyata pelaksanaan tugas dan fungsi kepolisian dalam memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan ini mencakup berbagai bentuk layanan, mulai dari penanganan laporan tindak pidana, penerbitan dokumen administratif, pengamanan kegiatan masyarakat, serta penanganan pengaduan. Pelayanan tersebut diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara profesional, transparan, akuntabel, dan humanis sesuai dengan prinsip "Pelindung, Pengayom, dan Pelayan Masyarakat".

Dasar hukum yang mendukung pelaksanaan pelayanan kepolisian diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, khususnya pada Pasal 13 yang menyebutkan bahwa salah satu tugas pokok Polri adalah memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, standar pelayanan publik oleh kepolisian juga berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, serta memenuhi asas keadilan dan tidak diskriminatif.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan Polri kepada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang penegakan hukum, khususnya yang dilaksanakan oleh Satuan Reserse Kriminal. Satuan Reskrim memiliki tanggung jawab utama dalam melakukan penyelidikan dan penyidikan berbagai tindak pidana. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Satuan Reskrim Polres Sumedang menjadi indikator penting dalam mewujudkan keadilan dan kepastian hukum bagi masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2011 tentang Kode Etik Profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia, anggota Polri wajib memberikan pelayanan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, keadilan dan kejujuran. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan di Satuan Reskrim Polres Sumedang menjadi penting untuk memastikan bahwa proses penegakan hukum berjalan efektif dan memberikan rasa keadilan kepada masyarakat.

Pengaduan dan pelaporan berbagai kasus yang terjadi di lingkungan sekitar merupakan salah satu bentuk tanggung jawab yang harus dikerjakan dan diselesaikan dengan baik oleh Polres Sumedang khususnya oleh Satuan Reserse Kriminal.

Satuan Reserse Kriminal Polres Kabupaten Sumedang memiliki kuantitas pelayanan yang sangat tinggi dengan menangani berbagai pengaduan permasalahan tentang kriminal dari masyarakat, pelayanan yang berkualitas dapat diperoleh baik dari pihak kepolisian, namun kenyataannya pihak kepolisian khususnya Satuan Reserse Kriminal masih berupaya mewujudkan kondisi pelayanan yang baik terhadap Masyarakat yang mengajukan pengaduan masalah. Pemberian pelayanan yang diberikan oleh Satuan Reserse Polres Sumedang dalam penyelesaian kasus pengaduan yang diajukan oleh masyarakat, proses penyelidikannya yang membutuhkan waktu Panjang dalam mencari pelaku. Satuan Reserse Kriminal sering mengalami kesulitan dalam penyelidikan kasus karena sering kalinya identitas pelaku yang tidak jelas yang dapat membuat anggota terhambat dalam proses pidana.

Namun berdasarkan hasil observasi juga, peneliti menemukan beberapa indikasi permasalahan dalam penelitian ini. Adapun permasalahan-permasalahan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) Personil Satuan Reserse Kriminal yang kurang memadai, dimana personil yang bertugas dibidang pelayanan juga harus mengerjakan tugas pokoknya (*Double job*) sesuai dengan data susunan pegawai yang ada. Hal ini dibuktikan oleh adanya data yang diperoleh dari dokumen Analisis dan Evaluasi Kinerja pada Satuan Reserse Kriminal Periode 2019 s/d 2024 Polres Sumedang.
2. Pelayanan yang kurang cepat tanggap dan tidak sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan dalam penyelesaian kasus acaman tindak pidana. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya data yang dapat dilihat di tabel 3 yaitu Data Jumlah Tindak Pidana dan Penyelesaiannya selama Januari s.d Desember 2022 serta Januari s.d Agustus 2023.
3. Sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga membuat pemberian pelayanan di Satuan Reserse Kriminal sedikit terhambat dikarenakan ruangan yang tidak bisa menampung banyak orang. Hal ini dibuktikan oleh adanya data yang dapat dilihat di tabel 4 yaitu Data Sarana Prasarana Satuan Reserse Kriminal Polres Sumedang dan lampiran dokumentasi yang membuktikan bahwa ruangan yang kurang memadai dengan ukuran sempit.

2. METHOD

Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif atau sering disebut metode naturalistik, karena penilaiannya kondisi yang alamiah dan hasil dari penelitiann kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Menurut Sugiyono (2020: 2) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti bertindak sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Teknik yang digunakan dalam menentukan subjek penelitian adalah dengan menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017:96) *purposive sampling* adalah Teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang tertentu.

Informan penelitian adalah orang-orang yang memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pegawai yang dianggap memiliki otoritas, informasi, serta paling tahu apa yang kita harapkan, sehingga memudahkan peneliti menjelajahi situasi yang sedang diteliti. Sehingga dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah Bintara Administrasi Satuan Reserse Kriminal, Penyidik Jatanras (Kejahatan dan Kekerasan), Kepala Unit Pelayanan Perempuan dan Anak, Penyidik Tipidter (Tindak Pidana Tertentu).

Untuk menunjang metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang terdiri dari studi kepustakaan dan studi lapangan (observasi, wawancara, dan dokumentasi). Selanjutnya prosedur pengolahan data yang digunakan terdiri dari reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan triangulasi data.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Tangible (Berwujud)

Pada dimensi *tangible* (berwujud) belum menunjukkan kriteria baik mengingat dokumen-dokumen yang cukup penting dari permohonan pelayanan masyarakat kondisinya berserakan tidak rapih sehingga memungkinkan terjadinya pemalsuan atau bahkan kehilangan data penting tersebut. Selain itu, belum tersedianya ruangan bagi ibu menyusui sebagai ruangan khusus sehingga dapat menghambat dalam meminta pelayanan di Satreskrim, ditambah dengan sarana pendingin ruangan yang tidak bisa di rasakan secara menyeluruh di setiap ruangan dari setiap unit yang ada di Satuan Reserse Kriminal Polres Sumedang. Maka dikatakan dimensi ini belum baik dalam memfasilitasi secara merata untuk memberikan pelayanan.

Tangible (berwujud) yang baik sangatlah penting dalam hal mendukung kualitas pelayanan di Kepolisian khususnya di Satuan Reserse Kriminal, kondisi fasilitas yang belum menunjukkan kriteria baik melihat dokumen-dokumen yang cukup penting dari permohonan masyarakat kondisinya berserakan tidak rapih sehingga memungkinkan terjadinya kehilangan data penting, ditambah dengan fasilitas sarana yang masih belum merata seperti pendingin ruangan disetiap unit yang ada di Satuan Reserse Kriminal. Hal ini dapat di pertegas menurut pendapat Tjiptono (2012:185) "Bukti fisik sangat mempengaruhi kenyamanan, kepercayaan dan persepsi profesionalisme terhadap perusahaan jasa. Pelanggan cenderung menilai kualitas pelayanan dari aspek yang dapat mereka lihat dan rasakan secara langsung".

Reliability (Kehandalan)

Pada dimensi *reliability* (kehandalan) menunjukkan bahwa dalam menyelesaikan pelayanan suatu perkara tidak bisa mengatakan janji dalam menyelesaikan perkara karena sesuai dengan prosedur dalam mekanisme penyelidikan dan penyidikan yang begitu sulit dan tidak mudah yang membuat proses penyelesaian perkara lama. Tapi kepolisian khususnya di Satuan Reserse Kriminal dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya, pelayanan yang diberikan oleh Satreskrim sudah dikatakan cepat dan siap siaga selama 24 jam. Maka dikatakan bahwa dimensi ini sudah dianggap baik dalam pelayanan yang diberikan.

Pada *Reliability* (kehandalan) yang berkaitan dengan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila dilaksanakan dengan baik hal itu sangatlah penting dalam mendukung kualitas pelayanan di Kepolisian khususnya di Satuan Reserse Kriminal, dalam menyelesaikan suatu perkara di kepolisian tidak bisa mengatakan janji dalam menyelesaikan perkara karena sesuai dengan prosedur dan mekanisme penyelidikan dan penyidikan perkara, selain itu pelayanan yang diberikan sesuai dengan tugas dan fungsinya sudah dikatakan cepat dan siap siaga selama 24 jam.

Reliability (kehandalan) ini sangat penting untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan kepolisian berjalan dengan baik dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat ditegaskan menurut pendapat Rambat Lupiyoadi (2013:182), menegaskan bahwa. “Konsistensi dalam memenuhi waktu layanan merupakan bentuk nyata dari disiplin operasional. Perusahaan jasa yang mampu menjalankan proses kerja sesuai dengan SOP (*standard Operating Procedure*) serta menjaga ketepatan waktu secara konsisten akan menciptakan persepsi profesionalisme dan kredibilitas yang tinggi”.

Responsivness (Ketanggapan)

Pada dimensi *Responsivness* (ketanggapan) menunjukkan bahwa dalam menerima laporan pelayanan dari masyarakat anggota akan mengkaji terlebih dahulu laporan perkara tersebut bersama semua anggota di setiap unit yang menerima laporan agar dengan mudah menentukan jenis dan hasil untuk memilih penyidik yang akan menyelidiki. Satuan Reserse Kriminal menunjukkan keinginan membantunya dengan memberikan pelayanan yang cepat tanggap dan mengakomodir laporan yang diterima. Maka dikatakan bahwa dimensi ini dianggap cukup baik.

Responsivness (ketanggapan) yang menunjukkan dengan baik sangat penting dalam memberikan pelayanan Kepolisian khususnya di Satuan Reserse Kriminal, dalam menerima laporan masyarakat petugas akan mengkaji atau memahami terlebih dahulu yang dapat menentukan jenis perkara, petugas juga menunjukkan keinginan membantu tidak karena tugas atau tuntutan akan tetapi inisiatif dari dirinya. Hal ini dapat ditegaskan menurut pendapat Zeithalm et al (1990) “Ketanggapan sangat penting karena mencerminkan komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan cepat dan membantu pelanggan secara aktif, ini bukan hanya soal kecepatan teknis, tapi menunjukkan adanya kepedulian dan keseriusan dalam pelayanan, yang sangat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan”

Assurance (Jaminan)

Pada dimensi *assurance* (jaminan) menunjukkan bahwa Satuan Reserse Kriminal menjamin dalam menjaga kerahasiaan data masyarakat yang melaporkan dan yang dilaporkan tidak adanya bocoran data kepada media atau pihak lain Adapun kasus yang masuk ke dalam berita itu hanyalah gambaran kecil untuk masyarakat bisa berhati-hati dan sebagai tanda kerjanya kepolisian. Hal itu, dapat memberikan rasa percaya masyarakat kepada kepolisian khususnya di Satuan Reserse Kriminal dalam menyelesaikan perkara, selain itu kepolisian akan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan kewajiban, walaupun masyarakat beranggapan apa yang dikerjakan oleh kepolisian itu tetap salah.

Assurance (jaminan) yang diberikan dengan baik maka hal itu sangat penting dalam mendukung memberikan pelayanan kepolisian khususnya di Satuan Reserse Kriminal, menjaga kerahasiaan data masyarakat yang menjadi pelapor kepolisian sangat menjaga dan tidak terdapat kebocoran terkait itu kepada media atau kesiapapun Adapun media yang mengimput itu hanyalah gambaran kecil untuk dijadikan informasi dengan itu dapat meningkatkan dan dapat dipercayanya kepolisian oleh masyarakat. Hal ini dapat ditegaskan menurut pendapat Cristian Gronroos (2007:85) “*Customers evaluate service quality not only based on outcome but also on the confidence and trustworthiness communicate by service providers*”.

Emphaty (Empati)

Pada dimensi *emphaty* (empati) menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya petugas memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan memberikan perhatian penuh seperti merespon dengan baik dan cepat memberikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang datang ke Satuan Reserse Kriminal, pelayanan kepolisian di Satreskrim ini juga melakukan renggiat atau rencana kegiatan (apel) dan adanya pembagian waktu dalam memberikan pelayanan agar tetap dengan mudah di hubungi oleh masyarakat.

Dengan adanya empati yang baik itu sangat penting dalam mendukung memberikan pelayanan kepolisian khususnya di Satuan Reserse Kriminal, dalam memberikan pelayanan petugas tentunya memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan memberikan perhatian penuh seperti merespon dengan baik dan cepat apa yang dibutuhkan oleh masyarakat itu sendiri, selain itu petugas melaksanakan renggiat atau rencana

kegiatan (apel) dan membagi waktu setiap petugas agar tetap dengan mudah di hubungi. Hal ini dapat dipertegas menurut pendapat Tjiptono (2014:282). “Bahwa empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan. Empati yang baik dalam layanan, pelanggan dapat menciptakan hubungan jangka Panjang yang lebih erat, serta meningkatkan kepercayaan pelanggan dalam berinteraksi dengan penyedia layanan”.

4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian, Kualitas Pelayanan Kepolisian pada Satuan Reserse Kriminal Polres Sumedang secara umum telah berjalan cukup baik, ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zaithaml et al (Hardiansyah, 2018;63), yaitu *Tangible* (Berwujud), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Secara keseluruhan, kualitas pelayanan Kepolisian pada Satuan Reserse Kriminal Polres sumedang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun dalam pelaksanaan pemberian pelayanan terkait pengaduan laporan tindak pidana ada beberapa yang perlu di tingkatkan seperti dalam pemerataan sarana fasilitas di setiap unit yang ada di tiap ruangan pada Satuan Reserse Kriminal untuk bisa mewujudkan kualitas pelayanan yang baik., peneliti menemukan permasalahan terkait dengan berserakannya dokumen-dokumen penting di setiap ruangan yang belum tersusun dengan baik, hal ini dapat mengakibatkan terjadinya kerusakan atau kehilangan pada dokumen masyarakat yang melakukan laporan pengaduan, selebihnya pelayanan yang diberikan oleh Satuan Reserse Kriminal sudah cukup baik.

REFERENCES

- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi Pelayanan Publik*. UNPAD PRESS.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Febriani, S. (2024). Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang. *Universitas Sebelas April*.
- Vira Ayungga P. L. (2022). Kualitas Pelayanan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cisu Kabupaten Sumedang. *Universitas Sebelas April*.
- Ridwan, Y. M. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pertanahan di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Sumedang. *Universitas Sebelas April Sumedang*.
- Kuswati, R. E. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul. *Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Mubarok N Suparman, N. (2019). Pelayanan Publik Kontemporer. *Fakultas IlmuSosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati*.