

**KUALITAS PELAYANAN SENIN MILITAN (JAM PIMPINAN, SOSIALISASI DAN CANGKRUKAN) DI POLRES PELABUHAN TANJUNG PERAK SURABAYA  
(Studi Kelurahan Asemrowo Kecamatan Asemrowo)**

**Ayu Dewi Cahyani**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[ayudewic@gmail.com](mailto:ayudewic@gmail.com)

**Dra. Meirinawati, M.AP**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[meirinawati@yahoo.co.id](mailto:meirinawati@yahoo.co.id)

**Abstrak**

Pada dasarnya setiap manusia pasti membutuhkan yang namanya sebuah pelayanan. Dengan adanya perkembangan jaman di era globalisasi sekarang ini yang semakin berkembang banyak di manfaatkan oleh pihak instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, karena pelayanan yang baik mampu memberikan citra yang baik bagi instansi tersebut. Dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian membuat masyarakat masih kurang mendapatkan sentuhan, sehingga Polres Pelabuhan Tanjung Perak membuat sebuah 6 program unggulan salah satunya yaitu Program Senin Militan. Pelayanan ini dilaksanakan setiap hari Senin dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan juga anggota/pegawai yang bertujuan untuk mendekatkan diri serta menjalin silaturahmi, dengan kegiatan cangkrukan kepada masyarakat dan kegiatan Jam Pimpinan pada anggota/pegawai kepolisian. Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan, memahami dan menjelaskan mengenai kualitas pelayanan pada Senin Militan yang ada di Polres Pelabuhan Tanjung Perak. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Fokus penelitian ini dengan menggunakan teori Kualitas Pelayanan menurut Parasurahman meliputi *tangible* (bentuk fisik), *reliability* (keandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan observasi sedangkan teknik analisis datanya menggunakan analisis data kuantitatif dan analisis deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah 862 responden dengan sampel sejumlah 90 responden. Penelitian ini menggunakan teknik sampling incidental hasil sampel yang didapatkan yaitu 45 responden dari anggota/pegawai kepolisian dan sisanya masyarakat di kelurahan Asemrowo kecamatan Asemrowo yang berjumlah 45 responden. Dari kelima indikator yang digunakan sebagai teori penelitian tersebut hasil sudah menggambarkan dapat mengatasi semua keluhan masyarakat di Kelurahan Asemrowo serta menunjukkan bahwa kualitas pada pelayanan Senin Militan dapat dikatakan berhasil, meskipun terdapat kekurangan dalam pelaksanaannya. Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosentase rata-rata pada semua indikator sebesar 83,21% atau berada di kategori nilai sangat baik. Indikator *tangible* memperoleh prosentase 83,48%. Indikator *reliability* memperoleh prosentase sebesar 83,47%. Indikator *responsiviness* memperoleh prosentase 84%. Indikator *assurance* memperoleh prosentase sebesar 82,72% dan pada inikator yang terakhir pada kualitas pelayanan yaitu *emphaty* memperoleh prosentase sebesar 82,27%. Saran yang dapat peneliti berikan mengenai penelitian ini yaitu pertama penambahan fasilitas yang kurang dalam pelaksanaan Senin Militan, kedua ditingkatkan kembali terkait gerak cepat dalam menangani permasalahan yang terjadi, ketiga perlu adanya evaluasi dalam pelaksanaan pelayanan Senin Militan, keempat perlunya mengikuti pelatihan untuk lebih sigap dan menambah pengetahuan, dan kelima yaitu dijadikan sebuah motivasi atas apresiasi yang telah diberikan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan Senin Militan.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi.

## Abstract

Basically every human being definitely needs something called a service. With the development of the era in the current era of globalization, which is increasingly being used by many agencies to improve the quality of its services, because good service is able to provide a good image for the agency. In the services provided by the police, the community still lacks touch, so the Tanjung Perak Harbor Police made 6 superior programs, one of which was the Monday Militant Program. This service is carried out every Monday by giving outreach to the community and also members / employees who aim to get closer and establish friendship, with activities to the community and the Leadership Hours on members / employees of the police. This study aims to describe, understand and explain the quality of service on Monday Militants at the Tanjung Perak Harbor Police Station. This research uses descriptive quantitative research. The focus of this study using the theory of Service Quality according to Parasurahman includes tangible (physical form), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and empathy (empathy). Data collection techniques in this study used questionnaires and observations while the data analysis techniques used quantitative data analysis and descriptive analysis. The population in this study was 862 respondents with a sample of 90 respondents. This research uses incidental sampling technique, the sample obtained is 45 respondents from police personnel / employees and the rest of the community in Asemrowo sub-district, Asemrowo sub-district, amounting to 45 respondents. From the five indicators used as the research theory, the results have been described as being able to overcome all community complaints in the Asemrowo Kelurahan and show that the quality of the Monday Militant service can be said to be successful, despite the lack of implementation. The results of this study indicate that the average percentage of all indicators is 83.21% or in the very good value category. Tangible indicators obtain a percentage of 83.48%. The reliability indicator obtained a percentage of 83.47%. The indicator of responsiveness gets a percentage of 84%. The assurance indicator obtained a percentage of 82.72% and the last indicator on the quality of service is empathy obtained a percentage of 82.27%. Suggestions that researchers can give about this research are firstly the addition of facilities that are lacking in the implementation of Militant Mondays, secondly it is improved again in relation to fast movements in handling problems that occur, thirdly there is need for evaluation in the implementation of Monday Militant services, fourthly the need to follow training to be more alert and add knowledge, and the fifth is used as a motivation for appreciation that has been given by the community to the organizers of the Monday Militant service.

**Keywords: Public Services, Service Quality, Socialization.**

## PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan yang namanya sebuah pelayanan, bahkan hal ini dapat di lihat dari mulai manusia dilahirkan hingga menutup usia manusia tidak bisa terlepas dari yang namanya sebuah pelayanan. Apalagi dengan adanya perkembangan jaman di era globalisasi sekarang ini yang semakin berkembang banyak di manfaatkan oleh pihak instansi untuk meningkatkan pelayanannya. menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) menerangkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penerapan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang sejalan dengan Undang Undang Nomor 2 Pasal 13 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dimana dalam Undang Undang tersebut Tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia

adalah: (1) Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; (2) Menegakkan hukum; (3)

Memberikan perlindungan, pengayoman, serta pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang di berikan oleh pihak kepolisian kepada masyarakat tidak hanya mengenai lalu lintas yang ada di jalan raya, tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai pengaduan atau keluhan yang di alami oleh masyarakat, penerimaan laporan, serta sharing-sharing mengenai keadaan yang terjadi di lingkungan masyarakat yang ada di sekitarnya.

Hal ini yang paling di tekankan pada Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2010 pasal 6A tentang fungsi dari seorang kepolisian yang berbunyi "Pemberian pelayanan kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan serta penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan yang di lakukan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pelayanan surat ijin/keterangan, serta pelayanan pengaduan atas tindakan polri yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan". Dengan adanya permasalahan yang saat ini terjadi di masyarakat yaitu masyarakat

merasa kurang mendapatkan sentuhan dari pihak kepolisian pelayanan yang diberikan belum maksimal serta banyaknya masyarakat yang belum mengetahui keberadaan Polres Pelabuhan Tanjung Perak. Sehingga hal ini membuat pihak kepolisian bergerak hatinya untuk membuat suatu program untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dengan membuat 6 program unggulan, 6 program unggulan tersebut diantaranya Senin Militan, Selasa Sambas, Rabu Narsis, Kamis Pak Polis, Jum'at Darling dan Sabtu Osis. Pada kali ini peneliti mengangkat program Senin Militan (Jam Pimpinan, Sosialisasi dan Cangkrukan).

Dengan melihat fenomena yang terjadi pada masyarakat penulis tertarik untuk melakukan penelitian di salah satu program Polres Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya dimana program tersebut tepat sekali untuk membantu permasalahan masyarakat yang kurang mendapatkan sentuhan dari kepolisian yang ada di lingkungan sekitarnya. Program tersebut adalah program Senin Militan yang merupakan program yang terapkan di Polres Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya, Senin Militan ini merupakan singkatan dari jam pimpinan, sosialisasi dan cangkrukan. Dimana jam pimpinan ini di fokuskan dengan pihak kepolisian yang ada di wilayah Polres Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya yaitu anggota/pegawai dengan memberikan sosialisasi, arahan dan kebijakan-kebijakan yang ada di Polres Pelabuhan Tanjung Perak, sedangkan cangkrukan ini dilakukan untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat di malam hari. Program Senin Militan di buat untuk mendekatkan diri lebih intens dengan warga yang ada di sekitar dan anggota/pegawai, mempererat tali silaturahmi sesama warga bangsa, antara masyarakat dengan 3 pilar dan pejabat utama beserta jajarannya.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah teori Parasurahman Subjek penelitian ini di tentuka oleh teknik sampling insidental. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui kuesioner dan observasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan analisis data kuantitatif dan analisis deskriptif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Senin Militan (Jam Pimpinan, Sosialisasi dan Cangkrukan) di Polres

Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya (Studi Kelurahan Asemrowo Kecamatan Asemrowo) yang telah dipaparkan dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut parasurahman, et. Al (1990) dalam Kotler (2007:122). Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

### **1. *Tangible***

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator *tangible* memperoleh prosentase sebesar 83,48% dengan kriteria nilai sangat baik. Mayoritas responden setuju dan mengatakan baik dengan diadakannya kegiatan jam pimpinan dan cangkrukan, dengan terdapat fasilitas yang telah disediakan serta penampilan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan. Sedangkan beberapa responden juga ada yang berpendapat bahwa ketersediaan tempat sampah masih kurang, kerapiaan penataan tempat duduk yang masih terlihat berantakan dan ketersediaan fasilitas gedung seperti (tempat ibadah, toilet dll) masih belum menetap.

### **2. *Reliability***

Indikator *reliability* memperoleh prosentase sebanyak 83,47% dengan kriteria nilai sangat baik. Mayoritas responden mengatakan baik bahwa pelayanan Senin Militan yang dilaksanakan tepat dan waktu dan pelayanan yang diberikan tepat janji sesuai dengan informasi yang telah di sampaikan oleh pihak penyelenggara pelayanan yaitu para pejabat utama beserta jajarannya, seperti pada program yang memberikan pelayanan terkait surat kehilangan tanpa perlu datang ke Polres/polsek tinggal menghubungi pihak kepolisian. Pihak kepolisian akan datang.

### **3. *Responsiviness***

Indikator *responsiviness* pada penelitian ini memperoleh prosentase sebanyak 84% dengan kriteria nilai sangat baik. Mayoritas responden mengatakan baik bahwa adanya pelayanan Senin Militan dapat membantu untuk mengatasi permasalahan yang terjadi baik di masyarakat Kelurahan Asemrowo maupun anggota/pegawai kepolisian di Polres Pelabuhan Tanjung Perak, hal ini dikatakan baik karena para pejabat utama beserta jajarannya ikut serta dalam kegiatan masyarakat seperti kerja bakti, pengajian dll. Akan tetapi hanya terdapat beberapa responden yang mengatakan tidak baik terhadap respon baik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan karena terkadang

permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat belum ditangani dengan maksimal.

#### 4. *Assurance*

Indikator *assurance* (jaminan) memperoleh prosentase sebanyak 82,72% dengan kriteria nilai sangat baik. Mayoritas responden berpendapat bahwa jaminan terkait pelayanan Senin Militan mengenai perilaku dan pengetahuan penyelenggara sudah baik. Karena perilaku pada penyelenggara mampu memberikan pelayanan yang terbaik dengan bersikap sopan, santun, ramah serta menghargai masyarakat dan anggota/pegawai kepolisian. Akan tetapi ada beberapa responden yang mengatakan masih belum maksimal mengenai pengetahuan yang luas yang ada pada penyelenggara pelayanan dalam menjawab pertanyaan, baik dari anggota/pegawai kepolisian dan juga masyarakat.

#### 5. *Emphaty*

Indikator *emphaty* (empati) memperoleh prosentase sebanyak 82,27% dengan kriteria nilai sangat baik. Mayoritas responden berpendapat bahwa pelayanan Senin Militan ini mendapatkan perhatian dari para pejabat utama beserta jajarannya baik dalam bentuk kelompok maupun individu. Dari beberapa uraian tersebut maka secara keseluruhan mengenai pelaksana pelayanan Senin Militan di Polres Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya sudah berjalan dengan sangat baik dengan rata-rata prosentase 83,21%.

### **PENUTUP**

#### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan Senin Militan sudah baik dan sesuai apa yang telah dikeluhkan oleh masyarakat yang ada di kelurahan Asemrowo, meskipun di beberapa hal ditemukan sedikit kendala yang terjadi.

Hal tersebut dapat di ketahui dari teori indikator kualitas pelayanan menurut parasurahman, et. Al (1990) dalam Kotler (2007:122), yaitu: *Tangible* (Bentuk Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati).

Walaupun ada kendala beberapa kendala pada indikator mengenai pelayanan Senin Militan, hal ini dapat dijadikan sebuah bahan evaluasi oleh penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kembali pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat dan juga anggota/pegawai kepolisian.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikn saran yang dapat disampaikan oleh peneliti terhadap penyelenggara pelayanan Senin Militan di Polres Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya mengenai kualitas pelayanan Senin Militan adalah sebagai berikut :

#### 1. Pada dimensi *Tangible* (Bentu Fisik)

Saran yang peneliti sampaikan adalah mengenai fasilitas yang telah di sediakan, berdasarkan dari hasil penelitian masih ada kekurangan mengenai hal tersebut adalah dengan menambahkan fasilitas yang kurang selama berlangsungnya kegiatan cangkrukan. Serta kerapian tempat posisi yang di buat seharusnya melingkar atau sejajar biar tidak beraturan posisi duduknya dan peralatan yang diberikan untuk fasilitas pelayanan Senin Militan sudah baik dari kegiatan Jam Pimpinan ataupun Cangkrukan, jadi perlu adanya dilakukan untuk perawatan dengan baik agar barang-barang yang telah ada dapat bertahan lama.

#### 2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Pada dimensi ini saran dari peneliti yaitu dalam menyelenggarakan pelayanan, perlu ditingkat kembali mengenai gerak cepat, siap dan tanggap dalam menangani yang terjadi di lingkungan masyarakat dan anggota/pegawai kepolisian.

#### 3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Pada dimensi ini saran dari peneliti yaitu perlu adanya evaluasi dalam pelayanan Senin Militan. Evaluasi ini juga akan berdampak baik agar dapat memantau perkembangan dari Pelayanan Senin Militan.

#### 4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Pada dimensi ini sudah tidak dapat diragukan lagi mengenai perilaku dan pengalaman dari penyelenggara lakukan, namun masih ada yang kurang mengenai pengetahuan, saran peneliti untuk dimensi ini yakni dengan meluangkan waktu untuk kegiatan diskusi serta pelatihan ketrampilan agar penyelenggara pelayanan dapat lebih sigap dalam melayani masyarakat dan mampu menjawab dengan tepat terhadap pertanyaan dari anggota/pegawai berikan.

#### 5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Pada dimensi ini saran yang diberikan adalah dengan memperoleh apresiasi dari masyarakat mengenai rasa kepedulian

penyelenggara kepada masyarakat dan anggota/pegawai dapat dijadikan sebuah motivasi agar kedepannya pelayanan Senin Militan lebih baik lagi.

### Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini, diantaranya:

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing.
3. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. dan Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
4. Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. dan Deby Febrian Epriliyanto, S.Sos, MPA. Yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberikan dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Farina Ainur Rakhma. 2017. Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan dan Perindustrian di Dinas Perdagangan dan Perindustrian di Kota Surabaya. [Skripsi]. Surabaya. Administrasi Publik FISH UNESA. 2017
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media
- Isbandono, Prasetyo & Pawastri, Dhiah Ayu.2019. "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan di Badan Statistik Kota Surabaya".*Journal Of Publik Sector Innovations*.Vol 4, (1): hal.48-54
- <https://ombudsman.go.id>
- <https://surya.co.id>
- Makhdar, Afirza Chairani.2018. *Kualitas Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Command Center 112 di Badan Penanggulangan Bencana dan Linmas Kota Surabaya*. Jurnal Administrasi Negara.
- Oktariyanda, Trena Aktiva & Meirinawati. *Pelayanan Publik*:Surabaya.University Press
- Rakhma, Arlita. 2014, *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil*

(Dispenduk Capil) Surabaya: Jurnal Administrasi Publik.

- Riduwan , 2010. Metode dan Penyusunan Tesis. Bandung : Alfabeta
- Septiany, Siti Rahayu. 2016. Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor. Jurnal (Online). Universitas Djuanda Bogor.
- Sinambela, Poltak L.2006. Reformasi Pelayanan Publik. [internet], Jakarta, PT Bumi Aksara. Terdapat dalam website: <[www.elibrary.ub.ac.id/bitstream/123456789/33928/10](http://www.elibrary.ub.ac.id/bitstream/123456789/33928/10) pelaksanaan-Pelayanan-Ijin-Mendirikan - Bangunan - Dalam - Rangka-Optimalisasi-Kualitas-Pelayanan-Publik.doc<
- Sugiyono, 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- Syafie, Inu Kencana. 2009. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI). Cetakan keempat. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra 2005."Service Quality and Satisfaction". Andi Yogyakarta.
- [www.seputarperak.com](http://www.seputarperak.com)
- Peraturan - Peraturan :
- Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2010 pasal 6A tentang fungsi dari seorang kepolisian.
- Peraturan No 23 Tahun 2010/Bab 2/Paragraf 2/Pasal 5 tentang Organisasi Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor dalam melaksanakan tugas.
- Undang - Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang Undang Nomor 2 Pasal 13 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.