

## KUALITAS PELAYANAN LABORATORIS KRIMINALISTIK BARANG BUKTI KEPADA PENYIDIK (STUDI PADA PUSAT LABORATORIUM FORENSIK BARESKRIM POLRI DI BOGOR)

Mochammad Aldiansyah<sup>1</sup>, Joko Rianto<sup>2</sup>, Dafyar Eliadi<sup>3</sup>

Program Pascasarjana Universitas Islam Syekh-Yusuf, Indonesia, 15118

Email : <sup>1</sup>aldiansyah@unis.ac.id

Email : <sup>2</sup>joko.rianto@unis.ac.id

Email : <sup>3</sup>dafyar.eliasi@unis.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan laboratoris kriminalistik terhadap barang bukti kepada penyidik kewilayahan di Pusat Laboratorium Forensik (Puslabfor) Bareskrim Polri di Bogor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terhadap petugas laboratorium serta penyidik pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat dari lima dimensi kualitas pelayanan telah dilaksanakan dengan baik. Dimensi *reliability* tercermin dari kemampuan dan ketepatan petugas dalam menangani pemeriksaan barang bukti secara profesional. Dimensi *assurance* menunjukkan bahwa petugas memiliki pengetahuan dan kompetensi tinggi serta mampu memberikan rasa aman kepada penyidik. Dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa sarana, prasarana, serta fasilitas pendukung laboratorium dalam kondisi baik dan memadai. Sementara itu, dimensi *empathy* menunjukkan adanya perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan serta kendala yang dialami penyidik. Namun, pada dimensi *responsiveness* ditemukan bahwa kecepatan dan ketepatan dalam merespons permintaan penyidik masih perlu ditingkatkan karena adanya hambatan administratif dan beban kerja tinggi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan Puslabfor Bareskrim Polri secara umum tergolong baik. Perbaikan pada dimensi daya tanggap menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna layanan ke depan. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan pelayanan publik berbasis ilmiah di lingkungan kepolisian.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Puslabfor, Barang Bukti, Penyidik, RATER

### Abstrak

*This study aims to analyze the quality of forensic laboratory services related to physical evidence provided to regional investigators at the Forensic Laboratory Center of the Criminal Investigation Agency of the Indonesian National Police or known as Puslabfor Bareskrim Polri in Bogor. Data were collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation involving laboratory personnel and investigators. The findings reveal that four of the five service quality dimensions are well-implemented. Reliability is reflected in the staff's ability and accuracy in conducting evidence examinations. Assurance shows that personnel possess high competence and instill confidence in investigators. Tangibles indicate that facilities and laboratory equipment are adequate and well-maintained. The empathy dimension reveals the staff's concern for the needs and challenges faced by investigators. However, the responsiveness dimension still needs improvement,*

*particularly in terms of timely and accurate responses to service requests, which are hindered by administrative processes and workload constraints. The study concludes that the overall service quality at Puslabfor is satisfactory. Improving the responsiveness dimension is essential to enhancing service efficiency and investigator satisfaction. These findings are expected to contribute to the advancement of science-based public services within the police institution.*

**Keywords:** Service Quality, Puslabfor, Physical Evidence, Investigator, RATER

## A. Pendahuluan

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Kualitas jasa/layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ini berarti bila jasa/layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa/layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya bila jasa/layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan akan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai 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.

Kemajuan di bidang pengetahuan dan teknologi, yang ditunjang dengan kemajuan bidang komunikasi dan informasi dalam era globalisasi ini, telah menyebarluaskan seluruh dampak positif dan negatifnya ke segala penjuru dunia. Hal ini dapat kita lihat dengan semakin berkembangnya *the new dimensions of crime*, yang merupakan kejahatan yang dilakukan dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan para pelaku profesional.

Untuk mengantisipasi meningkatnya kualitas kejahatan tersebut, perlu dilakukan penanggulangan dengan cara penyidikan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan dan teknologi pula. Proses penyidikan kejahatan dengan menggunakan teknologi ini lazim disebut dengan penyidikan secara ilmiah atau *Scientific Crime Investigation* (SCI) yang diemban oleh ilmu kriminalistik atau ilmu Forensik.

Oleh karena itu, tidak semua kejahatan dapat langsung diketahui dan diungkap melalui keterangan dari saksi dan tersangka atau terdakwa, tetapi barang bukti juga dapat memberikan petunjuk atau keterangan atas suatu tindak kejahatan yang telah dilakukan. Hal ini karena hasil pemeriksaan barang bukti dari laboratorium Forensik menghasilkan tiga alat bukti dari lima alat bukti yang sah berdasarkan Pasal 184 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP) yaitu keterangan saksi, keterangan ahli, surat, dan petunjuk serta keterangan terdakwa.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kepala Urusan Tata Usaha Puslabfor Bareskrim

Polri pada tahun 2024, jumlah berkas pemeriksaan yang masuk ke Puslabfor adalah 5626 berkas pemeriksaan, sedangkan jumlah pemeriksaan yang sudah selesai adalah 5519 berkas pemeriksaan, maka dari itu didapatkan ketidaksesuaian antara berkas yang masuk dengan berkas yang sudah selesai dan dikembalikan kembali penyidik. Hal inilah yang mendorong saya untuk melakukan penelitian ini.

Adapun tujuan dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Puslabfor Bareskrim Polri ditinjau dari aspek Keandalan atau *Reliability*.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Puslabfor Bareskrim Polri ditinjau dari aspek Jaminan atau *Assurance*.
3. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Puslabfor Bareskrim Polri ditinjau dari aspek Bukti Fisik atau *Tangibles*.
4. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Puslabfor Bareskrim Polri ditinjau dari aspek Empati atau *Empathy*.
5. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Puslabfor Bareskrim Polri ditinjau dari aspek Daya Tanggap atau *Responsiveness*.

### **Konsep Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan suatu layanan yang diberikan oleh penyedia jasa untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (masyarakat, konsumen, klien, atau publik). Konsep ini menjadi sangat penting karena memengaruhi kepuasan, loyalitas, dan citra organisasi, baik di sektor publik maupun swasta.

Faktor kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting. Termasuk didalamnya adalah kepuasan dalam hal pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Kepuasan pelanggan terhadap pengalaman pelayanan tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas jasa sepanjang waktu (Tjiptono dan Chandra, 2007). Dengan demikian untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, hendaknya selalu memperhatikan tingkat kepuasan pengguna dalam menerima layanan.

Parasuraman, Berry dan Zeithaml mengemukakan teori konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh 5 (lima) unsur yang biasa dikenal dengan istilah Kualitas Pelayanan “RATER” yang terdiri dari *responsiveness*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty* dan *reliability*). Konsep kualitas pelayanan “RATER” intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

### **Barang Bukti**

Barang bukti adalah segala benda yang berkaitan dengan suatu peristiwa pidana, baik yang digunakan untuk melakukan kejahatan, hasil dari kejahatan, maupun yang dapat memberikan petunjuk atau keterangan guna mengungkap kebenaran dalam proses penyidikan, penuntutan, dan peradilan pidana. Menurut Pasal 39 ayat (1) KUHAP, barang bukti adalah: “Barang siapa yang dapat disita oleh penyidik untuk kepentingan penyidikan, penuntutan, dan peradilan.”

## **Penyidik**

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang KUHAP, Penyidik adalah pejabat polisi negara Republik Indonesia atau pejabat pegawai negeri sipil tertentu yang diberi wewenang khusus oleh undang-undang untuk melakukan penyidikan.

## **Pusat Laboratorium Forensik**

Pusat Laboratorium Forensik (Puslabfor) merupakan salah satu unsur pelaksana utama di bawah Badan Reserse Kriminal (Bareskrim) Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Puslabfor memiliki tugas pokok menyelenggarakan fungsi pelayanan teknis laboratorium forensik dalam mendukung proses penegakan hukum yang berbasis ilmu pengetahuan dan teknologi (*scientific crime investigation*). Pusat Laboratorium Forensik Bareskrim Polri ini merupakan suatu instansi pemerintahan dibawah naungan Badan Reserse Kriminal Polri yang telah berdiri sejak tahun 1954.

## **Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Akan tetapi objek dan tempat penelitian dilakukan di instansi yang berbeda, baik pada badan milik swasta maupun badan milik negara. Penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini misalnya dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu, seperti:

1. Indra Yanti pada tahun 2019 melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang. Berdasarkan penelitian, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang dilihat dari lima dimensi yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy* sudah baik.
2. Riana Siahaan pada tahun 2022 melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara". Berdasarkan penelitiannya dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Dinas Perpustakaan Arsip Provinsi Sumatera Utara masih belum maksimal, terutama dari segi *Tangibles* (bukti fisik), aplikasi INSLISLITE yang bermasalah, suhu ruangan kurang dingin, ruangannya kurang penerangan dan koleksi buku yang kurang banyak.

## **B. Metode**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan pendekatan studi kasus. Studi kasus pada umumnya berupaya untuk menggambarkan perbedaan individual atau variasi "unik" dari suatu permasalahan. Untuk itu dapat dikatakan bahwa secara umum, studi kasus lebih tepat digunakan untuk penelitian yang berkenan dengan *how* atau *why* (Creswell, 1988). Menurut Creswell, pendekatan studi kasus lebih disukai untuk penelitian kualitatif. Dalam pendekatan kualitatif ini, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk meneliti objek kajiannya dan mengadakan interaksi langsung dengan informan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai pelayanan laboratoris kriminalistik termasuk hambatan-hambatan yang dihadapi serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya.

## **Sumber Informasi**

Dalam penelitian ini, untuk sumber informasi penulis menggunakan data primer dan data sekunder, yaitu:

### **1. Data Primer**

Menurut S. Nasution (2003:59), data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian. Sedangkan menurut Lofland bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan. Kata-kata dan tindakan merupakan sumber data yang diperoleh dari lapangan dengan mengamati atau mewawancarai Personel Puslabfor Bareskrim Polri.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data-data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari surat-surat pribadi, buku harian, notulen rapat perkumpulan, serta berupa dokumen-dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah. Data sekunder juga dapat berupa majalah, bulletin, publikasi dari berbagai organisasi, lampiran-lampiran dari badan-badan resmi seperti Kementerian, hasil studi, tesis, hasil survey dan lain sebagainya. Peneliti menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan Personel Puslabfor Bareskrim Polri dan responden lainnya.

## **Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini dilakukan dengan metode "*filed research*", yaitu penelitian yang secara langsung terhadap Kantor Puslabfor Bareskrim Polri yang menjadi objek penelitian melalui Teknik pengumpulan data, yaitu menggunakan:

1. Studi Kepustakaan/Dokumentasi
2. Wawancara
3. Observasi/Pengamatan

## **Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan suatu proses dimana data itu disederhanakan ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara bersamaan dengan proses pengumpulan data, proses analisis yang dilakukan merupakan suatu proses yang cukup panjang. Dalam penelitian ini, digunakan analisis data model Miles dan Huberman, dimana peneliti terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh data dari awal hingga akhir penelitian. Kemudian data yang diperoleh tersebut diolah secara sistematis dan logis dengan menggambarkan kenyataan dan keadaan yang terjadi pada objek penelitian secara *real*, yang diperoleh baik dari subjek penelitian maupun informasi penelitian untuk mendapatkan kesimpulan.

Menurut Miles dan Huberman (1992), terdapat 4 (empat) tahap analisis data kualitatif yaitu:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)
2. Reduksi Data (*Data Reduction*)
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

## C. Hasil dan Pembahasan

Tugas Pokok dan fungsi Pusat Laboratorium Forensik sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Mabes Polri adalah sebagai berikut:

### 1. Tugas Pokok

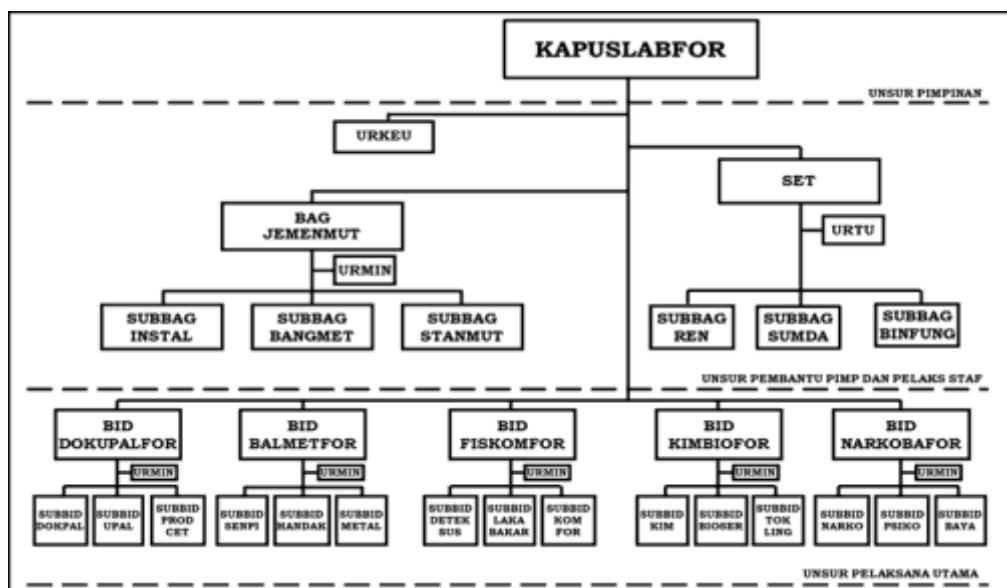
Puslabfor Bareskrim Polri mempunyai tugas membina dan menyelenggarakan fungsi laboratorium Forensik guna mendukung penyidikan dalam penegakan hukum.

### 2. Fungsi

Dalam rangka pelaksanaan tugas tersebut diatas Puslabfor Bareskrim Polri menyelenggarakan fungsi:

- a. Pemeriksaan Teknis Kriminalistik Tempat Kejadian Perkara (TKP) dan Pemeriksaan Laboratoris Kriminalistik Barang Bukti sesuai dengan Bidang Ilmu Forensik dalam rangka Pembuktian Ilmiah;
- b. Pembinaan dan pengembangan sumber daya Labfor meliputi sistem dan metode, sumber daya manusia, material, fasilitas dan jasa termasuk instrumen analisis serta pengembangan aplikasi ilmu Forensik dalam rangka menjamin mutu pemeriksaan;
- c. Pembinaan teknis fungsi Labfor kepada Polri dan pelayanan umum fungsi labfor kepada Masyarakat.

Puslabfor Bareskrim Polri adalah unsur pelaksana teknis Bareskrim Polri yang berada di bawah Kabareskrim Polri. Puslabfor Bareskrim Polri dipimpin oleh Kepala Pusat Laboratorium Forensik, yang disingkat Kapuslabfor yang bertanggung jawab kepada Kabareskrim Polri. Berikut ini susunan organisasi Puslabfor Bareskrim Polri sesuai dengan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi Pada Tingkat Mabes Polri yang telah disyahkan adalah:



Gambar 1. SOTK Puslabfor Bareskrim Polri

## **Pengolahan dan Analisis Data**

Penelitian ini melibatkan 7 (tujuh) informan, terdiri dari 4 (empat) orang penyidik pengguna layanan, 1 (satu) personel labfor yang bertugas dalam penerimaan dan pengelolaan berkas barang bukti dan 2 (dua) pejabat struktural internal Puslabfor. Dari penelitian yang telah dilakukan, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dilakukan untuk menggali makna di balik pengalaman dan pandangan para informan. Penyajian hasil disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, yaitu *Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy* dan *Responsiveness*. Berikut adalah hasil dari wawancara yang dilakukan:

### **Pembahasan**

Kualitas pelayanan (service quality) adalah tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Dengan kata lain, kualitas pelayanan dapat dilihat dari sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Jika persepsi pelanggan terhadap pelayanan lebih tinggi atau sesuai dengan harapan mereka, maka kualitas pelayanan dianggap baik atau memuaskan. Sebaliknya, jika persepsi pelayanan lebih rendah dari harapan, maka kualitas pelayanan dinilai buruk. Parasuraman juga mengidentifikasi lima dimensi utama yang menjadi tolok ukur kualitas pelayanan, yaitu:

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

Dimensi keandalan atau *reliability* merupakan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan). Kehandalan yang ditunjukkan harus sesuai dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Artinya, kehandalan dalam kualitas pelayanan, harus dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Aspek kehandalan yang harus diperhatikan adalah proses pelayanan yang cepat, sikap pelayanan yang utama dan menanamkan kepercayaan. Dimensi ini memiliki pengaruh yang positif terhadap Pusat Laboratorium Forensik Bareskrim Polri. Dimensi ini diandalkan dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas.

Dari hasil wawancara diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan di Puslabfor Bareskrim Polri telah memberikan pelayanan yang cukup memuaskan dan didapatkan bahwa para petugas yang melayani menguasai prosedur-prosedur pelayanan serta administrasi dari barang bukti yang akan diperiksa serta menguasai peralatan atau *instrument* di laboratorium untuk menunjang pemeriksaan.

Hal ini selaras dengan teori dari Parasuraman (1990) bahwa inti dari pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai atau personel memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja.

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

Indikator kedua yang dapat dilihat dalam kualitas pelayanan ini yaitu jaminan atau assurance yang berarti kemampuan, keramahan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh setiap personel. Adanya kelalaian petugas layanan dalam menginput atau memeriksa barang bukti dapat menyebabkan kerugian bagi pelanggan. Dimensi ini berhubungan

dengan kemampuan organisasi dan perilaku *front-line* staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

Teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Berry dan Zeitaml (1990), mengungkapkan bahwa dimensi jaminan atau *assurance* adalah dimensi mutu pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan keterampilan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan.

Dalam dimensi jaminan atau *assurance* ini personel Puslabfor diharapkan dapat memberikan rasa aman dan nyaman pada saat para penyidik memasukkan berkas pemeriksaan hingga diterimanya hasil pemeriksaan. Dari hasil wawancara dan observasi kepada para penyidik yang menerima layanan dari Puslabfor, bahwa para personel Puslabfor sudah bersikap ramah dan sopan kepada para penyidik yang berkepentingan terhadap suatu layanan. Para personel Puslabfor telah menunjukkan sikap ramah dan mempermudah dalam penginputan awal dibagian penerimaan berkas.

### **3. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)**

Dimensi bukti fisik atau *tangibles* adalah dimensi mutu pelayanan yang berupa wujud atau tampilan meliputi fisik, perlengkapan, penampilan karyawan dan peralatan komunikasi. Dalam dimensi ini, berkaitan dengan fasilitas seperti perlengkapan, peralatan dan teknologi yang digunakan dalam memberikan pelayanan, seperti gedung, ruang tempat pelayanan, kebersihan, adanya ruang tunggu yang nyaman, serta fasilitas lainnya.

Hal yang harus diperhatikan dalam menentukan kualitas suatu pelayanan adalah fasilitas yang nyaman dan aman. Mengacu pada hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa fasilitas yang terdapat di Pusat Laboratorium Forensik Bareskrim Polri sudah sangat nyaman dan aman. Hal ini ditunjukkan dengan terdapatnya kursi diruang tunggu yang mencukupi, sehingga tidak harus berdiri untuk menunggu pelayanan. Selain itu, suasana diruang tunggu yang disediakan juga ber-AC, bersih, rapi dan teratur, sehingga memberikan rasa nyaman kepada para penyidik dalam menunggu hasil pemeriksaan.

Tersedianya area parkir yang luas di Puslabfor Bareskrim Polri juga memberikan rasa nyaman kepada para penyidik, sehingga tidak perlu repot untuk mencari tempat parkir bagi yang membawa kendaraan. Kemudian adanya toilet khusus tamu, masjid dan kantin yang memadai sehingga para penyidik yang sedang menunggu pelayanan dapat beristirahat, makan dan sholat sembari menunggu hasil pemeriksaan.

### **4. Dimensi *Empathy* (Empati)**

Dimensi empati atau *empathy* ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggannya. Pada Tingkat yang semakin tinggi, kebutuhan manusia tidak lagi dengan hal-hal yang primer, setelah kebutuhan fisik, keamanan dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar oleh manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi. Hal ini dapat diartikan sebagai kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan, yang berarti kepedulian para personel Puslabfor terhadap para penyidik yang ingin melakukan pemeriksaan.

Hasil pengamatan diketahui bahwa para penyidik yang ingin melakukan pemeriksaan di Puslabfor mendapatkan pelayanan yang baik dan para petugas yang melayani bersikap

ramah saat proses penerimaan sampel barang bukti. Hal ini sejalan dengan teori pelayanan yang dijelaskan oleh Parasuraman tentang dimensi *emphaty*, dimana petugas memberikan perhatian dan memahami kebutuhan para pelanggan agar tercipta citra yang positif di Masyarakat.

Teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016) bahwa empati bukan hanya sikap sopan, melainkan kemampuan nyata untuk menggali kebutuhan emosional pelanggan dan merespons dengan tepat. Dalam pelayanan, *empathy* membantu menciptakan hubungan emosional jangka panjang dengan pelanggan.

### 5. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap dalam kasus ini yaitu kapasitas personel untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap yang terlihat pada kecepatan, keakuratan layanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam indikator responsiveness, peneliti menggunakan indikator ketanggapan petugas layanan dalam memproses suatu layanan dan menindaklanjuti keluhan dari para penyidik. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh Puslabfor Bareskrim Polri tentunya diharapkan adanya kemampuan personel atas kualitas pelayanan yang diberikan sesuai kepuasan konsumen.

Menurut hasil wawancara diketahui bahwa, para penyidik yang mengirim barang bukti untuk diperiksa mengeluhkan lambatnya proses penyelesaian pemeriksaan terutama pemeriksaan cek awal barang bukti, hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh Moenir (2006), pelayanan yang diharapkan adalah adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat, dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat.

### Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Puslabfor Bareskrim Polri

Pelayanan publik sebenarnya memiliki cakupan yang sangat luas, yaitu mencakup pelayanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik, kebutuhan hak dasar, kewajiban pemerintah dan komitmen nasional. Menurut Pasaruman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2007:145), menyatakan ada 5 (lima) kesenjangan (gap) dalam proses pelayanan, antara lain:

1. Gap antara harapan konsumen dan pendapat manajemen.
2. Gap antara pendapat manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.
3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
4. Gap antara penyampaian jasa actual dan komunikasi eksternal kepada konsumen pengguna jasa.
5. Gap antara jasa yang diharapkan dan jasa actual yang diterima.

Gap-gap ini timbul karena adanya perbedaan antara kinerja pelayanan yang diterima para konsumen dan kinerja pelayanan yang diharapkan. Perbedaan tersebut muncul disebabkan adanya beberapa faktor penghambat dalam proses pelayanan publik, salah satunya adalah keterbatasan sumber daya manusia.

Dari hasil wawancara dan observasi di lapangan diketahui adanya kekurangan petugas dalam hal pemeriksaan sampel barang bukti dan manajemen waktu dalam penanganan barang bukti untuk diperiksa. Selain itu, para pelanggan (penyidik) juga terkadang tidak memenuhi syarat formal maupun teknis untuk pemeriksaan sampel barang bukti tersebut,

padahal sejatinya dalam setiap proses pemeriksaan, syarat formal dan teknis harus dipenuhi, karena jika tidak, pemeriksaan tidak dapat dilakukan, sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam proses penerimaan hasil. Apabila hal tersebut tidak segera dievaluasi, maka akan terjadi penumpukan berkas atau sampel barang bukti yang akan diperiksa, sehingga waktu penyelesaian tidak akan tepat waktu

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Laboratoris Kriminalistik kepada Penyidik dilihat dari 5 (lima) dimensi adalah sebagai berikut:

1. Dimensi *Reliability* atau Keandalan, dalam dimensi ini keandalan yang ditunjukkan harus sesuai dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Artinya, kehandalan dalam kualitas pelayanan, harus dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga memberikan kepuasan bagi pelanggan. Dari hasil penelitian ini, didapatkan bahwa pelaksanaan pelayanan di Puslabfor Bareskrim Polri telah memberikan pelayanan yang cukup memuaskan, hal ini dikarenakan para petugas yang melayani menguasai prosedur-prosedur pelayanan serta administrasi dari barang bukti yang akan diperiksa serta menguasai peralatan atau *instrument* di laboratorium untuk menunjang pemeriksaan.
2. Dimensi *Assurance* atau Jaminan, pada dimensi *assurance* atau jaminan ini diartikan sebagai kemampuan, keramahan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh setiap personel. Dimensi ini berkaitan erat dengan kemampuan organisasi dan perilaku *front-line* staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa para petugas yang berada di Puslabfor terutama dibagian *front-line* sudah bersikap ramah dan sopan kepada para penyidik yang berkepentingan terhadap suatu layanan. Para personel Puslabfor telah menunjukkan sikap ramah dan mempermudah dalam penginputan awal dibagian penerimaan berkas.
3. Dimensi *tangibles* atau bukti fisik ini berkaitan dengan fasilitas seperti perlengkapan, peralatan dan teknologi yang digunakan dalam memberikan pelayanan, seperti gedung, ruang tempat pelayanan, kebersihan, adanya ruang tunggu yang nyaman, serta fasilitas lainnya. Dari hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa fasilitas yang terdapat di Pusat Laboratorium Forensik Bareskrim Polri sudah sangat nyaman dan aman. Hal ini ditunjukkan dengan terdapatnya kursi diruang tunggu yang mencukupi, sehingga tidak harus berdiri untuk menunggu pelayanan. Selain itu, suasana diruang tunggu yang disediakan juga ber-AC, bersih, rapi dan teratur, sehingga memberikan rasa nyaman kepada para penyidik dalam menunggu hasil pemeriksaan.
4. Dalam dimensi *empathy* ini diartikan sebagai kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan, yang berarti kepedulian para personel Puslabfor terhadap para penyidik yang ingin melakukan pemeriksaan. Dari hasil penelitian ini, diketahui bahwa para penyidik yang ingin melakukan pemeriksaan di Puslabfor mendapatkan pelayanan

yang baik, para petugas yang melayani bersikap ramah saat proses penerimaan sampel barang bukti dan adanya kepedulian serta perhatian yang tulus dalam memberikan pelayanan, sehingga tercipta hubungan yang kondusif antara pemeriksa/personel Puslabfor dengan pelanggan/penyidik.

5. Dimensi *Responsiveness* atau Daya Tanggap ini diartikan sebagai kapasitas personel untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap yang terlihat pada kecepatan, keakuratan layanan yang diberikan kepada pelanggan. Dari hasil wawancara didapatkan bahwa para penyidik yang mengirim barang bukti untuk diperiksa mengeluhkan lambatnya proses penyelesaian pemeriksaan terutama pemeriksaan cek awal barang bukti. Hal ini disebabkan karena banyaknya berkas yang masuk dan kurangnya petugas yang memeriksa barang bukti sehingga terjadi penumpukan atau *overload* yang mengakibatkan tertundanya penerimaan hasil pemeriksaan.

## Referensi

### Buku

- Arief, Muhtasin. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing: Malang.
- Chandler, Ralph C., Plano, Jack C. (1998). *The Public Administration Dictionary*. California: ABC-Clio.
- Creswell, J. W. (1994). *Research Design Qualitative and Quantitative Approaches*. London: New Delhi Sage.
- Dwiyanto, Agus. (2010). *Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Lovelock, Christoper. (1988). *Product Plud: How Product Service Competitive Advantage*. New York: Mc Graw Hill.
- Moenir, A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

### Jurnal

- Dasyah, Faisal. (2013). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Peningkatan Pelayanan Publik Berdasarkan Kepmen No. 25 Tahun 2004 (Studi Kota Lubuk Pakam III). *Jurnal Administrasi Negara Universitas Sumatera Utara*.
- Novad, Muhammad Khalil., & Hendrawan, Dimas. (2023). Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction. *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, 3 (2).
- Parasuraman, L, Valarie. A Zeithaml, Leonard A. Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press Advision of Mac Millan Inc.
- Rafi'i, Ahmad. (2014). Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir Kec. Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi Universitas Terbuka*.

- Sastri, Ambika. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (pada Bengkel Motor Paramitha Graha Denpasar). *Jurnal EMBA*, 2(2).
- Sayekti, Fran., et al. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing*, 9 (1), 16-27.
- Setiawan, Nashrullah. (2016). Analisis Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Statistik (Studi Kasus Di Website E-Commerce Lazada. (Seminar Nasional IENACO, UII).
- Setyaningrum, Ari., & Hidayat, Herlin. (2016). Service Quality dan Kepuasan Konsumen: Studi Empiris dan Implikasinya pada Toko Online. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, V1 (2).
- Siahaan, Riana. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area*.
- Subagiao, H., & Saputra, Robin. (2012). Pengaruh Perceived Value, Satisfaction dan Image Terhadap Costumer Loyalty (Studi Kasus Garuda Indonesia). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 7 (1), 42-52.
- Sudastra, I.W. (2012). Pengaruh Kualitas Produk,Kualitas Pelayanan, Kulitas Hubungan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Speedy Telkomsel di Tabanan). *Tesis: Universitas Udayana*.
- Suharyono., & Azani, Dini Setyo. (2021). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Sun Life Financial Indonesia di Jakarta. *Journal of Social Studies*, 2 (1).
- Tomy, Deode Rudi., & Untarini, Nindria. (2014). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2 (3) Juli 2014.

### **Peraturan Perundang - Undangan**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Tata Cara dan Persyaratan Permintaan Pemeriksaan Teknis Kriminalistik Tempat Kejadian Perkara dan Laboratoris Kriminalistik Barang Bukti Kepada Laboratorium Forensik Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Lampiran III Peraturan Kepala Badan Reserse Kriminal Polri Nomor 1 Tahun 2022 tentang Standar Operasional Prosedur Bantuan Teknis Penyelidikan dan Penyidikan Tindak Pidana