

**IMPLEMENTASI PERATURAN KAPOLRI NOMOR 22 TAHUN 2010 TENTANG FUNGSI DAN PERAN SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU DI MASA PANDEMI COVID-19  
(Studi Analisis Di Polsek Dawarblandong Kabupaten Mojokerto)**

**Agus Sugiharto<sup>1)</sup>, Aris Sunarya<sup>2)</sup>**

<sup>1)2)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: sugihartoagus6866@gmail.com

**ABSTRAK**

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) memiliki peran penting dalam masyarakat karena mempunyai tugas pokok untuk menciptakan stabilitas nasional yaitu sebagai pengayom, pengayom, dan pengabdian masyarakat. Pelayanan Publik dalam lingkup kepolisian dapat direalisasikan melalui Bidang SPKT yang bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu terhadap laporan atau pengaduan, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi. SPKT merupakan pelayanan yang strategis untuk mendekatkan masyarakat dengan anggota kepolisian, dan merupakan salah satu cara untuk merubah persepsi negatif masyarakat terhadap kepolisian karena pelayanan tersebut banyak dibutuhkan masyarakat, oleh karena itu kepolisian harus memberikan pelayanan prima yang salah satu caranya dengan menciptakan inovasi dalam pelaksanaan pelayanannya.

Sejak awal tahun 2020, di masa pandemi Polri juga dituntut untuk berperan dalam penanganan Covid-19. Dalam konteks ini, Polri dihadapkan pada tugas mendukung kebijakan pemerintah dalam rangka penanganan wabah pandemik serta menjalankan tugas pengabdian kepada masyarakat dengan tetap menjalankan protokol kesehatan. SPKT Polsek Dawarblandong memiliki tugas yang kompleks yaitu menjalankan peran dan fungsi pelayanan standar kepada masyarakat serta melaksanakan tugas dalam penanganan masalah pandemi Covid-19 di wilayah hukum Polres Kota Mojokerto secara spesifik apakah sudah berjalan dengan baik atau belum.

**Kata Kunci: Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2010, Peran dan Fungsi SPKT, Covid-19**

**ABSTRACT**

The National Police of the Republic of Indonesia (Polri) has an important role in society because it has the main task to create national stability, namely as a protector, protector, and community service. Public Services within the scope of the police can be realized through the SPKT Field which is tasked with providing police services to the community in an integrated manner for reports or complaints, providing assistance and assistance, and providing information services. SPKT is a strategic service to bring the community closer to police members, and is one way to change the negative perception of the community towards the police because these services are needed by the community, therefore the police must provide excellent service which is one way by creating innovations in the implementation of their services.

Since early 2020, during the pandemic, the National Police have also been required to play a role in handling Covid-19. In this context, the National Police is faced with the task of supporting government policies in the context of handling pandemic outbreaks and carrying out their duties of community service while still carrying out health protocols. SPKT Polsek Dawarblandong has a complex task, namely carrying out the role and function of standard services to the community and carrying out duties in handling the Covid-19 pandemic problem in the jurisdiction of the Mojokerto City Police specifically whether it has run well or not.

**Keywords: Regulation of the Chief of Police of the Republic of Indonesia Number 22 of 2010, Role and Function of SPKT, Covid-19**

## **A. LATAR BELAKANG**

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) memiliki peran penting dalam masyarakat karena mempunyai tugas pokok untuk menciptakan stabilitas nasional yaitu sebagai pengayom, pengayom, dan pengabdian masyarakat. Hal ini tertuang dalam Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang tertuang dalam Lembaran Negara Nomor 2 Tahun 2002. Identifikasi Polri sebagai birokrasi kontrol sosial memberikan gambaran tentang Polri yang seharusnya dilihat tidak hanya melakukan kontrol sosial, tetapi juga memberikan pelayanan dan interpretasi hukum yang konkrit, yaitu melalui tindakannya. Melalui kontrol sosial, pelayanan dan lembaga tafsir menjadi lebih lengkap sehingga Polri dapat memenuhi janji-janji hukum, atau dengan kata lain harus bertindak secara profesional dan tegas serta tegas memegang teguh kode etik, agar tidak terjerumus pada perilaku yang dibenci oleh masyarakat.

SPKT merupakan gerbang utama pelayanan POLRI terhadap masyarakat, dan sebagai penghubung untuk mendekatkan polisi dengan masyarakat sesuai fungsinya. SPKT merupakan pelayanan yang strategis untuk mendekatkan masyarakat dengan anggota kepolisian, dan merupakan salah satu cara untuk merubah persepsi negatif masyarakat terhadap kepolisian karena pelayanan tersebut banyak dibutuhkan masyarakat, oleh karena itu kepolisian harus memberikan pelayanan prima yang salah satu caranya dengan menciptakan inovasi dalam pelaksanaan pelayanannya. Inovasi sendiri merupakan hal-hal baru yang berasal dari gagasan kreatif dan kemudian dipersepsikan baru oleh individu atau kelompok organisasi di suatu wilayah tertentu (Asmara, 2019: 59).

Sejak awal tahun 2020, Indonesia bahkan dunia dihadapkan pada situasi pandemi akibat masifnya penyebaran virus Corona atau Covid-19 yang telah menyebabkan ribuan orang meninggal dunia. Pemerintah telah menerapkan protokol kesehatan terkait upaya pencegahan penyebaran virus, yaitu memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menjauhi keramaian dan mengurangi mobilitas. Hal ini menjadi tantangan bagi Polri untuk membuktikan perannya sebagai instrumen dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Namun, berbeda dengan kondisi sebelumnya, di masa pandemi Polri juga dituntut untuk berperan dalam penanganan Covid-19. Salah satu tantangan tersebut adalah meningkatnya angka kriminalitas

akibat pandemi, yang menuntut kerja ekstra dari kepolisian. Dalam konteks ini, Polri telah melakukan berbagai upaya, antara lain dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang tertuang dalam beberapa Telegram KaPolri yang secara keseluruhan ditujukan untuk mendukung terciptanya stabilitas, keamanan dan ketertiban di masyarakat. Dengan demikian, polisi dihadapkan pada tugas mendukung kebijakan pemerintah dalam rangka penanganan wabah pandemik serta menjalankan tugas pengabdiannya kepada masyarakat dengan tetap menjalankan protokol kesehatan.

Dalam studi Stone, ada lima kategori utama yang dapat diprioritaskan selama pandemi: (1) menegakkan penerapan karantina yang ketat; (2) melindungi tenaga medis; (3) menindak penimbunan alat kesehatan dan penjualan obat palsu; (4) memantau potensi hoaks yang dapat memicu konflik sosial; dan (5) menangkap pelaku kejahatan jalanan. Dari kelima kategori tersebut, posisi polisi sangat penting dalam merumuskan strategi untuk menghadapinya dan dalam menetapkan prioritas masalah yang akan ditangani.

SPKT Polsek Dawarblandong memiliki tugas yang kompleks yaitu menjalankan peran dan fungsi pelayanan standar kepada masyarakat serta melaksanakan tugas dalam penanganan masalah pandemi Covid-19 di wilayah hukum Polres Kota Mojokerto secara spesifik apakah sudah berjalan dengan baik atau belum.

## **B. LANDASAN TEORITIS**

### **1. Pengertian Kepolisian**

Pada Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2 (selanjutnya disebut UU Kepolisian) dinyatakan bahwa: "Kepolisian adalah segala hal ihwal yang berkaitan fungsi dan Lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan". Pengertian tersebut memiliki dua makna yakni lembaga kepolisian dan fungsi kepolisian. Lembaga kepolisian adalah suatu organ pemerintah terorganisir dan terstruktur yang ditetapkan sebagai suatu lembaga serta diberikan kewenangan untuk menjalankan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sedangkan fungsi kepolisian dalam Pasal 2 UU Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum,

perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) adalah lembaga eksekutif dalam hal keamanan negara di seluruh wilayah negara Indonesia. Polri memiliki peran untuk mewujudkan keamanan dalam negeri Indonesia yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia. Demikian pada prinsipnya pengaturan ketentuan Pasal 2, Pasal 4 dan Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 2 (UU Kepolisian).

Polri dalam pengertian di atas, dapat dilihat secara organisasional maupun personal. Aspek organisasional melihat pada kelembagaan dari Polri itu sendiri, sedangkan aspek personal melihat pada anggota Polri yang menjalankan peran, fungsi, tugas, dan tanggung jawab dari organisasi.

Dapat disimpulkan bahwa istilah polisi memiliki dua arti. Pertama, polisi dalam arti formal yang mencakup organisasi dan kedudukan suatu instansi kepolisian. Kedua, polisi dalam arti material yang memberikan jawaban-jawaban terhadap persoalan tugas dan wewenang dalam menghadapi gangguan ketertiban dan keamanan berdasarkan peraturan perundangundangan.

## **2. Tugas – Tugas dan Wewenang Kepolisian**

Berdasarkan Undang-undang Nomor 2 tahun 2002 Tentang Kepolisian Pasal 13 dinyatakan bahwa tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah: a. memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; b. menegakkan hukum; dan c. memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. f diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Peran dan Fungsi Kepolisian dinegara manapun selalu berada dalam sebuah dilema kepentingan kekuasaan yang selalu menjadi garda terdepan perbedaan pendapat antara kekuasaan dengan masyarakatnya. Sistem

Kepolisian suatu Negara sangat dipengaruhi oleh Sistem Politik serta kontrol sosial yang diterapkan. Berdasarkan Penetapan Pemerintah No. 11/S.D Kepolisian beralih status menjadi Jawatan tersendiri dibawah langsung Perdana Menteri. Ketetapan Pemerintah tersebut menjadikan kedudukan Polisi setingkat dengan Departemen dan kedudukan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kapolri) setingkat dengan Menteri.

Dengan Ketetapan itu, Pemerintah mengharapkan Kepolisian dapat berkembang lebih baik dan merintis hubungan vertikal sampai ketinggian plaing kecil seperti pada wilayah kecamatan-kecamatan. Kedudukan kepolisian dalam sebuah Negara selalu menjadi kepentingan banyak pihak untuk duduk dan berada dibawah kekuasaan. Pada masa pemerintahan Orde Baru Kepolisian RI dibenamkan dalam sebuah satuan Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ABRI) yang bergerak dalam pengaruh budaya militer. Militeristik begitu mengikat karena masa lebih dari 30 tahun kepolisian di balut dengan budaya militer tersebut. Tahun 1998 tuntutan masyarakat bgitu kuat dalam upaya membangun sebuah pemerintahan yang bersih dan mempunyai keberpihakan terhadap kepentingan masyarakat.

Maka selanjutnya Tap MPR No.VI/2000 dikeluarkan dan menyatakan bahwa salah satu tuntutan Reformasi dan tantangan masa depan adalah dilakukannya demokratisasi, maka diperlukan reposisi dan restrukturisasi ABRI. Bahwa akibat dari penggabungan terjadi kerancuan dan tumpang tindih peran dan fungsi TNI sebagai kekuatan pertahanan dan Polri sebagai kekuatan Kamtibmas. Maka Polri adalah alat Negara yang berperan dalam memelihara keamanan. Oleh karena itu Polri kembali dibawah Presiden setelah 32 tahun dibawah Menhankam/Panglima ABRI, berdasarkan Undang-Undang No 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyebutkan bahwa (1) Polri merupakan alat Negara yang berperan dalam pemeliharaan kamtibmas, gakkum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya Kamdagri. Karena dalam Bab II Tap MPR No. VII/2000 menyebutkan

bahwa: (1) Polri merupakan alat Negara yang berperan dalam memelihara Kamtibmas, menegakkan hukum, memberikan pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. (2) Dalam menjalankan perannya, Polri wajib memiliki keahlian dan ketrampilan secara profesional. Artinya Polri bukan suatu lembaga/badan non departemen tapi di bawah Presiden dan Presiden sebagai Kepala Negara bukan Kepala Pemerintahan.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Kepolisian, perlu ditata dahulu rumusan tugas pokok, wewenang Kepolisian RI dalam Undang-undang No.2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Peran dan Fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia.

### 3. Fungsi Kepolisian

Pasal 2 UU Kepolisian menyatakan bahwa fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan Negara di bidang pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat”. Sedangkan Pasal 3: “(1) Pengemban fungsi Kepolisian adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia yang dibantu oleh: a. kepolisian khusus, b. pegawai negeri sipil dan/atau c. bentuk-bentuk pengamanan swakarsa. (2) Pengemban fungsi Kepolisian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a,b, dan c, melaksanakan fungsi Kepolisian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum masing-masing.

Sesuai dengan rumusan fungsi, tugas pokok, tugas dan wewenang Polri sebagaimana diatur dalam UU No. 2 tahun 2002, maka dapat dikatakan fungsi utama kepolisian meliputi:

#### 1) Tugas Pembinaan masyarakat (Pre-emptif)

Segala usaha dan kegiatan pembinaan masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum dan peraturan perundang-undangan. Tugas Polri dalam bidang ini adalah Community Policing, dengan melakukan pendekatan kepada masyarakat secara sosial dan hubungan mutualisme, maka akan tercapai tujuan dari community policing tersebut. Namun, konsep dari Community Policing itu sendiri saat ini sudah bias dengan pelaksanaannya di polres-polres.

Sebenarnya seperti yang disebutkan diatas, dalam mengadakan perbandingan sistem kepolisian Negara luar, selain harus dilihat dari administrasi pemerintahannya, sistem kepolisian juga terkait dengan karakter sosial masyarakatnya. Konsep Community Policing sudah ada sesuai karakter dan budaya Indonesia (Jawa) dengan melakukan sistem keamanan lingkungan (siskamling) dalam komunitas-komunitas desa dan kampung, secara bergantian masyarakat merasa bertanggung jawab atas keamanan wilayahnya masing-masing. Hal ini juga ditunjang oleh Kegiatan babinkamtibmas yang setiap saat harus selalu mengawasi daerahnya untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan khusus.

#### 2) Tugas di bidang Preventif

Segala usaha dan kegiatan di bidang kepolisian preventif untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, memelihara keselamatan orang, benda dan barang termasuk memberikan perlindungan dan pertolongan , khususnya mencegah terjadinya pelanggaran hukum. Dalam melaksanakan tugas ini diperlukan kemampuan professional tehnik tersendiri seperti patroli, penjagaan pengawalan dan pengaturan.

#### 3) Tugas di bidang Represif

Di bidang represif terdapat 2 (dua) jenis Peran dan Fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia yaitu represif justisiil dan non justisiil. UU No. 2 tahun 2002 memberi peran Polri untuk melakukan tindakan-tindakan represif non Justisiil terkait dengan Pasal 18 ayat 1(1), yaitu wewenang “diskresi kepolisian” yang umumnya menyangkut kasus ringan. KUHAP memberi peran Polri dalam melaksanakan tugas represif justisil dengan menggunakan azas legalitas bersama unsur Criminal Justice sistem lainnya. Tugas ini memuat substansi tentang cara penyidikan dan penyelidikan sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundangundangan lainnya. Bila terjadi tindak pidana, penyidik melakukan kegiatan berupa:

- a. Mencari dan menemukan suatu peristiwa yang dianggap sebagai tindak pidana;
- b. Menentukan dapat atau tidaknya

- dilakukan penyidikan;
- c. Mencari serta mengumpulkan bukti.
  - d. Membuat terang tindak pidana yang terjadi;
  - e. Menemukan tersangka pelaku tindak pidana.

#### **4. SPKT Sebagai Bentuk Pelayanan Publik Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai

upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Ridwan dan Sudrajat pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik, berdasarkan uraian yang dibahas diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

#### **Fungsi Pelayanan Publik**

Fungsi pelayanan publik dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan yang baik Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan

kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Setiap pelanggan sudah pasti mengharapkan untuk memperoleh pelayanan yang terbaik dari pedagang, penjual dan produsen. Umumnya harapan itu berupa sikap sopan santun, perhatian dan pelayanan yang cepat terhadap barang dan jasa yang dibutuhkan. Dalam memberikan service excellence yang diharapkan oleh pelanggan perlu dipertanyakan hal-hal sebagai berikut:

a. Pelayanan pegawai

Setiap pengguna produk/pelanggan pasti mengharapkan untuk memperoleh pelayanan yang terbaik dari pedagang, penjual atau produsen. Umumnya harapan itu berupa sikap sopan santun, perhatian dan pelayanan yang cepat terhadap barang dan jasa yang dibutuhkan.

b. Pendekatan Positif

Membina karyawan agar memiliki keterampilan dalam menerapkan service excellence bukanlah pekerjaan yang mudah. Namun pemimpin harus memberikan keteladanan penerapan service excellence terhadap bawahan.

c. Perhatian

Hal-hal yang diharapkan pelanggan adalah sistem yang menyenangkan pelanggan/pengguna produk (friendly system). Perlakukan mereka dengan sebaik-baiknya, keinginan pelanggan adalah pelayanan yang terbaik.

### **Unsur Pelayanan Publik**

Pelayanan kepada masyarakat memiliki beberapa unsur yang harus dipenuhi agar mencapai pelayanan yang prima dan memuaskan untuk masyarakat luas. Terdapat 4 (empat) unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (consumer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka terima.

### **5. Inovasi Sektor Publik**

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembang dan majunya suatu organisasi. Beberapa organisasi baik itu organisasi sektor publik seperti organisasi pemerintahan ataupun sektor swasta berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi guna menjawab tuntutan dan perkembangan zaman. Inovasi dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi (Said, 2007). Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, jasa dan layanan (Susanto, 2010). Inovasi tidak hanya dilihat dalam cakupan produk dan pelayanan ataupun jasa. Inovasi produk dan layanan meliputi perubahan bentuk dan desain produk atau lainnya. Sedangkan proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang terkait dengan inovasi tersebut. Muluk (2008) mengemukakan setidaknya terdapat 5 (lima) jenis inovasi pada organisasi sektor publik yaitu sebagai berikut:

1. Inovasi Produk, Inovasi ini berangkat dari adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan yang mana membedakan dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya.
2. Inovasi Proses, Inovasi ini merujuk pada adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan adanya perpaduan antara perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi.
3. Inovasi Metode Pelayanan, Inovasi ini merupakan adanya perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan pelanggan atau adanya cara yang baru

dalam menyediakan atau meberikan suatu layanan.

4. Inovasi strategi atau kebijakan, Inovasi ini merujuk pada aspek visi, misi, tujuan, dan strategi baru dan juga menyangkut realitas aktual yang muncul sehingga diperlukan suatu strategi dan kebijakan baru.
5. Inovasi Sistem, Inovasi jenis ini merupakan kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan organisasi.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diketahui bahwasanya ada beberapa jenis inovasi dalam sektor publik yang terdiri dari inovasi produk layanan, inovasi proses, inovasi dalam metode pelayanan, inovasi dalam strategi atau kebijakan, dan inovasi sistem. Hal ini menunjukkan inovasi memiliki jenis yang beragam. Inovasi bukan hanya mengacu pada suatu produk dan layanan yang baru, terlebih inovasi hanya dipahami sebagai dengan penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan organisasi sektor publik.

#### **6. Kedudukan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam Peraturan Kapolri Nomor 22 Tahun 2010**

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (PERKAP) Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Daerah disusun dan diberlakukan atas dasar ketentuan Pasal 35 Peraturan Presiden Nomor 52 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Pasal 1 angka 17 merumuskan bahwa SPKT adalah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu yang selanjutnya disingkat SPKT adalah unsur pelaksana tugas pokok pada tingkat Polda yang berada di bawah Kapolda. SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, SPKT Kepolisian

berpedoman kepada prinsip-prinsip menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, dalam proses kegiatan pelayanan publik diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan

lain-lain.

Berdasarkan Perkap Nomor 22 Tahun 2010 pasal 112 angka (1) SPKT merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolda. Pada angka (2) dinyatakan SPKT bertugas:

- a. Memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan atau pertolongan dan pelayanan surat keterangan.
- b. Menyajikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas kepolisian guna dapat diakses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 113 menyatakan SPKT dipimpin oleh Ka SPKT yang bertanggung jawab kepada Kapolda di bawah koordinasi dan arahan Roops, serta dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolda. Pasal 114 SPKT terdiri dari Urusan Perencanaan dan Administrasi (Urrenmin) dan Kepala Siaga SPKT (Ka Siaga SPKT). Kemudian, pasal 115 menyatakan bahwa: (1) Urrenmin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 114 huruf a bertugas menyelenggarakan urusan perencanaan dan administrasi umum, ketatausahaan dan urusan dalam, urusan personel, dan materiil logistik, serta membantu pelayanan keuangan di lingkungan SPKT, serta penyajian informasi. (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Urrenmin menyelenggarakan fungsi: a. Pengumpulan, pengolahan, dan penyajian informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas kepolisian guna dapat diakses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. b. pemberian bantuan dalam penyusunan perencanaan program dan anggaran pelaksanaan tugas SPKT; dan c. pengadministrasian umum, penatausahaan urusan dalam, personil, dan materiil logistik di lingkungan SPKT.

### C. METODE

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat

masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung Dengan Pelayanan Publik, diantaranya pelayan yang dilakukan di Kapolsek Dawarblandong.

Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah publik berasal dari bahas Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

Menurut Mahmudi (2007: 128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut (sinambela 2014: 5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Sugiyono (2014:2), metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegiatan tertentu. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini, peneliti akan menggambarkan dan mendiskripsikan tentang Implementasi Peraturan Kapolri Nomor 22 Tahun 2010 Tentang Fungsi dan Peran Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu di Masa Pandemi Covid-19, studi Analisis di Polsek Dawar Blandong Kabupaten Mojokerto. Fokus Penelitian ini merujuk pada model implementasi yang kemukakan oleh George C. Edward III dalam Kadji (2015:63), dalam model ini terdapat 4 faktor yang saling berkaitan satu sama lain, keempat faktor tersebut diantaranya komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur organisasi. Keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dan analisis data menggunakan interactive model Miles, Huberman & Saldana (2014) yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, gambaran kesimpulan dan verifikasi.

#### **D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

##### **Fungsi SPKT Polsek Dawarblandong Berdasarkan Perkap Nomor 22 Tahun 2010 di Masa Pandemi Covid-19**

Prosedur pelayanan di SPKT Polsek Dawarblandong dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Masyarakat yang membutuhkan layanan baik berupa tatap muka secara langsung ke SPKT ataupun melalui media komunikasi dicatat dalam buku register layanan.
- b. Petugas sentra pelayanan mengklasifikasi jenis layanan yang dibutuhkan berupa layanan informasi, konsultasi hukum dan laporan atau pengaduan masyarakat.
- c. Petugas melayani masyarakat dengan 3 S (senyum, sapa, salam) serta perilaku yang simpatik dan bersahabat.
- d. Terhadap laporan polisi atau pengaduan masyarakat petugas SPKT menganalisa laporan dari masyarakat berkaitan dengan keterangan dan barang bukti dan dibuatkan rekomendasi atas laporan atau pengaduan tersebut. Kemudian setiap layanan yang diberikan dicatat dalam buku register laporan polisi.
- e. Jika terhadap laporan atau pengaduan yang diterima belum cukup bukti ataupun bukan tindakan pidana petugas tidak mengeluarkan rekomendasi dengan memberikan penjelasan kepada pemohon layanan. Jika laporan tersebut diterima maka petugas membuat surat tanda terima laporan (STTPL).
- f. Kepala SPKT membuat nota dinas pendistribusian laporan polisi untuk diteruskan kepada satuan kerja yang berwenang menangani laporan.

SPKT di Polsek Dawarblandong sesuai dengan Perkap Nomor 22 tahun 2010 menjalankan fungsi antara lain pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain:

- 1) Laporan Polisi (LP):
  - a. Surat Tanda Terima Laporan Polisi,
  - b. Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan,
  - c. Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan,
  - d. Surat Keterangan Catatan Kepolisian,
  - e. Surat Tanda Terima Pemberitahuan,
  - f. Surat Keterangan Laporan Diri
  - g. Surat Izin Keramaian
  - h. Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan.

- 2) Selain itu, SPKT Polsek Dawarblandong menjalankan fungsi pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan berupa:
  - a. Penanganan TKP
  - b. Pengaturan dan pengawalan lalu lintas,
  - c. Pengamanan pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat.
- 3) Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian kepada Kapolda melalui Roops.

Fungsi SPKT Polsek Dawarblandong adalah pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain penanganan tempat kejadian perkara meliputi tindakan pertama di TKP dan pengolahan TKP, turjawali (pengaturan jalan dan pengawalan lalu-lintas) dan pengamanan. Pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jenis layanan yang diberikan di SPKT Polsek Dawarblandong adalah sebagai berikut:

- 1) Penanganan Tempat Kejadian Perkara  
Pemeriksaan ditempat kejadian perkara (TKP) adalah kunci keberhasilan dalam mengungkapkan suatu kasus, penanganan yang baik, cepat, tepat, dan dilaksanakan secara profesional merupakan pertanda akan tercapainya keberhasilan penyidik untuk membuat jelas dan terang perkara yang dihadapi.
- 2) Pengaturan Jalan dan Pengawalan Lalu Lintas  
Petugas gatur (pengaturan dan penjagaan) melaksanakan kegiatan rutin dan insidentil atau atas permohonan dari instansi pemerintah/swasta dan masyarakat, guna terwujudnya keamanan dan ketertiban lalu lintas.
- 3) Pelayanan Administrasi  
Pelayanan administrasi yang diperoleh masyarakat di Polsek Dawarblandong berkaitan dengan

administrasi adalah laporan atau pengaduan masyarakat, pembuatan surat kehilangan, Surat Keterangan Catatan Kepolisian, Surat Tanda Terima Pemberitahuan, Surat Keterangan Laporan Diri, Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan.

4) Laporan Polisi

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam laporan polisi adalah yang bersangkutan/korban datang sendiri dengan membawa identitas diri serta bukti-bukti perkara yang dilaporkan dan yang bersangkutan harus mendapat surat pengantar dari piket.

5) Surat Kehilangan

Permohonan surat kehilangan dengan ketentuan antara lain yang bersangkutan harus datang sendiri dengan membawa dan menunjukkan identitas diri dan surat pengantar dari Ketua Rukun Tetangga, membawa bukti atas surat yang hilang, untuk surat penting seperti paspor membawa pengantar dari instansi yang mengeluarkan dokumen tersebut.

6) Penyajian Informasi

Penyajian Informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan Masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

### Peran SPKT Polsek Dawarblandong Berdasarkan Perkap Nomor 22 Tahun 2010 di Masa Pandemi Covid

a) Peran SPKT Polsek Dawarblandong sebagai Instrumen Penegakan Hukum

Kuswoyo mengatakan bahwa kepolisian di jajaran Polsek Dawarblandong memiliki peran kunci dalam mencegah dan melakukan tindakan terhadap kejahatan yang timbul akibat pandemi. Jika ada laporan masyarakat masuk melalui SPKT berkenaan dengan pelanggaran protokol kesehatan, Kepala SPKT melapor ke Kapolsek kemudian petugas yang ditunjuk mendatangi lokasi.

b) Peran SPKT Polsek Dawarblandong sebagai Instrumen Pendukung untuk Mencegah Penyebaran Penyakit

Protokol kesehatan di SPKT Polsek Dawarblandong sudah diterapkan sesuai standar yang sudah ditentukan. Masyarakat yang datang ke SPKT wajib mencuci tangan terlebih dahulu di tempat yang sudah

disediakan di depan gedung SPKT. Jika ada masyarakat yang datang tidak menggunakan masker, petugas meminta mereka untuk menggunakannya terlebih dahulu. Jika ada yang tidak membawa masker maka diminta untuk pulang atau membeli masker terlebih dahulu sebelum mendapatkan layanan petugas SPKT.

c) Peran SPKT Polsek Dawarblandong sebagai Instrumen Edukasi Masyarakat

Edukasi masyarakat penting dilakukan agar masyarakat senantiasa menerapkan standar protokol kesehatan Covid-19 dan tingkat pengetahuan masyarakat terkait Covid-19 juga meningkat. Pelayanan tidak ada yang berubah, justru sekarang pelayanan ditambah dengan pemeriksaan suhu tubuh dan cuci tangan, merata dan kepada semua. Polsek Dawarblandong tidak ingin mengecewakan masyarakat, jadi *face to face* tetap dilakukan. Selain tak menghilangkan layanan pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), KaPolsek Dawarblandong juga meminta seluruh jajaran untuk tetap melakukan penjagaan, patroli dan pengaturan sesuai dengan standar keamanan kesehatan petugas.

### Faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Fungsi SPKT Polsek Dawarblandong

1) Faktor Pendukung

a. Fasilitas

Ruangan SPKT terlihat bersih dan rapih. Kursi dan meja ditata sedemikian rupa sehingga ruangan SPKT terkesan luas. Untuk mendukung penerapan protokol kesehatan, di depan gedung SPKT Polsek Dawarblandong disediakan tempat cuci tangan dengan kondisi air yang bersih dan lancar.

Kenyamanan ruang tunggu, ruang pelayanan dan ruang pelaporan menjadi salah satu pelayanan yang penting kepada masyarakat. Kenyamanan ruang tunggu, ruang pelayanan dan ruang pelaporan perkara bisa dilihat dari berupa tempat duduk yang nyaman untuk pelanggan yang sedang menunggu, adanya pendingin udara disekitar ruang tunggu, ruang tempat pelayanan dan ruang pelaporan yang paling penting yaitu kebersihan ruang tunggu, ruang pelayanan.

- b. Penampilan Aparat Sopan dan Menarik  
Seragam yang dikenakan merupakan salah satu bentuk pelayanan petugas SPKT Polsek Dawarblandong, Menurut Wahyu penampilan menunjukkan gambaran keseriusan anggota yang bertugas di SPKT dalam rangka memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa. Penampilan diri yang rapi akan memberikan kesan petugas berkepribadian baik dan ini akan menambah rasa percaya diri serta menunjang karir personil itu sendiri.
- c. Tempat Parkir Luas

Kenyamanan masyarakat merupakan prioritas yang seharusnya diutamakan oleh SPKT Polsek Dawarblandong yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik di wilayah hukum Kecamatan Dawarblandong. Kapolsek Dawarblandong, AKP Agus Sugiharto, S.H, menjelaskan bahwa lapangan parkir yang luas dan nyaman merupakan salah satu bukti fisik komitmen pelayanan jajaran Polsek Dawarblandong, karena kelayakan lapangan parkir yang disediakan akan menambah kenyamanan masyarakat dalam mengurus keperluannya.

2) Faktor Penghambat

a) Jumlah Personil

Kekurangan personil ini menyebabkan beberapa anggota memiliki tugas rangkap seperti Bhabinkamtibmas juga bertugas piket di SPKT. Tujuannya adalah agar pada saat anggota sedang bertugas patrol atau menangani TKP maka SPKT tetap berjalan dengan adanya petugas piket di SPKT.

b) Kekurangan Fasilitas Kerja

SPKT Polsek Dawarblandong, petugas menggunakan 1 buah laptop sebagai alat untuk mencatat dan menyimpan data. Penggunaan laptop atau komputer sebagai penyimpan data sangat dibutuhkan personil di SPKT. Hal ini dikarenakan masing-masing personil di setiap bidang tugasnya juga memerlukan komputer khusus sehingga data tidak tercampur. Laptop sangat dibutuhkan oleh personil di SPKT adalah laptop yang cukup memadai sebagai penyimpan data

dan jumlahnya juga cukup seimbang dengan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh anggota.

**Permasalahan Pelayanan SPKT di Polsek Dawarblandong**

Permasalahan terkait pelayanan SPKT di Polsek Dawarblandong pada masa pandemic ini perlu diperhatikan, dengan pentingnya mengedukasi masyarakat agar masyarakat senantiasa menerapkan standar protokol kesehatan Covid-19 dan tingkat pengetahuan masyarakat terkait Covid-19 juga meningkat. Pelayanan tidak ada yang berubah, justru sekarang kita tambah dengan pemeriksaan suhu tubuh dan cuci tangan, merata dan kepada semua. Selain itu, pelayanan SPKT di Polsek Dawarblandong sebisa mungkin tidak ingin mengecewakan masyarakat, jadi pelayanan *face to face* tetap dilakukan. Pada masa pandemi saat ini, SPKT Polsek Dawarblandong berperan memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat. Sesuai asas keselamatan rakyat merupakan hukum tertinggi yang senantiasa menjadi prinsip Polri dalam menjalankan tugasnya.

Permasalahan yang sering terjadi yaitu masyarakat yang masih berkerumun, tidak mencuci tangan padahal sudah disediakan, bahkan masih ada yang tidak memakai masker dengan alas an tidak nyaman atau sebagainya. Dengan demikian dapat menghambat proses pelayanan SPKT di Polsek Dawarblandong. Masyarakat dihimbau agar tetap tertib agar pelaksanaan pelayanan SPKT di Polsek Dawarblandong dapat berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur protokol kesehatan. Dengan minimnya informasi terkait protokol Kesehatan dalam masa pandemic covid-19, peran Polsek Dawarblandong adalah mengedukasi sehingga tidak terjadi lagi hal-hal yang tidak diinginkan dan masyarakat semakin tertib dan aman dalam menggunakan layanan di Polsek Dawarblandong.

Langkah tersebut wujud dukungan jajaran Polsek Dawarblandong kepada Pemerintah Kota Mojokerto kait penanganan Covid-19 dan memutus mata rantai pandemi corona di Kabupaten Mojokerto melalui penegakan hukum kepada masyarakat. Jajaran Polsek Dawarblandong telah berjuang keras sebagai instrumen keamanan dan ketertiban masyarakat di masa pandemi di wilayah hukum Kecamatan

Dawarblandong.

### **Kelayakan Pelayanan SPKT di Polsek Dawarblandong**

Pelayanan SPKT di Polsek Dawarblandong dilihat dari faktor pendukung dan faktor penghambatnya, dapat dikatakan bahwa cukup layak, namun untuk kedepannya, lebih diperhatikan dan ditingkatkan Kembali agar lebih efektif dan efisien. Untuk kekurangan-kekurangan yang ada di factor penghambat pelayanan SPKT ini sebaiknya segera dibenahi dan dilengkapi apa yang menjadi kekurangan tersebut agar pelayanan SPKT di Polsek Dawarblandong semakin baik dan semakin layak. Walaupun demikian, faktor-faktor penghambat yang menjadi kekurangan dalam pelayanan SPKT di Polsek Dawarblandong tidak menjadi hambatan yang sangat fatal dalam pelayanan SPKT di Polsek Dawarblandong. Dalam memberikan pelayanan yang baik, SPKT di Polsek Dawarblandong sangat memperhatikan fasilitas yang memadai demi kenyamanan masyarakat, selain itu, pelayanan SPKT di Polsek Dawarblandong tidak menyulitkan masyarakat jika masyarakat ingin melapor atau menggunakan jasa pelayanan SPKT tersebut sehingga jarang sekali ditemukan keluhan dari masyarakat terkait pelayanan SPKT di Polsek Dawarblandong.

## **E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana dikemukakan pada bagian terdahulu, penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Fungsi SPKT Polsek Dawarblandong sesuai dengan Perkap Nomor 22 tahun 2010 adalah: 1) pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, yaitu penanganan tempat kejadian perkara meliputi tindakan pertama di TKP dan pengolahan TKP, 2) turjawali (pengaturan jalan dan pengawalan lalu-lintas), 3) pengamanan. 4) Pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat. 5) Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jenis layanan yang diberikan di SPKT Polsek Dawarblandong adalah penanganan tempat kejadian

perkara, pengaturan jalan dan pengawalan lalu lintas dan pelayanan administrasi. Peran SPKT Polsek Dawarblandong adalah: 1) instrumen penegakan hukum yaitu mencegah dan melakukan tindakan terhadap kejahatan yang terjadi terutama di masa pandemi dan penindakan terhadap pelanggaran protokol kesehatan di wilayah hukum Polsek Dawarblandong. 2) Sebagai pendukung mencegah penyebaran penyakit dan 3) peran sebagai instrument edukasi masyarakat.

- b. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan fungsi dan peran sentra pelayanan kepolisian terpadu Polsek Dawarblandong adalah pertama faktor pendukung yaitu penampilan fasilitas seperti seperti gedung, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang, Ke dua, penampilan aparat sopan dan menarik, ke tiga, tempat parkir luas. Faktor penghambat terdiri dari keterbatasan jumlah personil dan kekurangan fasilitas kerja.

### **2. Rekomendasi**

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Kepada petugas SPKT Polsek Dawarblandong disarankan untuk memaksimalkan penggunaan media sosial dan pengembangan sistim layanan dengan menggunakan media. Sejatinya, terhadap hal-hal tertentu seperti laporan atau pengaduan serta pengurusan beberapa surat keterangan bisa dilakukan melalui media untuk mengurangi mobilitas masyarakat. Setidaknya dapat meminimalisir durasi kunjungan masyarakat yang membutuhkan layanan.
- b. Kepada petugas SPKT disarankan untuk selalu memberikan pelayanan dengan baik dan memberikan kepastian bahwa bahwa layanan akan selesai tepat waktu.
- c. Kepada pihak berwenang disarankan untuk mengupayakan ketersediaan fasilitas kerja personil SPKT seperti komputer dan perangkat lainnya sebagai pengolah data.
- d. Kepada masyarakat yang membutuhkan layanan SPKT Polsek Dawarblandong diharapkan untuk tetap menerapkan protokol kesehatan seperti mencuci tangan dengan sabun dan

menggunakan masker serta menjaga jarak pada saat pelayanan.

## REFERENSI

- Alma, Buchari, 2004, *Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Jakarta: Alfabeta
- Azhari, 1995, *Negara Hukum Indonesia Analisis Yuridis Normatif Terhadap Unsur-Unsurnya*, UI Press: Jakarta
- Bachtiar.Harsja w. 1994. *Ilmu Kepolisian; Suatu Cabang Ilmu Pengetahuan Yang Baru*,
- Barata, A. A, 2014, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Gramedia Pustaka
- Basrowi & Suwandi, 2018, *Metode Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara
- C.S.T, Kansil, 2005, *Sistem Pemerintahan Indonesia* Jakarta: LP3ES
- Dana, Niluh Ayu Puspa, 2015, *Optimalisasi Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Tindak Pidana Kriminal di Kecamatan Mendoyo Kabupaten Jembrana, Bali*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Udayana, tesis, tidak diterbitkan
- Devicho, Alga Delia, 2018, *Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Terpadu di Polsek Minahasa*, Universitas Sam Ratulangi, tesis, tidak diterbitkan
- Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu, data Satgas Penanganan Covid-19 Januari 2021
- Gunaryo, Ahmad, 2015, *Pergumulan Politik, Pemerintahan dan Hukum Islam*, Semarang: Pustaka Pelajar
- Hadari, Nawawi, 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*
- Hani, Handoko., 1987. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. BPFE, Yogyakarta.
- Kusumah, Kelana, 2015, *Prinsip-prinsip Pelayanan Pemerintahan*, Jakarta: Binangkit
- Maarif, Ahmad Syafi'i, 1999, *Islam dan Masalah Kenegaraan*, Jakarta: LP3ES
- Mc. Wija, 2015, *Pengawasan Pelayanan Publik*, Jakarta: Binangkit
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar,
- Sarendeng, Albert Jek San, 2012, *Kinerja Pelayanan Prima di Polres Minahasa*, Universitas Sam Ratulangi, tesis, tidak diterbitkan
- Sinambela, L. P, 2013, *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasinya* Yogyakarta: Bumi Aksara
- Sudarsono, 1999, *Beberapa Perspektif Pelayanan Prima*, Jakarta: Raja Grafindo
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Kuaitatif*, Bandung: Alfabeta
- Sugono, Bambang, 2015, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Pustaka
- Suwarni, 2009. *Perilaku Polisi; Studi Budaya Organisasi dan Pola Komunikasi*. Nusa Media, Bandung. Suwondo, Dadang, Efektifitas SPKT dalam Pelayanan Kepolisian, dalam *Jurnal Litbang Polri*. Vo. 23 Nomor 1 tahun 2019
- Tanya Bernard L. dkk, 2013, *Teori Hukum, Teori Hukum*, Yogyakarta: Genta Wardana, Budi Suria, 2020, Kompleksitas Tugas Kepolisian di Masa Pandemi Covid- 19, artikel dalam *Jurnal Kepolisian* Volume 14 Nomor 2 Agustus Wibowo, 2007. *Manajemen Kinerja*. Raja Grafindo Parsada, Jakarta.
- Yuwono, Ismantoro Dwi, 2011, *Memahami Berbagai Etika Profesi & Pekerjaan*, Pustaka Yustisia: Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik Keputusan Menteri
- Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003
- Peraturan Kapolri Nomor 22 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian <https://museumpolri.org/sejarah/posting/8/> masa-reformasi
- <https://www.polri.go.id/tentang-sejarah>
- <https://www.polri.go.id/tentang-sejarah> Jurnal FISIP Volume 1 No. 2 Oktober 2014
- Sosiohumanitas, Vol.XXII Edisi 1 Maret 2020 h. 12.

