

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) POLRES KOTA MOJOKERTO

Imam Zharkasi Rachmad¹⁾, Sapto Pramono²⁾

^{1) 2)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: imamzharkasi78@gmail.com

ABSTRAK

Lembaga kepolisian diberikan tanggung jawab untuk meningkatkan kinerja pelayanan ke masyarakat menuju *strive for excellent* (pelayanan yang baik). Demi meningkatkan Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kota Mojokerto dalam menangani Pengaduan Masyarakat diperlukan kemampuan manage dan mengelola seluruh proses kegiatan kerja yang saling berhubungan dan berinteraksi baik secara internal maupun eksternal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kota Mojokerto serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan SPKT Polres Kota Mojokerto. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan teknik wawancara kepada informan, setelah itu hasil wawancara akan dilakukan analisis. Hasil penelitian pelayanan publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Mojokerto Kota sudah cukup maksimal akan tetapi masih terdapat beberapa hal yang perlu untuk ditingkatkan, seperti SDM yang masih kurang sehingga pelayanan membutuhkan waktu yang sedikit lebih lama dan koneksi internet. Faktor pendukung pelayanan publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kota Mojokerto yaitu pencanangan zona integritas berpredikat WBK (Wilayah Bebas Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani), pelayanan ramah dan penuh sopan santun, pelayanan sesuai SOP, serta pelaporan dapat dilakukan secara online melewati aplikasi “PolisiKu”. Faktor penghambatnya yaitu keterbatasan SDM, tidak adanya petugas yang di depan (*front office*), dan koneksi jaringan sering terganggu.

Kata Kunci: Analisis Pelayanan Publik, Kepolisian, SPKT

Abstract

Police agencies are given the responsibility to improve service performance to the community towards striving for excellence (good service). In order to improve the performance of the Integrated Police Service Center (SPKT) of the Mojokerto City Police in handling Community Complaints, the ability to manage and manage all work activity processes that are interconnected and interact both internally and externally is required. This research aims to determine public services at the Mojokerto City Police Integrated Police Service Center (SPKT) as well as supporting and inhibiting factors for Mojokerto City Police SPKT services. This research uses a qualitative descriptive research method. In collecting data, researchers use interview techniques with informants, after which the results of the interviews will be analyzed. The results of research on public services at the Integrated Police Service Center (SPKT) of Mojokerto City Police are quite optimal, but there are still several things that need to be improved, such as human resources which are still lacking so services require a little longer time and an internet connection. Supporting factors for public services at the Mojokerto City Police Integrated Police Service Center (SPKT), namely the declaration of an integrity zone with the predicate WBK (Corruption Free Area) and WBBM (Clean Serving Bureaucratic Area), friendly and polite service, service according to SOPs, and reporting can be done online via the “My Police” application. The inhibiting factors are limited human resources, the absence of front office officers, and network connections that are often disrupted.

Keywords: Analysis of Public Services, Police, SPKT

A. LATAR BELAKANG

Negara merupakan sebagai suatu organisasi besar dengan berbagai perangkat dan sistem yang terdapat didalamnya harus menjalankan sesuai dengan visi dan misi masing-masing Negara. Sama seperti halnya menurut Kelsen dalam Widiarto (2007:24) yang menyatakan bahwa Negara sebagai sebuah organisasi dibentuk oleh masyarakat tertentu untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditentukan bersama. Tujuan sebuah negara jika didekati secara sosiologis mengasumsikan bahwa setiap individu-individu dalam suatu negara disatukan oleh fakta bahwa mereka memiliki suatu kehendak bersama (*a common will*) atau kepentingan bersama (*a common interest*). Fungsi pemerintahan negara selain membuat peraturan (*regel geven*), pelaksana (*bestuur*), peradilan (*rechtspraak*), tetapi juga melaksanakan fungsi *politie* (polisi) dengan menjalankan *preventive rechtszorg* yaitu memaksa penduduk suatu wilayah mentaati ketertiban hukum, serta mengadakan penjagaan preventif, sebelum timbulnya keadaan atau terjadinya peristiwa, supaya tertib masyarakat tetap terpelihara dengan baik (Vollenhoven, 1981: 40).

Menjalankan fungsi pemerintahan di bidang keamanan dan ketertiban hukum (*preventive rechtzorg*) bersumber dari teori *state of nature* tentang asal mula negara yang dikemukakan oleh Lock dan Rousseau (2003: 122) menjelaskan bahwa bagaimanapun tentramnya keadaan suatu negara akan selalu mengandung ancaman bagi keselamatan masyarakat kelompok selama tidak ada negara yang menjamin keamanan dan ketertiban.

Fungsi kepolisian merupakan suatu lingkungan pekerjaan tertentu (tetap) yang diadakan dan dilakukan guna kepentingan Negara (Logemenn, 1997:34). Lembaga kepolisian diberikan tanggung jawab untuk memelihara ketertiban masyarakat, menangani tindak kejahatan, baik dalam bentuk upaya pencegahan di masyarakat maupun dalam bentuk Tindakan terhadap pelaku kejahatan agar masyarakat memiliki rasa aman yang diberikan oleh negara.

Perubahan paradigma menuntut Polri untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berorientasi pada prinsip *civilian police*, yaitu pelayanan kepolisian yang menjadikan *civil* (masyarakat sipil) dijadikan sebagai titik fokus pemberian pelayanan yang terbaik seperti layaknya hubungan antara pelayan dengan masyarakat yang membutuhkan. Paradigma *civilian police* merupakan paradigma kepolisian yang pertanggungjawaban hukum dan administrasinya ditujukan kepada masyarakat yang dilayaninya (*public accountability*) bukan kepada penguasa.

Berkaitan dengan organisasi lembaga negara yang berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat, maka Lembaga Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang mempunyai tugas sebagai penegak hukum, sebagai pengayom dan pelindung bagi masyarakat tentunya sangat erat kaitannya sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat, dalam memberikan layanan kepada masyarakat tentunya harus didukung oleh sarana dan prasarana yang lengkap selain itu juga memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa lembaga kepolisian khususnya di Polres Kota Mojokerto dengan mengandalkan kepercayaan dari masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Demikian halnya Polri, untuk lebih meningkatkan kinerja demi pelayanan ke masyarakat atau *trust building* menuju *strive for excellent* (pelayanan yang baik) yang merupakan grand strategi Polri diperlukan komitmen dari seluruh jajaran Polri untuk melaksanakan dengan kesungguhan atas semua kebijakan pimpinan Polri melalui reformasi birokrasi berupa *quick response*, transparansi pelayanan dan transparansi dalam melayani masyarakat serta menjamin Harkamtibmas. Hal ini semua tidak terlepas dari baik tidaknya hubungan tata kerja kepolisian yang ada, mulai dari tingkat pimpinan terbawa (Polsek) sampai dengan tingkat pusat (Mabes Polri).

Langkah strategis utama Polri untuk menghadapi tantangan dan tugas-tugas kedepan yang semakin berat, penuh resiko dan dituntut

kecepatan, penuh dengan kejutan-kejutan yang sering sekali jauh dari rencana awal dan prediksi. Dalam mewujudkan Harkamtibmas Segala Inovasi yang berbasis teknologi IT diciptakan oleh Polri yang dicanangkan dalam bentuk strategi visi misi dan dilaksanakan oleh jajaran Kepolisian di kewilayahan.

Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang terpenting dalam suatu instansi. Kebijakan yang strategis diambil oleh pimpinan Polri di tingkat kewilayahan, berhasil atau tidaknya suatu institusi dalam mencapai tujuan, sangatlah tergantung pada kemampuan SDM dalam menjalankan tugas-tugasnya. Karena SDM merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam institusi dapat meningkatkan motivasi anggota untuk meningkatkan kinerja dengan memanfaatkan kemajuan IPTEK diharapkan semua personil Polri bidang operasional dalam mendukung kebijakan Pemerintah RI yang optimal yaitu pelayanan masyarakat (*public service*) mampu mengimplementasikan cita-cita Polri, sehingga dapat merespons fenomena sosial yang terjadi dan bisa mengantisipasi berbagai bentuk kejahatan yang menghambat pembangunan nasional atau menimbulkan gejolak sosial.

Dalam upaya mewujudkan tolak ukur kinerja Kepolisian yang diharapkan, maka Polri dituntut untuk memiliki suatu standar tata laksana kinerja yang baik agar kemampuan pelayanan Polri pada unit-unit Kepolisian terdepan seperti halnya Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kota Mojokerto dalam menangani Pengaduan Masyarakat dapat dilakukan secara maksimal sehingga harapan menuju pelayanan *strive for excellent* (Pelayanan yang Baik) dapat terjadi, untuk itu diperlukan kemampuan manage dan mengelola seluruh proses kegiatan kerja yang saling berhubungan dan berinteraksi baik secara internal maupun eksternal.

Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan yang baik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kota Mojokerto dalam menangani pengaduan masyarakat, diperlukan penyusunan standar

pelayanan publik yang dapat menjadi tolak ukur pelayanan yang baik. Standar pelayanan publik oleh Kepolisian Republik Indonesia ditetapkan dalam SOP pelayanan Kepolisian Terpadu yang menjadi standar untuk dilaksanakan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kota Mojokerto dalam menangani pengaduan masyarakat di Wilayah Hukum Polres Kota Mojokerto.

Tantangan eksternal yang dihadapi oleh Polisi Republik Indonesia saat ini ditandai dengan terjadinya keinginan masyarakat mendapatkan pelayanan yang muda dan cepat yang menjadi Tuntutan Kinerja Oleh Personil pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kota Mojokerto dalam menangani pengaduan masyarakat. Di sisi lain, tantangan internal Polri adalah tingkat profesionalisme dan kinerja personel Polri masih perlu ditingkatkan. Apabila peningkatan profesionalisme dan kinerja ini tidak dilakukan maka akan menjadi bumerang bagi Polisi Republik Indonesia sendiri atau dapat menimbulkan masalah baru, antara lain misalnya kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik Kepolisian khususnya pada Sentra Pelayanan yang akan berdampak ke Institusi Kepolisian Itu sendiri. Dari studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa masih adanya masyarakat yang belum memahami mengenai prosedur administrasi pada sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) Polres Kota Mojokerto.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pelayanan Publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kota Mojokerto”.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009, merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, Pelayanan atau jasa pengelolaan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan

publik. Pengertian tersebut memberikan indikasi bahwa pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar bagi setiap warga negara (Samsara, 2013:6).

Menurut Murniati (2009:44) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah asya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain. Pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya terbagi menjadi dua jenis, yaitu layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia, dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi baik organisasi masyarakat maupun organisasi negara. Pelayanan dapat berbentuk barang nyata, seperti pengurusan KTP, IMB, kartu keluarga, ijin usaha, surat kematian, akte jual beli tanah, dan sebagainya. Sedangkan layanan yang tidak nyata berupa jasa, seperti halnya pemberian informasi (Murniati, 2009:44).

Menurut Akmalia (2012:69) dijelaskan bahwa tinggi rendahnya penilaian kualitas pelayanan dari suatu organisasi dipengaruhi oleh persepsi masyarakat yang membutuhkan pada kualitas layanan tersebut, baik akan merasa puas, demikian juga sebaliknya masyarakat yang membutuhkan akan tidak puas bila persepsinya pada kualitas pelayanan yang diberikan buruk. Persepsi masyarakat yang membutuhkan diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah selesai memakai layanan yang telah diberikan, setelah membandingkan dengan harapan (ekspektasi) masyarakat yang membutuhkan tersebut. Semakin baik pelayanan yang dilakukan maka masyarakat yang membutuhkan akan semakin puas, bahkan semakin loyal dan akan terus menggunakan layanan yang diberikan. Semakin mudah dan modern layanan yang diberikan, maka akan semakin tertarik terhadap produk yang diberikan karena memberikan kenyamanan pada masyarakat yang membutuhkannya.

2. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu SPKT merupakan pintu gerbang Kepolisian, karena sebelum kasus ditangani, di SPKT lah pengaduan dapat dijadikan sebagai kasus yang akan ditindak lanjuti. SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan atau pengaduan, pelayanan bantuan atau pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan mengamankan dan memproses TKP sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka memberikan pelayanan sebagai ujung tombak kepolisian kepada masyarakat maka di jajaran kepolisian terbentuklah yang disebut dengan Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) adalah petugas kepolisian yang bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat yang membutuhkan antara lain:

- a) Menerima segala bentuk laporan dan pengaduan masyarakat.
- b) Melakukan penanganan pertama laporan atau pengaduan masyarakat
- c) Melayani masyarakat dalam hal permintaan bantuan tindakan kepolisian.
- d) Melayani dan membantu penyelesaian perkara ringan atau perselisihan antar warga sesuai ketentuan hukum yang berlaku dan peraturan atau kebijakan dalam organisasi Polri.

Tugas dan fungsi SPKT adalah SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara menyeluruh dalam menanggapi laporan dan pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan dukungan, serta memberikan layanan informasi dan fungsi terkait untuk mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP) untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. Berdasarkan PERKAP NO. 23/IX/2010 Tanggal 30 September 2010 Tugas pokok SPKT:

- a) SPKT adalah merupakan unsur pelaksana tugas pokok Polres yang terdiri dari 3 unit dan disusun berdasarkan pembagian waktu (ploeg).
- b) SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan atau pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, memberikan pelayanan informasi.
- c) SPKT dipimpin oleh Ka SPKT yang bertanggung jawab kepada Kapolres dibawah koordinasi dan arahan Kabag Ops, serta dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres.
- d) SPKT dalam pelaksanaan tugas dibantu oleh unit.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Satori (2011: 23) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artefak, dan lain sebagainya.

Lokasi penelitian merupakan tempat yang akan dijadikan sebagai sasaran pengambilan data melalui beberapa teknik pengumpulan data. Pada penelitian ini akan mengambil Lokasi penelitian di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kota Mojokerto di Jl. Bhayangkara No.25, Margelo, Sentanan, Kecamatan Magersari, Kota Mojokerto.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Analisis Pelayanan Publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kota Mojokerto

Upaya yang dilakukan dalam mencapai pelayanan publik secara maksimal adalah sudah merupakan kewajiban bagi kami untuk memberikan yang terbaik meskipun jika dilihat dari banyaknya

pekerjaan sumber daya manusia belum memadai. Yang menjadi sasaran dalam setiap pelayanan adalah seluruh masyarakat yang masih dalam lingkup Polres Kota Mojokerto. Untuk ke depan perencanaan yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan adalah Adanya Zona Integritas berpredikat WBK (Wilayah Bebas Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani), memiliki kebijakan standar pelayanan, mekanisme dan prosedur penerimaan dan pengaduan polisi, yang sudah terlaksana dan mendapat piagam itu WBK dan yang masih kami jalankan WBBM. Cara untuk melaksanakannya tentunya personel harus lengkap, bekerja dengan sebaiknya-baiknya karena setiap pelayanan yang diberikan akan mendapat penilaian dari Masyarakat dengan mengisi kotak saran penilaian yang telah disediakan.

Hal tersebut sudah terlaksana sesuai dengan yang diharapkan karena penilaian dari masyarakat melalui kotak saran penilaian yang sudah disediakan. ketersediaan sarana dan prasarana sudah cukup memadai untuk proses pelayanan ada ruang tunggu, ruang konseling, kotak suara, kursi roda ada juga kotak P3K dan Alat pemadam. Sarana dan prasarana juga sudah cukup mendukung, para pemberi layanan memanfaatkan sarana yang tersedia. Faktor yang menjadi hambatan dalam mencapai tujuan karena kurang personil dan sarana seperti komputer jaringan internet yang kurang mendukung. Cara untuk melaksanakannya personel harus bekerja dengan sebaik-baiknya meskipun adanya keterbatasan. Para pemberi layanan selalu berupaya untuk memberikan pelayanan sesuai dengan SOP. Polres Kota Mojokerto sedang berupaya menjalankan karena untuk menangani laporan pengaduan tersebut membutuhkan waktu lebih dari 15 menit untuk menjelaskan secara detail kejadiannya.

Dalam mencapai tujuan mereka mengarahkan para personel agar dapat melayani masyarakat dengan sangat baik dengan penuh santun dan melayani dengan ramah. Yang menjadi sasaran dalam setiap

pelayanan adalah seluruh masyarakat yang berada di Wilayah Hukum Polres Kota Mojokerto.

Dalam merencanakan program inovasi yang sedang berlangsung sekarang itu wilayah birokrat bersih melayani (WBBM). Untuk meningkatkan pelayanan personel harus bisa menerapkan SOP, kendala dalam melaksanakan SOP tersebut terkadang ada gangguan teknis internet dan personel yang kurang. Cara melaksanakannya jangan sampai menerima apapun dari masyarakat. Ketersediaan sarana sudah cukup memadai tapi terkadang komputer sering dalam gangguan. Prasarana juga sudah mendukung untuk proses pelayanan. Faktor penghambat dalam mencapai tujuan adalah masih adanya masyarakat yang kurang paham tentang persyaratan yang diperlukan, jadi perlu penjelasan lagi bukan dipersulit tapi memang belum memenuhi persyaratan.

Dengan menerima layanan pengaduan berbasis online untuk mempermudah dan mempercepat tentang pembuatan laporan pengaduan yang ingin dilaporkan oleh masyarakat. Yang menjadi sasaran dalam setiap pelayanan adalah seluruh masyarakat dalam ruang lingkup Polres Kota Mojokerto. Untuk kedepan belum ada perencanaan yang dibuat kecuali saat ini kita sedang mencanakan WBBM. Tapi yang sudah terealisasi pelayanannya sudah bisa secara online. Pelaksanaan pelayanan yang di selama ini memang kurang ketersediaan sarana masih kurang karena komputer dan printer sering bermasalah dan jaringan yang terganggu jadi pelayanan sering terhambat. Prasarana sejauh ini sudah cukup mendukung untuk proses pelayanan. Para personel dan Masyarakat juga sudah memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia. Faktor penghambat hanya jaringan internet yang kurang cepat atau lelet.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* adalah merupakan suatu kewajiban bagi

seluruh personel SPKT namun belum efektif karena masih ada masyarakat yang mengeluhkan tentang pelayanannya yang diberikan kepada masyarakat karena proses yang lama. Penerapan SOP tersebut cukup sulit jika dilihat dari keterbatasan sumber dayanya sehingga masyarakat masih mengeluhkan pelayanan yang diberikan. Perencanaan program yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan adalah Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) program tersebut sedang berlangsung untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Dalam menjalankan program tersebut personel harus bekerja sesuai dengan SOP dan Zero pelanggaran agar pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sangat memuaskan. Ketersediaan sarana masih kurang karena printer dan komputer yang sering bermasalah yang diakibatkan jaringan lelet dan prasarana sudah cukup mendukung dan nyaman dalam proses pelayanan karena sudah lengkap.

Penilaian pelayanan publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kota Mojokerto dinilai dari beberapa indikator yaitu:

- a) *Tangible* adalah berbagai fasilitas yang dapat digunakan oleh SPKT Polres Kota Mojokerto dalam upaya memenuhi kepuasan masyarakat. Bukti fisik pelayanan anggota kepolisian SPKT Polres Kota Mojokerto berupa : Tempat Parkir, Ruang Tunggu dan kenyamanan AC, Peralatan Kerja dan Mekanisme atau alur pelayanan pelaporan masyarakat.
- b) *Reliability* adalah kemampuan anggota Polisi SPKT Polres Kota Mojokerto memberikan pelayanan yang akurat, penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian, dan proses penyelidikan dan penyidikan tindak perkara selalu berdasarkan fakta yang dapat dijanjikan secara mandiri dan tepat, dengan mengirim surat SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan).

- c) *Responsiveness* adalah keinginan yang dimiliki anggota kepolisian SPKT untuk membantu para masyarakat yang membutuhkan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh anggota Kepolisian SPKT tanpa tebang pilih dalam pelayanan kepada masyarakat.
- d) *Assurance* adalah kemampuan anggota Kepolisian SPKT membantu pelayanan kepada masyarakat dilihat dari aspek keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan.
- e) *Empathy* adalah sikap peduli dan perhatian dari anggota Kepolisian SPKT terhadap pelapor dari masyarakat, penerimaan pelaporan masyarakat, penyerahan tanda terima pelaporan, pembuatan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Reskrim, dan masa tunggu hasil Berita Acara Pemeriksaan (BAP) maksimal 3 hari.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, menunjukkan bahwa *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* adalah pelayanan publik di SPKT Polres Kota Mojokerto belum efektif mengingat kurangnya sumber daya yang tersedia untuk menerima pelayanan dari Masyarakat. Banyaknya laporan pengaduan Masyarakat yang masuk tidak dapat dilayani dengan cepat sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Hal ini membuat Masyarakat masih ada yang mengeluh tentang pelayanan dari pihak kepolisian. Berdasarkan standar pelayanan waktu yang diberikan adalah selama 15 menit namun pelaksanaannya lebih dari waktu yang ditetapkan Untuk meningkatkan pelayanan dan kepercayaan Masyarakat terhadap kepolisian adalah dengan dilaksanakannya penancangan WBBM (Wilayah Birokrat Bersih Melayani) oleh pihak kepolisian. Penancangan ini sudah berjalan dengan efektif. Ini merupakan penancangan yang mendukung untuk tercapainya tujuan pelayanan yang maksimal dan tidak dibenarkan untuk menerima sepeserpun dalam setiap proses pelayanan. Ketersediaan

sarana seperti komputer masih kurang dan jaringan internet belum cukup mendukung, karena jaringan yang bermasalah tidak bisa memberikan pelayanan maka harus dilakukan secara manual sehingga harus dilakukan pengetikan laporan ulang jika jaringan mulai membaik, hal ini membuat personel untuk bekerja dua kali dan hal lain yang terjadi jika jaringan internet mengalami gangguan adalah tidak bisa menerima laporan dari Masyarakat melalui telepon. Adapun prasarananya sudah memenuhi standar dan memadai untuk berlangsungnya proses pelayanan, ruangan yang nyaman dan bersih.

Berdasarkan pembahasan diatas, bahwa pelayanan publik yang ada di SPKT Polres Kota Mojokerto belum terlaksana secara efektif masih adanya laporan yang belum terselesaikan dari tahun sebelumnya. Tidak adanya motivasi yang diberikan oleh atasan karena pekerjaan ini sudah merupakan tanggung jawab Bersama jadi memang harus dikerjakan, ini menjadi salah satu Faktor belum efektifnya pekerjaan yang dilakukan karena tidak adanya motivasi dari atasan. Banyaknya Masyarakat yang melaporkan berbagai kasus yang terjadi menentukan bahwa Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) belum berjalan sesuai dengan fungsinya sebagai tempat pengaduan Masyarakat. Pengawasan melekat yang dilakukan oleh tim pengawas internal dari Polres Kota Mojokerto merupakan Perencanaan yang salah satunya pendukung dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh pihak kepolisian karena tidak dibenarkan bahwa menerima apapun dari masyarakat.

Dengan adanya perencanaan ini maka dapat meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap kepolisian dan dapat mendukung terwujudnya pelayanan yang sesuai dengan SOP. Para anggota akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan berupaya menangani laporan pengaduan dengan efektif agar program tersebut dapat berjalan sesuai dengan harapan. Ketersediaan sarana dan prasarana

yang memadai sangat mendukung dalam setiap proses pelayanan karena sangat mempengaruhi personal dalam bekerja untuk mencapai tujuan. Namun ketersediaan sarana masih belum mendukung karena masih adanya kekurangan seperti kurangnya komputer dan jaringan internet yang bermasalah.

2. Faktor Pendukung Pelayanan Publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kota Mojokerto

- a) Mencanangkan Zona Integritas berpredikat WBK (Wilayah Bebas Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani).
- b) Pelayanan ramah dan penuh sopan santun dengan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam).
- c) Pelayanan sesuai dengan SOP (*Standar Operasional Prosedur*).
- d) Pelayanan ada ruang tunggu, ruang konseling, kotak suara, kursi roda ada juga kotak P3K dan alat pemadam.
- e) Pelaporan dapat dilakukan secara online melewati aplikasi “PolisiKu”

3. Faktor Penghambat Pelayanan Publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kota Mojokerto

- a) Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM).
- b) Ketersediaan sarana seperti komputer, printer dan jaringan yang sering mengalami masalah.
- c) Tidak adanya petugas yang di depan (*front office*) untuk mengarahkan sehingga pemohon tidak bingung mau kemana alurnya.
- d) Pelayanan masih membutuhkan waktu yang lebih lama, sehingga dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri.
- e) *Responsive* tanggapan dari pemohon masih dinilai sangat lambat karena rata-rata tanggapan baru ditangani lebih dari 3 hari.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis uraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Mojokerto Kota sudah maksimal akan tetapi masih terdapat beberapa hal yang belum dapat dikatakan maksimal dalam memberikan pelayannya kepada Masyarakat. Hal ini ditunjukkan dari pemberian pelayanan kepada Masyarakat belum maksimal karena masih adanya kendala dalam memberikan pelayanan dan penanganan kasus laporan pengaduan yang belum terselesaikan dan masih ada kendala seperti sumber daya manusia yang kurang memadai dan sarana yang kurang mendukung dalam melayani Masyarakat. Pencanangan yang sedang berlangsung saat ini sudah berjalan cukup baik. Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) tersebut dapat terlaksana sesuai dengan harapan dalam hal tidak adanya penerimaan suap dari Masyarakat. Sarana yang disediakan oleh SPKT masih terdapat kekurangan untuk proses pelayanan, seperti komputer, printer dan jaringan yang bermasalah. Prasarana uang sudah cukup mendukung seperti ruangan yang bersih dan nyaman. *Standar Operasional Prosedur* (SOP) juga belum terlaksana secara baik karena ketersediaan sumber daya manusia dan sarana yang belum cukup mendukung untuk bertindak secara efektif dalam memberikan pelayanan.

2. Rekomendasi

Berdasarkan beberapa hal terkait diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

- a) Agar tercapainya pelayanan yang maksimal maka instansi terkait harus bekerja lebih baik dari hari kemarin agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat.
- b) Pemberi layanan harus bisa bekerja secara maksimal di setiap harinya supaya

- segala laporan yang diterima dan penyelesaian laporan dapat diselesaikan.
- c) Personel juga harus ditambah untuk bisa menjadikan pelayanan prima sebagai tujuan yang harus dicapai secara efektif.
 - d) Dengan adanya program pencanangan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) dapat menunjang atau meningkatkan produktivitas kinerja Polri dalam memberikan pelayanan, karena program ini akan mendapat pengawasan dari petugas terkait dan diharapkan kepada pihak terkait untuk benar-benar menjalankan program tersebut agar pelayanan yang dihasilkan benar-benar dirasakan manfaatnya oleh instansi maupun oleh masyarakat.
 - e) Tidak menerima sepeserpun maupun bentuk apapun dalam proses pelayanan. Maka dengan begitu kinerja anggota SPKT akan semakin baik karena tumbuhnya rasa kepercayaan Masyarakat kepada Polri dalam memberikan pelayanan.
 - f) Ketersediaan sarana dan prasarana sudah cukup memadai dan mendukung akan tetapi akan lebih baik jika segala kekurangan segera dipenuhi dan segala gangguan segera diperbaiki.
 - g) Untuk menjaga kualitas pelayanannya ketersediaan sarana dan prasarana juga harus selalu diperhatikan agar tetap terjaga dan pelayanan yang diberikan semakin baik dan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Dalam memberikan pelayanan harus lebih ditingkatkan jika hal itu masih kurang dan dipertahankan jika itu sudah maksimal, agar tidak semakin terjadinya penurunan dalam kualitas pelayanannya agar membuat pelayanan semakin hari semakin efektif maka instansi terkait harus mempertahankan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP)*.

REFERENSI

- Aan, E. W. (2007). *Dinamika Militer Dalam Struktur Ketatanegaraan Indonesia*. Malang: In Trans Publishing.
- Akmalia. (2012). Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 2(1).
- Almira, M. N. (2018). Perancangan Sistem Informasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Pada Polsek Citeureup Cimahi. *Jurnal SISFOKOM*, 07(01), 30–42.
- Boy, E. M. A., & Eva, H. F. (2016). Strategi Peningkatan Pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resor Kabupaten Sidoarjo. *Kajian Manajemen Pelayanan*, 1(1), 210–216.
- Durianto, D., Sugiarto, Budiman, & Lie, J. (2004). *Brand Equity Ten Strategi Memimpin Pasar*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasiholan, P., Jeddawi, M., & Sartika, I. (2020). Implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Resor di Indonesia*, 12(2), 405–422.
- Logemann. (1997). *Penegakan Hukum di Lapangan oleh Polri*. Jakarta: Dinas Hukum Polri.
- Mandacan, A., & Merina, B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Satlantas Polres Sleman. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, dan Administrasi Publik*, 5(2), 419–427.
- Moningka, S. B. (2014). Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kolongan Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon. *Jurnal Politico*, 1(4), 1–11.
- Murniati, M. N. (2009). *Implementasi Manajemen Strategik Dalam Pemberdayaan SMK*. Jakarta: Cita Pustaka Media Perintis

- Ndraha, T. (2008). *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Raco. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Samsara, L. (2013). Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik Volume, 1*(1).
- Satori, D., & Komariah, A. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi, S. (1993). Populasi dan Sampel Penelitian. *Jurnal Fakultas Hukum UII, 13*(17), 100–108.
- Yuli, Y. W., & Indah, P. (2021). Implementasi Program Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Door To Door Oleh Kepolisian Resor Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Sosial dan Hukum, 1*(3), 1–9.
- Vollenhoven, V. (1981). *Beberapa Catatan Hukum Tata Pemerintahan dan Peradilan Administrasi Negara*. Bandung: Alumni.