

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar warga negara serta menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu menjalankan fungsi secara efektif, efisien, dan berkeadilan. Pelayanan yang berkualitas akan menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara negara. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, termasuk lembaga Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) sebagai salah satu unsur utama dalam sistem pemerintahan negara.

Polri memiliki peran penting dalam menjamin rasa aman, ketertiban, dan perlindungan bagi masyarakat. Dalam menjalankan fungsi pelayanan Polri dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, serta mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Polri tidak hanya bertugas menegakkan hukum, tetapi juga melayani dan mengayomi masyarakat sebagai bentuk pengabdian negara. Salah satu bentuk konkret pelaksanaan fungsi pelayanan publik ditubuh Polri adalah keberadaan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), yang berperan sebagai pintu pertama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan garda terdepan Polri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya

dalam hal penerimaan laporan dan pengaduan. Keberadaan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu sangat penting karena menjadi pintu masuk awal setiap permasalahan hukum sekaligus mencerminkan citra kepolisian di mata publik. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan unit pelayanan yang berada disetiap jajaran kepolisian dari tingkat pusat hingga daerah.

Sebagai pintu pertama layanan kepolisian, kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dapat menjadi ukuran keberhasilan Polri dalam menjalankan fungsi perlindungan, pengayoman, dan pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak berjalan secara efektif, maka citra kepolisian dimata masyarakat akan terpengaruh secara langsung.

Adapun pelayanan yang diberikan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) meliputi:

1. Laporan Polisi (LP)
2. Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP)
3. Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK)
4. Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP)
5. Pelayanan Konsultasi Pengaduan

Secara normatif, Polri melalui Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dan Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 menegaskan kewajiban memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dengan prinsip cepat, mudah, dan transparan. Selain itu, *Grand Strategi Polri 2005-2025* pada tahap *Strive For Excellence* menurut Polri untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan mampu membangun kepercayaan masyarakat (Mabes

Polri, 2005). Landasan hukum ini menegaskan bahwa setiap pelayanan kepolisian, khususnya Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), harus berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang masih menemui kendala di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara norma ideal dengan realitas empiris.

Sebagai ujung tombak pelayanan kepolisian, kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) menjadi tolak ukur utama keberhasilan Polri dalam mewujudkan pelayanan prima. Kualitas pelayanan yang baik akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan masyarakat, maka hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan, keluhan, bahkan menurunkan citra kepolisian di mata publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) harus menjadi prioritas utama dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Polri.

Namun pada kenyataannya, pelaksanaan pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polres Hulu Sungai Utara masih menghadapi beberapa kendala. Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan oleh penulis menemukan beberapa fenomena masalah yaitu:

1. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Hulu Sungai Utara hanya memiliki 10 personel, yang terbagi dalam beberapa fungsi, yaitu 1 orang sebagai Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (Ka SPKT), 3 orang bagian bamin (administrasi) yang bertugas melayani masyarakat setiap hari kerja senin-jum'at pukul 08.00-15.30, serta 6 orang anggota

piket yang bekerja 1x24 jam dengan sistem regu terdiri dari dua personel. Idealnya jumlah personel ini 13 sedangkan yang ada hanya 10 orang, hal ini merupakan keterbatasan jumlah personel ini berdampak pada beban kerja yang tinggi, terutama ketika jumlah laporan masyarakat meningkat pada hari-hari sibuk. Sehingga, waktu tanggapan terhadap laporan bisa melambat, dan beberapa fungsi pelayanan, seperti pendataan administrasi serta koordinasi antarbagian menjadi kurang optimal.

2. Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Hulu Sungai Utara masih tergolong terbatas. Berdasarkan daftar inventaris, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) hanya memiliki 4 unit komputer, 1 laptop, 2 printer, 2 televisi layar monitor, 1 lemari es, serta 4 unit HT Motorola, 1 RANMOR R2, 1 RANMOR R4. Walaupun jumlah ini sudah mencukupi untuk operasional dasar, namun dengan cakupan tugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang cukup luas, melayani berbagai bentuk laporan masyarakat seperti LP, STTLP, SKTLK, STTP, pelayanan konsultasi pengaduan. Fasilitas tersebut belum ideal. Beberapa peralatan seperti notebook, komputer mini dan pc.unit juga belum ada.

Berdasarkan pada uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polres Hulu Sungai Utara dengan judul: **“Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polres Hulu Sungai Utara”**.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan suatu penentuan konsekuensi sebagai pedoman arah suatu penelitian dalam upaya mengumpulkan data mencari informasi serta sebagai pedoman dalam mengadakan pembahasan atau penganalisaan sehingga penelitian tersebut benar-benar mendapatkan hasil yang diinginkan. Melalui dimensi-dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman & berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020: 93-94) sebagai berikut:

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polres Hulu Sungai Utara?
2. Faktor apa sajakah yang mempengaruhi dalam kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polres Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin diketahui dalam perwujudan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polres Hulu Sungai Utara.

2. Untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi dalam kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polres Hulu Sungai Utara.

b. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terbagi menjadi 2 bagian yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

Sebagai bahan untuk memperluas wawasan dan memperdalam kajian teori tentang kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dan hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang ilmu administrasi publik.

2. Manfaat Secara Praktis

- a. Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dengan baik.

- b. Bagi Penulis

Untuk memberikan tambahan pengalaman penelitian bagi penulis.

- c. Bagi Penelitian Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.