

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SPKT DALAM MENANGANI
LAPORAN MASYARAKAT DI POLRES HULU SUNGAI
UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik



**OLEH
HELMALIA PUTRI
NPM: 2022016**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2025**

TANDA PERSETUJUAN

Mahasiswa yang telah disetujui skripsinya :

NAMA : HELMALIA PUTRI

NPM : 2022016

PROGRAM : ADMINISTRASI PUBLIK

JUDUL : KUALITAS PELAYANAN SENTRA PELAYANAN
KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) DI POLRES HULU
SUNGGAI UTARA setelah diteliti dan diadakan perbaikan
seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan
dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Sekolah
Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Pembimbing I,

Dr. Reno Atirnan, S.Sos, M.A.P
NUPTK. 3357767668130243

Amuntai, 04 Februari 2026
Pembimbing II,

Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A.
NUPTK. 2436770671130263





YAYASAN BAKTI MUSLIMIN AMUNTAI
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI
TERAKREDITASI BAN-PT

Jalan Bihman Villa Amuntai IISU Kal-Sel Phone 0527 62520 Faks. 0527 62520
Website : www.stiaamuntai.ac.id Email : stiaamt@gmail.com

PENUNJUKAN PENGUJI SKRIPSI

Nomor : 048/STIA-Amt/PP/II.2026

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi, setelah mempelajari dan meneliti skripsi dan kelengkapannya serta permohonan untuk Ujian mempertahankan skripsi mahasiswa :

Nama : HELMALIA PUTRI
NPM : 2022016
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK

Maka yang bersangkutan dinilai memenuhi segala persyaratan yang ditetapkan untuk ujian skripsi, karenanya Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Amuntai menetapkan Tim Penguji Ujian Skripsi sebagai berikut :

Penanggung jawab : Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Ketua Penguji : Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.A.P
Anggota I : Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A.
Anggota II : Nurul Hasanah, S.Pd, M.M.

Ujian mempertahankan skripsi tersebut dilaksanakan atas dasar Keputusan Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai, Nomor : 019.I/Kep/STIA-Amt/PP/2013, Tanggal 7 Januari 2013, tentang Tata Tertib Ujian Mempertahankan Skripsi bagi Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

Demikian penunjukkan ini disampaikan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : AMUNTAI
Pada Tanggal : 04 Februari 2026

Ketua,


Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.A.P
NIK. 19891025 201807 1 030



YAYASAN BAKTI MUSLIMIN AMUNTAI
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI
TERAKREDITASI BAN-PT

Jalan Bihman Villa Amuntai HSU Kal-Sel Phone 0527 62520 Faks. 0527 62520
Website : www.stiaamuntai.ac.id Email : stiaamt@gmail.com

PANGGILAN
UJIAN MEMPERTAHAKAN SKRIPSI

Nomor : 048.1/STIA-Am/PP/II.2026

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai, setelah mempelajari dan meneliti Skripsi, maka kami panggil Saudara :

Nama : HELMALIA PUTRI
NPM : 2022016
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk mengikuti UJIAN MEMPERTAHAKAN SKRIPSI dihadapan Tim Penguji yang Insya Allah akan dilaksanakan pada :

Hari, tanggal : Jum'at, 06 Februari 2026
Waktu : 10.00 Wita
Tempat : Kampus STIA Amuntai

Kepada Saudara sebelum ujian dimaksud berlangsung agar dengan seksama mempelajari Tata tertib dan sejumlah ketentuan Ujian Mempertahankan Skripsi seperti terlampir.

Demikian panggilan ini disampaikan untuk menjadi perhatian dan tanggung jawab.

Dikeluarkan di : AMUNTAI
Pada tanggal : 04 Februari 2026



Ketua,
Dr. Rono Affrian, S.Sos, M.A.P
NIK. 19891025 201807 1 030

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) DI POLRES HULU SUNGAI UTARA” oleh HELMALIA PUTRI telah diterima dan diuji oleh Tim Penguji pada:

HARI : Jum'at
TANGGAL : 06 Februari 2026
TEMPAT : STIA Amuntai
JAM : 10.00 Wita

TIM PENGUJI

No	N A M A	Tanda Tangan
1	Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.A.P	
2	Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A.	
3	Nurul Hasanah, S.Pd, M.M.	

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : HELMALIA PUTRI

NPM : 2022016

Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN SENTRA PELAYANAN
KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) DI POLRES
HULU SUNGAI UTARA**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah hasil karya sendiri bukan hasil jiplakan atau plagiat dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana diperguruan tinggi manapun.

Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah penulis atau terbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini disebut daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, apabila dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran akademik tersebut di atas, saya bersedia menerima sanksi dicabut ijazah serta gelar yang telah diberikan kepada saya.

Amuntai, Maret 2026

Yang membuat pernyataan,



HELMALIA PUTRI

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT. Karena atas rahmat, karunia serta kasih sayang-Nya saya dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“EFEKTEVITAS PELAYANAN SPKT DALAM MENANGANI LAPORAN MASYARAKAT DI POLRES HULU SUNGAI UTARA”**

Proposal skripsi ini merupakan salah satu syarat yang diajukan untuk memenuhi tugas akhir pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan do'a semangat dan selalu memotivasi hingga sekarang ini.

Semoga proposal skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat kepada semua pihak. Tidak ada ilmu yang memiliki kebenaran mutlak, tidak ada kekuatan dan kesempurnaan semua nya hanya milik Allah SWT.

Amuntai, Agustus 2025

HELMALIA PUTRI

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Hasil Penelitian Terdahulu	6
B. Tinjauan Teoritis	7
1. Efektivitas	7
2. Pelayanan.....	17
3. Pelayanan publik	18
4. Sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT).....	28
5. Tugas sentra pelayanan kepolisian terpadu	29
6. Fungsi sentra pelayanan kepolisian terpadu	29
7. Dasar hukum yang menyangkut	30
C. Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Lokasi Penelitian	34
B. Pendekatan Penelitian	34
C. Tipe Penelitian.....	35
D. Data dan Sumber Data.....	36
E. Desain Operasional Penelitian	39
F. Teknik Pengumpulan Data	41
G. Teknik Analisis Data	43
H. Uji Kredibilitas Data	45
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Sampel Informan Penelitian.....	39
Tabel 3. 2 Desain Operasional Penelitian	41



DAFTAR GAMBAR

Halaman

GAMBAR 2. 1 Kerangka Pemikiran	33
---	-----------



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 (Hasibuan, 2017).

Sebagai pintu pertama layanan kepolisian, kinerja SPKT dapat menjadi ukuran keberhasilan Polri dalam menjalankan fungsi perlindungan, pengayoman, dan pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak berjalan secara efektif, maka citra kepolisian di mata masyarakat akan terpengaruh secara langsung.

Kondisi di Polres Hulu Sungai Utara memperlihatkan masih terdapat sejumlah persoalan yang memengaruhi efektivitas pelayanan SPKT. Koordinasi antar fungsi belum berjalan optimal sehingga penanganan laporan masyarakat sering mengalami tumpang tindih. Pengetahuan masyarakat mengenai fungsi SPKT juga masih rendah, mengakibatkan salah prosedur atau salah tujuan saat membuat laporan. Sarana dan prasarana penunjang pelayanan masih terbatas. Fasilitas ruang tunggu yang nyaman, akses bagi penyandang disabilitas, serta sistem antrian yang memadai belum sepenuhnya tersedia. Selain itu, banyak masyarakat kurang memahami persyaratan administrasi ketika melapor, sehingga memperlambat proses pelayanan. Fenomena ini

tidak hanya menimbulkan hambatan teknis, tetapi juga berdampak pada Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diterima. Persoalan koordinasi internal, keterbatasan fasilitas, serta rendahnya pemahaman masyarakat berpotensi menurunkan efektivitas pelayanan publik kepolisian. Penelitian sebelumnya di Polres Kabupaten Melawi mengungkapkan bahwa meskipun pelayanan SPKT telah sesuai prosedur, masih terdapat keterbatasan jumlah personel dan kebutuhan peningkatan sarana prasarana (Syahputra, 2021). Hasil studi di Polres Kota Mojokerto juga memperlihatkan kendala serupa, Dimana keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dan gangguan jaringan internet menyebabkan pelayanan kurang responsif terhadap laporan masyarakat (Utami, 2022). Fakta ini memperkuat gambaran bahwa persoalan efektivitas pelayanan SPKT merupakan tantangan umum di berbagai daerah, termasuk di Polres Hulu Sungai Utara. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persoalan efektivitas pelayanan SPKT tidak hanya bersifat lokal, tetapi juga merupakan isu nasional yang perlu mendapat perhatian serius.

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 SPKT, harus berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan SPKT yang masih menemui kendala di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara norma ideal dengan realitas empiris.

Menurut Sondang P. Siagian (dalam Cindy Silvia Christina Simarmata, 2021:23), efektivitas pelayanan publik dapat diukur melalui tiga indikator, yaitu: (1) Faktor Waktu, yang berkaitan dengan ketepatan dan kecepatan aparat dalam memberikan pelayanan; (2) Faktor Kecermatan, yang menekankan pada ketelitian dan akurasi aparat dalam melayani laporan masyarakat; dan (3) Faktor Pemberian Pelayanan, yang berhubungan dengan kualitas interaksi, kejelasan informasi serta ketersediaan fasilitas pendukung yang diberikan kepada masyarakat. Indikator ini relevan dengan kondisi pelayanan SPKT di Polres Hulu Sungai Utara yang menghadapi persoalan koordinasi internal, keterbatasan sarana prasarana, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur layanan. Evaluasi efektivitas pelayanan dengan indikator tersebut akan memastikan bahwa Masyarakat memperoleh layanan sesuai dengan harapan serta standar pelayanan publik.

Berdasarkan fenomena empiris di Polres Hulu Sungai Utara, hasil penelitian terdahulu, serta kerangka teori efektivitas pelayanan publik, penelitian ini berjudul **“Efektivitas Pelayanan SPKT dalam Menangani Laporan Masyarakat di Polres Hulu Sungai Utara”**. Tujuan penelitian adalah menganalisis sejauh mana pelayanan SPKT efektif dalam menangani laporan masyarakat, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat

dalam pelaksanaannya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik kepolisian dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri. Selain itu, secara akademis penelitian ini juga bermanfaat untuk memperkaya kajian ilmu administrasi publik, khususnya pada aspek pelayanan publik di sektor kepolisian.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, adapun fokus penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan SPKT dalam Menangani Laporan Masyarakat di Polres Hulu Sungai Utara” maka peneliti memfokuskan permasalahan tersebut menurut Teori Sondang P. Siagian (Cindy Silvia Christina Simarmata, 2021:23) yakni teori tersebut lebih mencakup dan sfesifik dalam fokus penelitian, sebagai berikut:

1. Faktor Waktu
2. Faktor Kecermatan
3. Faktor Pemberian Pelayanan

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan SPKT dalam menangani laporan masyarakat di Polres Hulu Sungai Utara?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas pelayanan SPKT dalam menangani laporan masyarakat 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 Efektivitas pelayanan SPKT dalam menangani laporan masyarakat di Polres Hulu Sungai Utara
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan SPKT dalam menangani laporan masyarakat 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 efektivitas pelayanan 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 efektivitas pelayanan 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.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Syahputra (2021) Universitas Tanjungpura Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Program Studi Ilmu Administarasi Negara dalam penelitiannya yang berjudul **“Pelayanan Kepolisian pada Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kabupaten Melawi”**. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini Adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan kepolisian yang diberikan SPKT Polres Melawi kepada Masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan SPKT Polres Melawi secara umum sudah berjalan sesuai prosedur, namun masih terdapat kendala berupa keterbatasan jumlah personel, kurangnya sarana prasarana, serta belum oftimalnya penyediaan fasilitas yang mendukung kenyamanan masyarakat. Faktor pendukung pelayanan adalah adanya prosedur yang jelas dan komitmen aparat dalam menjalankan tugas, sementara faktor penghambat lebih dominan berasal dari aspek sumber daya manusia dan fasilitas penunjang.
2. Mulia Siregar (2021) Universitas Medan Area Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik dalam penelitiannya yang berjudul **“Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat di Polres Tapanuli Tengah”**. Penelitian ini menggunakan

metode deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini Adalah untuk menganalisis kinerja pelayanan SPKT dalam menangani pengaduan masyarakat serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan SPKT Polres Tapanuli Tengah belum sepenuhnya berjalan efektif. Hambatan yang ditemukan antara lain koordinasi antarbagian yang belum optimal, keterbatasan sarana prasarana, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelaporan. Sementara itu, faktor pendukung yang ditemukan adalah kedisiplinan personel dan adanya penyederhanaan prosedur pelayanan yang dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Tinjauan Teoritis

1. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektif berarti dapat memberikan hasil, ada pengaruhnya, ada akibatnya, ada efeknya, dapat membawa hasil dan nilai guna. Secara umum teori efektivitas berorientasi pada hasil dan tujuan. Di mana makin besar tujuan yang tercapai makin tinggi keefektifannya.

Menurut Handoko dalam Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin (2014:96), efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Soewano dalam Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin

(2014:96) efektifitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Steer dalam Niken Wulandari dkk (2024:9) efektivitas adalah mengerjakan sesuatu dengan akurat, tepat waktu, obyektif dan menyeluruh sesuai dengan tujuan organisasi.

The Liang Gie dalam Dian Purwanti (2024:42) berpendapat bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki. Maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikendaki.

Siagian dalam Aswar Annas (2017:74) berpendapat bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa kegiatan yang dijalankannya.

Pandangan lain di kemukakan oleh Sughanda dalam Aswar Annas (2017:74) bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Winardi dalam Dian Purwanti (2022:46) menjelaskan bahwa efektivitas adalah hasil yang dicapai seorang pekerja dibandingkan dengan hasil produksi lain dalam jangka waktu tertentu. Apabila kita analisa kutipan ini, maka efektivitas adalah hasil yang diperoleh seorang pekerja dan dibandingkan dengan waktu yang dipergunakan untuk menghasilkan barang/jasa tersebut.

Menurut pandangan Dunn dalam Eko Indra Heri (2020:183) efektivitas berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan yang ditetapkan.

Sedangkan menurut Halim dalam Ratna Ekasari (2020:20-21) efektivitas adalah hubungan antara *output* pusat tanggung jawabnya dan tujuannya. Makin besar kontribusi *output* terhadap tujuan, makin efektiflah satu unit tersebut.

James L. Gibson dkk dalam Harbani Pasolong (2022:4) mengatakan bahwa efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Keban menambahkan bahwa suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai.

Menurut Rinni Wardani dalam buku nya yang berjudul Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi (2024:128) menjelaskan bahwa pengertian efektivitas mengacu pada pencapaian tujuan. Efektivitas itu berkaitan dengan tercapainya kinerja yang maksimal, yaitu arti mencapai tujuan yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu.

Adapun Martoyo dalam Asri Wijayanti dkk, (2018:97) memberikan definisi efektivitas dapat pula diartikan sebagai suatu kondisi atau keadaan, Dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana yang digunakan, serta kemampuan yang dimiliki merupakan tepat, sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan.

Anis Zohriah (2023:90) menyimpulkan bahwa yang menjadi penekanan dari pengertian efektivitas berada pada pencapaian tujuan. Artinya sebelum program baru dapat dikatakan efektif jika tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai, sesuai dengan apa yang sudah direncanakan sebelumnya. Ketika tujuan atau sasaran tersebut tercapai, maka akan menimbulkan dampak positif sebagaimana yang diharapkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan cara untuk mengukur program atau suatu kegiatan apakah sudah mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Efektivitas memiliki tiga tingkatan sebagaimana diutarakan oleh David J. Lawless dalam Gibson, Ivancevich dan Donnely dalam Dian Purwanti (2022:43-44) antara lain:

1) Efektivitas Individu

Efektivitas individu didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya karyawan atau anggota dari organisasi.

2) Efektivitas Kelompok

Adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerja sama dalam kelompok. Jadi efektivitas kelompok merupakan jumlah kontribusi dari semua anggota kelompoknya.

3) Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi terdiri dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui pengaruh sinergitas, organisasi mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatannya daripada jumlah hasil karya tiap-tiap bagiannya.

Adapun pada penelitian ini, efektivitas yang dimaksud adalah efektivitas pelayanan SPKT, yaitu sejauh mana proses penerimaan, pencatatan, serta penanganan laporan Masyarakat yang dilakukan oleh petugas SPKT Polres Hulu Sungai Utara dapat berjalan sesuai dengan tujuan pelayanan publik. Efektivitas tersebut dilihat dari ketepatan waktu pelayanan, keakuratan dan kecermatan petugas dalam memproses laporan, serta kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai pihak pelapor.

b. Pendekatan Efektivitas

Siti Marlida (2022:12-24). Untuk memahami konsep efektivitas lebih detail dan terarah, para ilmuwan mengemukakan berbagai macam bentuk pendekatan dalam efektivitas, namun disini penulis hanya membatasi pada tiga macam pendekatan yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini yaitu:

- 1) Pendekatan sasaran (*The Goal Optimization Approach*) Pendekatan sasaran atau tujuan adalah usaha untuk memastikan seberapa jauh tujuan atau sasaran sebuah organisasi dapat terpenuhi. Maksud pernyataan diatas ialah bila tujuan bersama dalam organisasi dapat tercapai maka organisasi itu dapat dikatakan efektif. Sebaliknya walaupun tujuan individu dalam organisasi itu dapat tercapai, maka organisasi itu belum dapat dikatakan efektif, sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi "*Official Goal*" dengan memperhatikan permasalahan yang ditimbulkannya, dengan memusatkan perhatian terhadap aspek *output* yaitu dengan mengukur keberhasilan program dalam mencapai tingkat *output* yang direncanakan. Dengan demikian, pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana organisasi atau lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai.
- 2) Pendekatan Sistem (*System Resource Approach*) Pendekatan sistem maksudnya ialah mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Suatu lembaga harus dapat memperoleh berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Suatu lembaga harus dapat memperoleh berbagai macam sumber daya (masukan) maupun potensi lalu memproses kedua hal tersebut dan mengubahnya menjadi bentuk lain (keluaran) menurut pendekatan system, efektivitas suatu lembaga atau organisasi dapat diukur melalui sejauhmana unsur-unsur yang terdapat dalam sistem dapat berfungsi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- 3) Pendekatan Kepuasan Partisipasi (*Participant Satisfaction Model*) Pendekatan kepuasan partisipasi ini memandang sebuah organisasi dapat dikatakan efektif bila tiap individu yang terlibat dalam organisasi tersebut dapat berpartisipasi dan mencapai kepuasan yang diharapkan dari program yang telah dilaksanakan. Dengan demikian motif individu dan kualitas mereka yang berpartisipasi dalam suatu organisasi merupakan faktor yang sangat menentukan dalam efektivitas organisasi.

c. Unsur-Unsur Efektivitas

Dari segi kriteria efektivitas, unsur-unsur efektivitas menurut Makmur (2015:7-9) antara lain:

- 1) Ketepatan penentuan waktu. Sebagaimana kita maklumi bahwa waktu adalah sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi. Demikian pula halnya akan sangat berakibat terhadap

kegagalan suatu aktivitas organisasi, penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

- 2) Ketepatan perhitungan biaya. Ketepatan dalam pemanfaatan biaya terhadap suatu kegiatan, dalam arti bahwa tidak mengalami kekurangan sampai kegiatan itu dapat diselesaikan. Demikian pula sebaliknya tidak mengalami kelebihan pembiayaan sampai kegiatan tersebut dapat diselesaikan dengan baik dan hasilnya memuaskan semua pihak yang terlibat pada kegiatan tersebut.
- 3) Ketepatan dalam pengukuran. Ketepatan ukuran yang digunakan dalam melaksanakan suatu kegiatan merupakan bagian dari keefektifitasan. Hampir semua kegiatan di mana dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan ukuran yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan ketepatan ukuran sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya sebenarnya merupakan Gambaran daripada efektivitas kegiatan yang menjadi tanggungjawab setiap manusia dalam sebuah organisasi.
- 4) Ketepatan dalam menentukan pilihan. Dalam menentukan pilihan bukanlah suatu persoalan yang gampang dan bukan juga hanya tebakan tetapi melalui suatu proses, sehingga kita dapat menemukan yang terbaik di antara yang baik.
- 5) Ketepatan berpikir. Kelebihan manusia yang satu dengan manusia lainnya sangat tergantung ketepatan berpikirnya, karena ketepatan berpikir akan melahirkan keefektifan sehingga kesuksesan yang senantiasa diharapkan itu dalam melakukan suatu bentuk kerjasama dapat memberikan hasil yang maksimal.
- 6) Ketepatan dalam melakukan perintah. Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satu tuntutan kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan. Jika perintah yang diberikan kepada bawahan tidak dapat dimengerti, maka pelaksanaan perintah tersebut dapat dipastikan akan mengalami kesulitan dalam pelaksanaannya dan akan merugikan organisasi yang bersangkutan.
- 7) Ketepatan dalam menentukan tujuan. Organisasi apa pun bentuknya akan selalu berusaha untuk mencapai tujuan yang telah mereka sepakati sebelumnya dan biasanya senantiasa dituangkan dalam sebuah dokumen secara tertulis yang sifatnya lebih strategik, sehingga menjadi pedoman atau sebagai rujukan dari pelaksanaan kegiatan sebuah organisasi, baik yang dimiliki oleh pemerintah maupun organisasi yang dimiliki oleh masyarakat tertentu.
- 8) Ketepatan sasaran. Sejalan denga apa yang kita sebutkan di atas, bahwa tujuan lebih berorientasi kepada jangka Panjang dan sifatnya strategik, sedangkan sasaran lebih berorientasi kepada jangka pendek dan lebih bersifat operasional, penentuan

sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara individu maupun sasaran yang ditetapkan organisasi sesungguhnya sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi.

d. Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi dalam melaksanakan program kerja bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun jika usaha atau hasil pekerjaan dan Tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai dan sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Sementara itu, Sharma dalam Tangkilan dalam Dian Purwanti (2022:45). Memberikan kriteria atau ukuran efektivitas organisasi yang menyangkut faktor internal organisasi dan faktor eksternal organisasi antara lain:

- 1) Produktivitas organisasi atau output
- 2) Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi.

- 3) Tidak ada ketegangan di dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik diantara bagian-bagian organisasi.

Sedangkan Steers dalam Tangkilisan dalam Dian Purwanti (2022:45) mengemukakan lima kriteria dalam pengukuran efektivitas organisasi yaitu:

- 1) Produktivitas;
- 2) Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas;
- 3) Kepuasan kerja;
- 4) Kemampuan ber laba;
- 5) Pencarian sumber daya.

Gibson dalam Tangkilisan dalam Dian Purwanti (2022:45) mengatakan hal yang berbeda bahwa efektivitas organisasi dapat pula diukur melalui:

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai;
- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan;
- 3) Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap;
- 4) Perencanaan yang matang;
- 5) Penyusunan program yang tepat;
- 6) Tersedianya sarana dan prasarana;
- 7) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Campbell J.P dalam Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin (2014:96-97) menjelaskan efektivitas organisasi dalam melaksanakan kegiatan yang dianggap efektif apabila memiliki faktor-faktor yang menjadi kriteria atau ukuran yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Keberhasilan program
Dilihat dari pengetahuan terhadap program dan penerapan program yang dilakukan sehingga bisa tercapai tujuan yang telah ditentukan.
- 2) Keberhasilan sasaran
Keberhasilan suatu sasaran program harus mempertimbangkan target yang diharapkan dari suatu program serta mekanisme atau tahapan pengoperasian program.

- 3) Kepuasan terhadap program
Semakin berkualitas suatu program yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh penerima program semakin tinggi, dan dapat menimbulkan penilaian yang baik terhadap pembuat dan pelaksana program atau kebijakan tersebut dalam hal ini pemerintah.
- 4) Tingkat *input dan output*
Tingkat masukan (*input*) dan keluaran (*output*) dapat dilihat dari sarana dan prasarana pengelolaan program serta bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan. Jika *output* lebih besar dari *input* maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika *input* lebih besar dari *output* maka dapat dikatakan tidak efisien.
- 5) Pencapaian tujuan menyeluruh
Dilihat dari sejauh mana bentuk transparansi yang dilakukan dalam penerapan program serta penilaian tentang program tersebut.

e. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Faktor yang mempengaruhi efektivitas menurut Hasibuan dalam Samsudin Dkk dalam Kartika Febri Yuliani (2017:31) mengatakan ada beberapa faktor yang memengaruhi efektivitas program, antara lain:

- 1) Kualitas Aparatur
Kualitas sumber daya manusia pada dasarnya adalah tingkat pengetahuan, kemampuan dan kemauan yang terdapat pada sumber daya manusia.
- 2) Kompetensi Administrator
Kemampuan adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu.
- 3) Sarana Prasarana
Sarana dan prasarana merupakan penunjang atau peralatan kerja dalam hal ini termasuk dalam pengertian sarana prasarana adalah bagian penting dan ikut menentukan terselenggaranya aktivitas. Menurut Samsudin dalam Kartika Febri Yuliani (2017:13) bahwa faktor sarana dan prasarana diartikan sebagai peralatan penting dalam penyelenggaraan aktivitas pemerintah, dalam hal ini sarana digunakan untuk mempermudah atau memperlancar gerak dan aktivitas pemerintah.
- 4) Pengawasan
Pengawasan adalah satu diantara fungsi manajemen yang merupakan proses kegiatan pemimpin untuk memastikan dan

menjamin bahwa tujuan dan tugas dalam sebuah lembaga akan terlaksana dengan baik sesuai dengan kebijakan, intruksi, rencana dan ketentuan-ketentuan yang berlaku.

Sedangkan M. Richard Steer dalam Siti Marlida berpendapat (2022:14-16) ada empat faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas yaitu:

- 1) Karakteristik Organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.
- 2) Karakteristik Lingkungan mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan Keputusan dan pengambilan Tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.
- 3) Karakteristik pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam Upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.
- 4) Karakteristik manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkonsikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja dan karakteristik manajemen.

2. Pelayanan

Pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan ialah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Berdasarkan pendapat Fisk, et.al, 1993; Sampson dan Menor, 2011; Tax & Stuart, 1997; Ponsignon, et.al, 2008; dan Mohr & Bitner, 1995 (dalam Lely Indah Mindarti 2016:2-3) esensi pelayanan adalah suatu proses yang terdiri dari serangkaian tindakan, interaksi, aktivitas penting untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan dimana dalam penyampaian ini terdapat tujuan menghasilkan keuntungan. Aktivitas pelayanan lekat dengan persoalan-persoalan bagaimana cara-cara yang tepat untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan. Oleh karena itu, sebuah pelayanan dapat dilihat sebagai sebuah *outcome* yang diterima oleh pelanggan.

Menurut Cowell dalam Hardiansyah (2018;13) pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock dalam Hardiansyah (2018;14) pelayanan atau *service* ialah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya, *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat dan tidak lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan ialah menolong atau menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain.

Dari berbagai definisi diatas dapat diketahui beberapa karakteristik suatu pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1) Tidak kasat mata

Karakteristik pelayanan ini menunjukkan bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *intangible*, yaitu sesuatu yang tidak kasat mata atau tidak dapat disentuh karena tidak nampak dalam wujud fisik.

2) Tidak dapat dipisahkan

Karakteristik ini menjelaskan bahwa proses produksi dan konsumsi merupakan hal yang tidak terpisahkan dari suatu pelayanan. Dengan demikian, penyedia pelayanan secara aktif ikut terlibat dalam proses penyediaan layanan.

3) Pelayanan bervariasi

Karakteristik jenis ini menunjukkan pada jenis pelayanan yang bervariasi, sebagaimana yang disebutkan di awal bahwa pada dasarnya pelayanan bersifat *intangible* dan selalu melibatkan partisipasi masyarakat.

3. Pelayanan publik

Pelayanan merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang berarti setiap tindakan atau perbuatan

yang ditawarkan oleh suatu pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik.

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang komprehensif. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan.

Menurut Fitzsimmons (dalam Zaenal Mukarom & Muhibudin 2015;108) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ialah suatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan atau menilai tingkat kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik ialah 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 yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korupsi, Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian pelayanan.

Pelayanan publik adalah 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 publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama yang sudah ditetapkan bersama sedari awal.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efektif dan efisien akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektivitas, artinya ketika pelayanan umum diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan juga penerima pelayanan.

Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan bahwa pelayanan publik ialah ”segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara ataupun Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dituliskan bahwa “pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk.

Kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Fitzsimmons dalam Hardiansyah (2018;50) menyatakan bahwa, agar persepsi Masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah semakin tetap terjaga kebermutuannya, perlu dilakukan pengukuran dengan cara:

- 1) Mengetahui sejauh mana pelanggan yang lari atau pindah kepada penyedia layanan lainnya, bagi suatu Perusahaan hal tersebut sebenarnya merupakan kerugian bagi perusahaan. Dalam konteks pelayanan publik dimana pelayanan dilakukan secara monopolistik dimana konsumen tidak bisa memilih, maka kerugiannya bukan berpindahnya pelanggan tetapi ketidakpedulian masyarakat akan layanan/pembangunan yang dilakukan.
- 2) Mengetahui kesenjangan pelayanan yaitu kesenjangan antara harapan dan pengalaman yaitu dengan cara melihat kesenjangan antara harapan dan pengalaman yaitu dengan cara melihat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan atau diharapkan pelanggan (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan (*perceived service*).

Fitzsimmons (dalam Zaenal Mukarom & Muhibudin, 2015:108)

mengemukakan ada lima indikator pelayanan publik yaitu:

- 1) *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya, beberapa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, tempat informasi;
- 2) *Reability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
- 3) *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
- 4) *Assurance* yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
- 5) *Emphaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Sementara menurut Levine et. al. dalam Hardiansyah (2018;72), dimensi kualitas pelayanan terdiri atas:

- 1) *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*.
- 2) *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik ini dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan layanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Pendapat lain yang senada mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Tipjono dalam Hardiansyah (2018;72-73) yaitu:

- 1) *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) *Reability* (keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

- 4) *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki staf; bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
- 5) *Emphaty* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan penerapan diatas, maka ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum ialah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Desa (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka Upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Adapun hakikat pelayanan publik antara lain:

- 1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah dibidang pelayanan publik.
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Menurt Zeithaml (dalam Ismail Nurdin 2019; 57-59)

- 1) *Tangible* (berwujud), dengan indikator:
 - a) Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan,
 - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan,
 - c) Kemudahan dalam proses pelayanan,

- d) Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan,
- e) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2) *Reability* (kehandalan), dengan indikator:

- a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan;
- b) Memiliki standar pelayanan yang jelas;
- c) Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan;
- d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3) *Responsiviness* (ketanggapan), dengan indikator:

- a) Merespon setiap pelanggan atau permohonan yang ingin mendapatkan pelayanan;
- b) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat;
- c) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat;
- d) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat;
- e) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan;
- f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas;

4) *Assurance* (jaminan), dengan indikator:

- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan;
- b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan;
- c) Petugas memeberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan;

d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5) *Empathy* (empati), dengan indikator:

- a) Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan;
- b) Petugas melayani dengan sikap ramah;
- c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun;
- d) Petugas melayani dengan baik diskriminatif (membedakan), dan;
- e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Pelayanan publik tentunya pasti memiliki prinsip-prinsip yang digunakan sebagai bahan acuan yang harus dipegang teguh. Dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 dinyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik haruslah memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut, yakni:

- 1) Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan
Mencakup beberapa hal, yakni: persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan serta persoalan 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) 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 dan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai.
- 8) Kemudahan akses
Tempat dan Lokasi yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi.
- 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 lainnya.

Menurut Keputusan Menteri Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan
Dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian
Ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan
Tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- 4) Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan.
- 5) Sarana dan prasarana
Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Bentuk-bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan kedalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

1) Pelayanan pemerintahan

Jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan. Seperti pelayanan SPKT, SIM, KTP.

2) Pelayanan pembangunan

Yang berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada Masyarakat. Contohnya pelayanan penyediaan jalan, jembatan.

3) Pelayanan utilitas

Jenis pelayanan yang seperti penyediaan listrik, air.

4) Pelayanan sandang, pangan, dan papan.

5) Pelayanan kemasyarakatan.

Dilihat dari sifat dan kepentingan lebih ditekankan kepada kegiatan sosial kemasyarakatan.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik/umum.

Senada dengan itu Monier dalam Hardiansyah (2018;23) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan

masyarakat. pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat yang mana menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya sesuai dengan tujuan pendiriannya.

4. Sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT)

Sentra pelayanan kepolisian terpadu merupakan bagian atau unit satuan tugas maupun instansi yang merupakan bagian dari pelayanan publik pada layanan kepolisian, sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) dibentuk oleh badan kepolisian Republik Indonesia guna meningkatkan pelayanan prima pada kepolisian, sentra pelayanan menjadi tempat masyarakat dalam menyampaikan pengaduan adapun pelayanan pengaduan yang disediakan kepolisian pada sentra pelayanan kepolisian terpadu sesuai dengan (www.polri.go.id/SPKT) ialah:

1. Laporan Polisi (LP)
2. Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP)
3. Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP)
4. Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK)
5. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
6. Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP)
7. Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD)
8. Surat Izin Keramaian
9. Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamatan
10. Surat Izin Mengemudi (SIM)

11. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)

Undang-undang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Peraturan Kapolri) Nomor 22 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja di Tingkat Kepolisian Daerah disebutkan bahwa pelayanan dilakukan melalui pusat Sentra Pelayanan Terpadu Kepolisian (SPKT) sebagai implementasi dari pelayanan prima.

5. Tugas sentra pelayanan kepolisian terpadu

Tugas dan tanggung jawab yang di emban oleh sentra pelayanan kepolisian terpadu adalah memberikan pelayanan terpadu kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan keterbukaan terkait dengan pengaduan ataupun laporan dari masyarakat, dan menjadi pendamping dalam proses penindakan hukum berkelanjutan. Kemudian sebagai layanan memberikan informasi penting tentang pelayanan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Sebagaimana yang diatur dalam undang-undang kepolisian peraturan kapolri nomor 22 tahun 2010 tentang fungsi (SPKT).

6. Fungsi sentra pelayanan kepolisian terpadu

- a. Pelayanan kepolisian kepada masyarakat, antara lain Laporan Polisi (LP), Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan (SP2HP), Surat Keterangan Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Melapor Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Surat izin Usaha Jasa

Pengamanan, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).

- b. Koordinasi dan pemberian bantuan dan pendampingan, meliputi Penanganan Perkara (TKP) termasuk Tindakan Pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, Turjawali, dan Pengamanan.
- c. Layanan masyarakat meliputi telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat. 5 Peraturan Kapolri nomor 22 Tahun 2010. Pasal 112 (1) dan (3) 8.
- d. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan umum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan.
- e. Persiapan pendaftaran pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian kepada Kapolda melalui Roops.

7. Dasar hukum yang menyangkut

Pada hakikatnya segala instansi yang berlangsung pada suatu negara adalah berdasarkan hukum yang mengaturnya, hal ini bertujuan untuk memperkuat dan memberikan label resmi pada suatu instansi agar dapat menjalankan tugas dan wewenangnya, dan supaya legal dalam masyarakat undang-undang yang menyangkut tentang sentra pelayanan kepolisian terpadu berikut:

- a. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tanggal 8 Januari 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- b. Keputusan Kapolri No, Pol.: Kep/37/x/2008 tanggal 27 oktober 2008 tentang Penjabaran Program Kerja Akselerasi Tranformasi Polri menuju Polri Mandiri, Profesional dan dipercaya Masyarakat.

- c. Perkap Nomor 22 tahun 2010 tanggal 28 september 2010 tentang susunan organisasi dan tata kerja satuan organisasi pada tingkat Kepolisian Daerah.
- d. Undang-undang nomor 7 Tahun 2008 tentang pedoman dasar strategi dan implementasi pemolisian Masyarakat dalam penyelenggaraan tugas Polri.

Dalam hal tersebut mekanisme pelayanan terpadu pada kepolisian dipengaruhi oleh kinerja pelayanan kepolisian yang bersifat Quik respond menjadi salah satu bentuk dari penerapan kinerja SPKT yang mumpuni, pelayanan cepat juga dapat diselaraskan dengan perkembangan teknologi pada sistem pelayanan pada sentra kepolisian terpadu dapat menjadi lebih baik dengan didukung oleh kemajuan teknologi sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang efektif.

C. Kerangka Pemikiran

Menurut Uma Sekaran dalam Harbani Pasolong (2016:83) kerangka ber[ikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting untuk urgen, pada dasarnya kerangka berpikir adalah penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan penelitian.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia serta Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang struktur organisasi Polri, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan unit terdepan dalam memeberikan pelayanan

penerimaan laporan dan pengaduan masyarakat. Namun, dalam praktiknya di Polres Hulu Sungai Utara masih ditemukan sejumlah permasalahan, yaitu:

1. Koordinasi antar fungsi yang kurang optimal, sehingga menimbulkan tumpang tindih penanganan laporan.
2. Rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai fungsi SPKT, yang menyebabkan salah prosedur atau salah tujuan saat melapor.
3. Kurangnya pemahaman masyarakat terkait persyaratan administrasi pelaporan, sehingga memperlambat proses layanan.

Penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada teori efektivitas menurut Sondang P. Siagian (dalam Cindy Silvia Christina Simamarta, 2021:23) yang menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan dapat diukur melalui tiga indikator, yaitu:

1. Faktor waktu
2. Faktor kecermatan
3. Faktor pemberian pelayanan

Selanjutnya akan dibahas pula faktor yang memengaruhi Efektivitas Pelayanan SPKT dalam Menangani Laporan Masyarakat di Polres Hulu Sungai Utara. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut ini.

GAMBAR 2. 1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dimaksud adalah suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilaksanakan. Adapun Lokasi yang dijadikan penulis sebagai objek penelitian adalah Polres Hulu Sungai Utara, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), jalan Muhajirin No. 02 Kelurahan Murung Sari, Kecamatan Amuntai Tengah, Kab. Hulu Sungai Utara, yang berdekatan dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. Hulu Sungai Utara. Yang terletak diantara koordinat 2°17 LT sampai 2°33 LS dan antara 114°52 BB sampai 115°24 BT.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu mekanisme kerja penelitian yang mengandalkan uraian deskriptif kata, atau kalimat, yang disusun secara cermat dan sistematis mulai dari menghimpun data hingga menafsirkan dan melaporkan hasil penelitian.

Menurut Prof. Burhan Bungin dalam Ibrahim (2015;55) pendekatan kualitatif adalah proses kerja penelitian yang sarannya terbatas, namun kedalaman datanya tak terbatas. Semakin dalam data yang diperoleh atau dikumpulkan maka semakin berkualitas hasil penelitian tersebut.

Menurut Zuchri Abdussamad (2021:79) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah,

sebagai lawannya adalah eksperimen, Dimana peneliti adalah sebagai *instrument* kunci.

Melalui pendekatan ini diharapkan peneliti mampu menghasilkan data atau informasi untuk mengungkapkan proses terjadinya lapangan yang bersifat alamiah yang dikumpulkan berupa pendapat, tanggapan, informasi, konsepsi-konsepsi, dan keterangan yang berbentuk uraian dalam mengungkapkan masalah, sedangkan datanya bersifat deskriptif yaitu data berupa gejala-gejala yang dikategorikan atau berupa bentuk lainnya seperti foto, dokumen, catatan lapangan pada saat penelitian dilakukan.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan jenis penelitian ini peneliti ingin memberikan Gambaran secara menyeluruh dan sistematis terkait dengan efektivitas pelayanan SPKT dalam menangani laporan masyarakat di Polres Hulu Sungai Utara.

Menurut Sugiyono (2017:207). Metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *postpositivisme* digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah *eksperimen*) dimana peneliti adalah sebagai *instrument* kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci

permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.

Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Penelitian kualitatif di definisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau berperilaku (informan) yang diamati yang dianggap informan tersebut lebih mengetahui informasi yang dibutuhkan.

D. Data dan Sumber Data

Data dan sumber data dalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting, karena menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Oleh karenanya data dan sumber data menjadi bahan pertimbangan dalam metode pengumpulan data.

1. Data

a. Data Primer

Dalam Ibrahim (2015:70-71). Data primer adalah segala informasi, fakta, dan realitas yang terkait atau relevan dengan penelitian, Dimana kaitan relevansinya sangat jelas bahkan secara langsung. Disebut sebagai data utama (primer), karena data tersebut menjadi penentu utama berhasil atau tidaknya sebuah penelitian.

Menurut Zurkanain Lubis, dkk (2019:61) data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data objek penelitiannya

dan pengumpulan data dilakukan khusus untuk kepentingan penelitian tersebut.

Bungin dalam Ibrahim (2015:71) mendefinisikan data primer sebagai data yang diambil dari sumber primer atau sumber pertama di lapangan. Untuk penelitian ini data primer berupa data hasil wawancara dengan informan.

b. Data Sekunder

Bungin dalam Ibrahim (2015:72) Data sekunder adalah segala bentuk dokumen, baik dalam bentuk tertulis maupun foto atau sumber data kedua sesudah sumber data primer.

Adapun data-data sekunder yang penulis kumpulkan disini diantaranya adalah buku-buku atau modul-modul yang berhubungan dengan Efektivitas Pelayanan SPKT.

2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini Adalah sebagai berikut:

a. Informan

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk pemberian informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti.

Dalam penelitian kualitatif tidak mempersoalkan jumlah informan, tetapi bisa bergantung dari teori tidaknya pemilihan informan kunci dan kompleksitas dari keragaman fenomena sosial yang diteliti.

Penelitian ini juga menggunakan Teknik *purposive sampling*, yaitu teknik ini dilakukan dengan cara memilih sampel dari suatu populasi didasarkan pada informasi yang tersedia serta sesuai dengan penelitian yang sudah berjalan, sehingga perwakilannya terhadap populasi dapat dipertanggungjawabkan. Dalam *Purposive Sampling*, pemilihan kelompok subjek didasarkan atas ciri atau sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut-paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. (Dalam Sahya Anggara 2015:98).

Sampel Adalah bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki oleh populasi, dikarenakan keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari unit-unit yang mempunyai karakteristik, Sumber data dalam penelitian ini Adalah 12 (dua belas) orang informan.

Tabel 3. 1
Sampel Informan Penelitian

No.	Jabatan	Ket
1.	Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)	1 Orang
2.	Petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)	2 Orang
3.	Masyarakat	7 Orang
Jumlah		10 Orang

Sumber: Dibuat Peneliti 2025

b. Dokumen/Dokumentasi

Dokumen adalah segala benda yang berbentuk barang, gambar, ataupun tulisan sebagai bukti dan dapat memberikan keterangan yang penting dan absah.

Dokumentasi Adalah kumpulan dari dokumen-dokumen yang dapat memberikan keterangan atau bukti yang berkaitan dengan proses pengumpulan dan pengelolaan dokumen secara sistematis serta menyebarluaskan kepada pemakai informasi tersebut.

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional merupakan penjabaran konsep penelitian dalam membatasi fenomena yang akan diteliti, sehingga dapat dijadikan petunjuk tentang bagaimana suatu konsep dapat dibatasi dengan menggunakan indikator konkrit. Dengan kata lain desain operasional berbicara tentang bagaimana menurunkan gagasan-gagasan konsep abstrak ke dalam indikator empiris yang sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Berdasarkan teori yang relevan terkait efektivitas pelayanan seperti yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (dalam Cindy Silvia Christina Simarmata, 2021: 23) bahwa ada hal yang dapat mengukur tingkat efektivitas pelayanan yaitu faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor pemberian pelayanan:

1. Faktor waktu

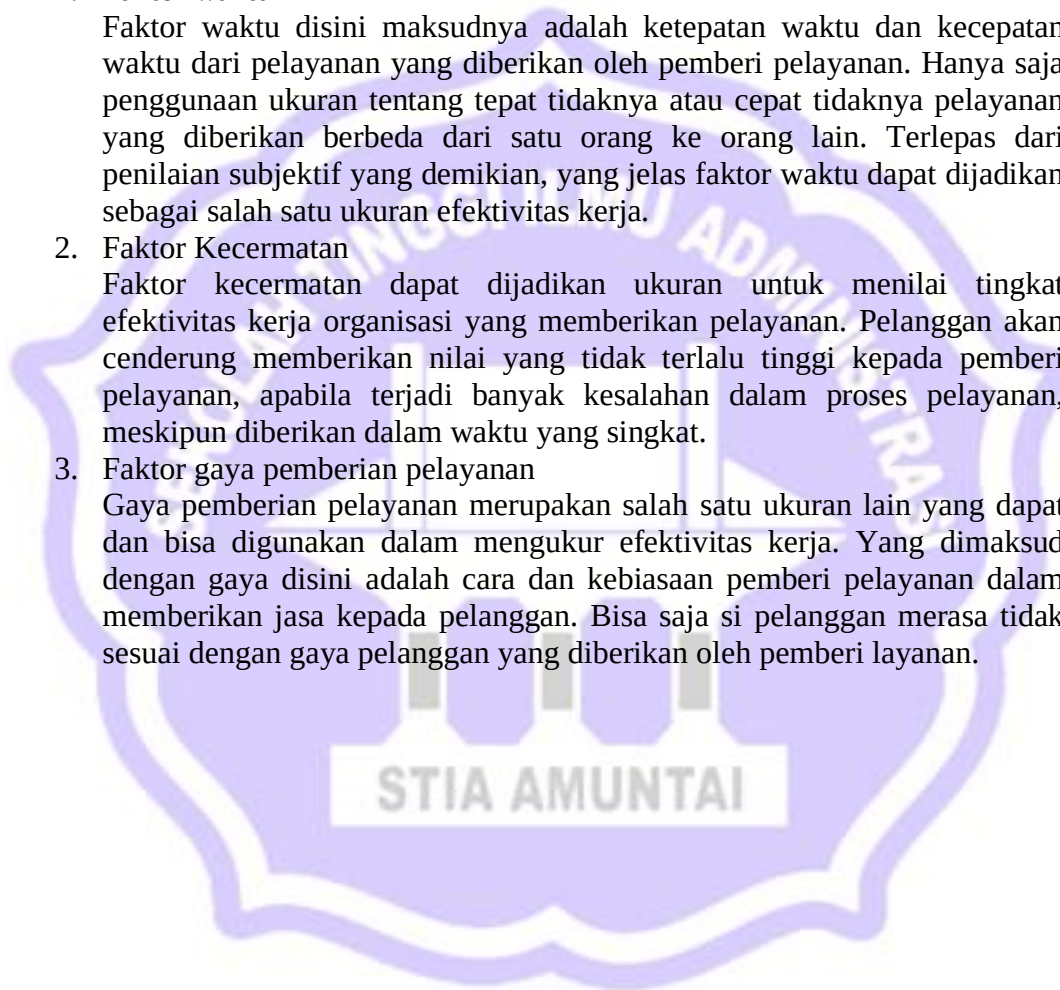
Faktor waktu disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

2. Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan bisa digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi layanan.



Tabel 3. 2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Teori Sondang P. Siagian (dalam Silvia Christina Simarmata, 2021:23)	1. Faktor Waktu	1. Ketepatan Waktu 2. Kecepatan Waktu
	2. Faktor Kecermatan	1. Ketelitian 2. Akurat
	3. Faktor Gaya Pemberian Pelayanan	1. Efektivitas Kerja 2. Cara Memberi Pelayanan 3. Kebiasaan Memberi Pelayanan

Sumber: Sondang P. Siagian dalam Cindy Silvia Christina Simarmata (2021: 23),

Dibuat Peneliti, 2025

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan proses pengadaan data primer untuk kebutuhan suatu penelitian. Pengumpulan data yaitu suatu langkah yang sangat penting karena pada umumnya data yang terkumpul digunakan dalam rangka analisis penelitian.

Dalam Sugiyono (2019:296) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Menurut Sahya Anggara dalam buku Metode Penelitian Administrasi (2015:109). Observasi merupakan teknik pengamatan dan pencatatan sistematis dari fenomena yang diselidiki. Observasi dilakukan untuk menemukan data dan informasi dari gejala-gejala atau fenomena (kejadian) secara sistematis dan didasarkan pada tujuan penyelidikan yang telah dirumuskan.

Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut.

Menurut Rusidi dalam Sahya Anggara (2015:111). Berdasarkan pelaksanaannya terdapat 3 (tiga) jenis observasi yaitu, sebagai berikut:

- a. Observasi Langsung (*direct observation*), yakni observasi yang dilakukan tanpa perantara (secara langsung) terhadap objek yang diteliti.
- b. Observasi Tidak Langsung (*indirect observation*), yakni observasi yang dilakukan terhadap suatu objek melalui perantara suatu alat atau cara, baik dilaksanakan dalam situasi sebenarnya maupun buatan.
- c. Partisipasi, yaitu pengamatan yang dilakukan dengan cara melibatkan diri dalam situasi sebenarnya maupun buatan.

2. Wawancara

Menurut Ali dalam Sahya Anggara (2015:113) mengemukakan bahwa wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan

pertanyaan kepada responden, dan jawaban responden dicatat atau direkam.

Menurut Kartono dalam Imam Gunawan (2015:160) terdapat dua pihak dengan kedudukan yang berbeda dalam proses wawancara yaitu pihak pertama berfungsi sebagai penanya, disebut pula sebagai *interviewer*, sedangkan pihak kedua berfungsi sebagai pemberi informasi (*information supplier*), atau informan.

Secara garis besar wawancara merupakan suatu kegiatan tanya jawab dengan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan yang diwawancarai tentang masalah yang diteliti.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono dalam Imam Gunawan (2015:176) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental.

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya tertulis, benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen peraturan-peraturan, notulen rapat dan sebagainya. (Dalam Mamik 2015:97).

Dokumen adalah segala benda yang berbentuk barang, gambar, ataupun tulisan sebagai bukti dan dapat memberikan keterangan yang penting dan absah.

G. Teknik Analisis Data

Miles and Huberman dalam Sugiyono (2019:322-329), mengemukakan bahwa efektivitas dalam analisis data kualitatif secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga

datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*.

1. Data *Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, keputusan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Data *Display* (Penyajian Data)

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data yang paling sering digunakan untuk data kualitatif pada masa lalu adalah bentuk teks naratif dalam jumlah besar melebihi beban kemampuan manusia dalam memproses informasi dan menggerogoti kecenderungan-kecenderungan mereka untuk menemukan pola-pola sederhana.

3. *Conclusion Drawing* (Menarik Kesimpulan)

Langkah selanjutnya dalam penelitian analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat, yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan

mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan yang kredibel.

H. Uji Kredibilitas Data

Menurut Sugiyono (2019:365-371) uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan yaitu langkah peneliti kembali kelapangan melakukan pengamatan dari wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan keakraban (tidak ada jarak lagi, semakin terbuka, dan saling mempercayai) antara peneliti dengan narasumber sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Selain itu, penulis dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Penulis dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

3. Triagulasi

Triagulasi dalam pengujian kredibilitas ini di artikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terhadap triagulasi sumber, triagulasi teknik pengumpulan data

dan waktu. Triagulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui sumber, triagulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda dan triagulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau Teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

4. Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian. Melakukan analisis kasus negatif berarti penulis mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Tetapi bila penulis masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan maka penulis mungkin akan mengubah dari seberapa kasus negatif yang muncul tersebut.

5. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh penulis. Contoh data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara, dan tentang interaksi manusia atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh penulis.

6. Menggunakan *Memberchek*

Memberchek adalah proses pengecekan data yang diperoleh penulis kepada pemberi data. Tujuan *memberchek* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel atau dipercaya. Tetapi, apabila data yang ditemukan penulis dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data dan tidak sesuai informan maka penulis perlu melakukan diskusi dengan pemberi data untuk memberikan koreksi. Data yang telah dikoreksi itulah yang peneliti jadikan sebagai data dalam penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Gorontalo: CV Syakir Media Press.
- Anggara, Sahya. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Annas, Aswar, 2017. *Interaksi Pengambilan Keputusan dan Evaluasi Kebijakan*. Jakarta: Celebes Media Perkasa.
- Anonim. (2002). *Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Anonim. (2002). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Anonim. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pedoman Dasar Strategi dan Implementasi Pemolisian Masyarakat dalam Penyelenggaraan Tugas Polri*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Anonim. (2010). *Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor*. Jakarta: Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Anonim. (2010). *Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Kepolisian Daerah*. Jakarta: Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Ekasari, Ratna. 2020. *Model Efektivitas Dana Desa untuk Menilai Kinerja Desa Melalui Pemberdayaan Ekonomi*. Malang: AE Publishing.
- Gunawan, Imam. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif (Teori & Praktik)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hardiansyah, M.Si. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Ibrahim. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif)*. Pontianak: Perpustakaan Nasional.
- Indah, Lely Mindarti. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik (Menuju Tata Kelola Yang Baik)*. Malang, UB Press.
- Indra, Heri, Eko. 2020. *Paradigma Baru Pengelolaan SDM Dalam Organisasi*. Depok: Rajawali Pers.
- Lubis, Zulkarnaen. Et al. 2019. *Panduan Pelaksanaan Penelitian Sosial*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Mabes Polri. (2005). *Grand Strategi Polri 2005-2025*. Jakarta: Markas Besar Kepolisian RI.
- Makmur. 2015. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mamik. 2015. *Metodologi Penelitian*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Marlida, Siti. 2022. *Menjadi Muballighat yang Efektif*. Bandung: Indonesia Emas Group.
- Mutiarin, Dyah dan Arif Zaenudin. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan (Penelusuran konsep dan teori)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya, Media Sahabat Cendikia.
- Pasolong, Harbani. 2022. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2022. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanti, Dian. 2022. *Efektivitas Perubahan Kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru*. Padang: Azka Pustaka.
- Simarmata, C. S. C. (2021). *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Medan Baru* (Skripsi, Universitas Sumatera Utara).
- Siregar, M. (2020). *Analisis Kerja Pelayanan Publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat di Polres Tapanuli Tengah*. Skripsi. Universi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kebijakan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R & D dan Peneletian Evaluasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahputra, A. (2021). *Pelayanan Kepolisian pada Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kabupaten Melawi*. Skripsi. Universitas Tanjungpura.
- Utami, R. D. (2022). *Analisis Efektivitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kota Mojokerto*. Skripsi. Universitas Islam Majapahit.
- Wardani, Rinni. 2024. *Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi*. Pasaman Barat: Azka Pustaka.
- Wijayanti, Asri Et al. 2018. *Tenaga Kerja Asing dan Kedaulatan Negara*. Surabaya: UM Surabaya Publishing.
- Wulandari, Niken, Hermawaty, dan Sela Selvia. *Strategi Meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai Melalui Disiplin dan Motivasi Kerja*. Jakarta: Serasi Media.
- Yuliani, Febri, Kartika. 2017. *Efektivitas Program Pelayanan Kesehatan Gratis (P2KM) di Kota Bandar Lampung*. Skripsi S1. Universitas Lampung Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Zaenal Mukarom, M.Si. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Zohriah, Anis. 2023. *Evaluasi Program Pendidikan dan Pelatihan Perpustakaan dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kepustakaan*. Indramayu: CV. Adanu Abimata.