Al Iidara Balad
Jurnal Administrasi Negara
ISSN : 2685-8541

KUALITAS PELAYANAN SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) DI POLRES HULU SUNGAI UTARA

Helmalia Putri[1], Reno Affrian[2], Ahmad Baihaqi[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: **helmaliaputtri1164@gmail.com**

ABSTRAK

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan merupakan tindakan atau upaya dari individua atau organisasi untuk memberikan pelayanan prima, menciptakan kepuasan bagi pelanggan dan karyawan, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polres Hulu Sungai Utara. Permasalahan utama yang ditemukan adalah keterbatasan jumlah personel Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), dan sarana prasarana penunjang pelayanan yang masih terbatas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polres Hulu Sungai Utara dan apa saja faktor yang mempengaruhi. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan tipe deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sumber data diambil melalui penarikan secara purposive berjumlah 10 orang. Analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, penyajian data, kondensasi data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Poles Hulu Sungai Utara cukup berkualitas. Pada dimensi tangile, indikator penyediaan sumber daya dinilai kurang karena jumlah personel yang tersedia hanya 10 orang dari kebutuhan ideal sebanyak 13 personel, sehingga berdampak pada peningkatan beban kerja dan waktu pelayanan. Sementara itu, indikator sumber daya lainnya dinilai cukup baik, karena fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, layanan difabel, dan ruang menyusui telah tersedia meskipun masih terdapat kendala pada komputer dan jaringan internet. Pada dimensi reliability, indikator ketepatan dan keakuratan pelayanan dinilai baik karena pelaksanaan pelayanan telah mengacu pada Standar Pelayanan (SP) yang berlaku. Dimensi responsiveness juga menunjukkan hasil yang positif, terlihat dari kesiapsiagaan petugas selama 24 jam dan kemampuan menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan Masyarakat, walaupun dalam kondisi tertentu masih terhambat oleh gangguan jaringan. Selanjutnya, pada dimensi assurance, indikator etika dan moral pelayanan berada pada kategori baik, karena petugas telah menerapkan SOP serta didukung oleh keberadaan maklumat pelayanan. Dimensi empathy, menunjukkan bahwa indikator perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat. Factor penghambat utama dalam pelayanan SPKT meliputi keterbatasan jumlah personel serta sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Adapun factor pendukungnya adalah respon positif dan etika petugas dalam melayani masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, SPKT

ABSTRACT

In this study, service quality is defined as the actions or efforts of individuals or organizations to deliver excellent services and to create satisfaction for both customers and employees. The author identifies several problems encountered in the services and to create satisfaction for both customers and employees. The author identifies several problems encountered in the services of the integrated Police Service Center (SPKT) at the Hulu Sungai Utara Police Resort. The main problems found are the limited number of SPKT personnel and the inadequacy of supporting facilities and infrastructure. The purpose of this study is to understand the quality of services at the integrated Police Service Center (SPKT) of the Hullu Sungai Utara Police Resort and to identify the factors that influence it. This research employs a qualitative approach with a descriptive type. Dta

were collected through observation, interviews, and documentation. The data sources were selected using purposive, involving 10 informants. Data analysis was conducted through data collection, data presentation, data condensation, and conclusion drawing. The results show that the service quality of the integrated Police Service Center (SPKT) at the Hulu Sungai Utara Police Resort id fairly good. In the tangible dimension, the indicator of resource availability is considered inadequate because only 10 personnel are available, compared to the ideal requirement of 13 personnel, which leads to an increased workload and longer service time. Meanwhile, other resource indicators are assessed as fairly good, as service facilities such as waiting rooms, disability services, and breastfeeding rooms are available, although problems with computers and internet networks still occur. In the reliability dimension, the indicators of service accuracy and timeliness are categorized as good, as service and timeliness are categorized as good, as service implementation refers to the applicable Service Standards (SP). The responsiveness dimension also shows positive result, reflected in the 24-hour readiness of officers and their ability to adjust services to community needs, although in certain situations services are still hindered by network disruptions. Furthermore, in the assurance dimension, indicators of service ethics and moral conduct are categorized as good, as officers have implemented standard operating procedures and are supported by the presence of a service charter. The empathy dimension indicates that officers demonstrate attention and understanding of community needs. The main inhibiting factors in SPKT services include the limited number of personnel and inadequate supporting facilities and infrastructure. Supporting factors include the positive responsiveness and ethical conduct of officers in serving the community.

Keywords:. *Service Quality, SPKT*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta menjamin terpenuhinya hak-hak warga negara. Kualitas pelayanan publik sering dijadikan sebagai indikator keberhasilan pemerintah dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya kepada masyarakat. Pelayanan yang diselenggarakan secara efektif, efisien, transparan, dan berkeadilan tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi tuntutan yang tidak dapat dihindari dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

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.

Dalam konteks negara hukum, pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari prinsip perlindungan hak asasi manusia serta kewajiban negara dalam menjamin rasa aman dan tertib di tengah masyarakat. Salah satu institusi pemerintah yang memiliki peran strategis dalam hal tersebut adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Polri tidak hanya berfungsi sebagai aparat penegak hukum, tetapi juga sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat. Peran tersebut menempatkan Polri sebagai garda terdepan dalam berinteraksi langsung dengan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat menentukan citra institusi kepolisian di mata publik.

Seiring dengan perkembangan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, Polri dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, profesional, serta mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan kepolisian yang responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat menjadi bagian penting dalam upaya membangun kepercayaan publik. Oleh sebab itu, reformasi birokrasi di lingkungan Polri diarahkan tidak hanya pada aspek penegakan hukum, tetapi juga pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang humanis dan akuntabel.

Salah satu bentuk konkret pelaksanaan fungsi pelayanan publik di lingkungan Polri adalah keberadaan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). SPKT merupakan unit pelayanan yang dibentuk untuk memberikan pelayanan terpadu kepada masyarakat, khususnya dalam hal penerimaan laporan dan pengaduan. Keberadaan SPKT dimaksudkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan kepolisian tanpa harus berpindah-pindah unit kerja. Dengan demikian, SPKT

menjadi pintu masuk pertama bagi masyarakat dalam menyampaikan permasalahan hukum maupun pengaduan lainnya kepada pihak kepolisian.

Sebagai unit pelayanan terdepan, SPKT memiliki peran yang sangat strategis dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kinerja Polri secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan oleh SPKT akan menjadi kesan awal yang dirasakan masyarakat ketika berurusan dengan institusi kepolisian. Apabila pelayanan tersebut dilaksanakan dengan baik, maka akan menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan, keluhan, bahkan berdampak pada menurunnya citra kepolisian di mata publik.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh SPKT meliputi berbagai jenis layanan, antara lain penerimaan Laporan Polisi (LP), penerbitan Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), serta pelayanan konsultasi dan pengaduan masyarakat. Seluruh jenis pelayanan tersebut menuntut ketepatan waktu, ketelitian administrasi, serta sikap profesional dari petugas yang melayani. Oleh karena itu, kualitas pelayanan SPKT menjadi faktor penting dalam menjamin terpenuhinya hak masyarakat atas pelayanan kepolisian yang baik.

Secara normatif, kewajiban Polri dalam memberikan pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang menegaskan bahwa Polri bertugas memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 juga menekankan pentingnya penyelenggaraan pelayanan kepolisian yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Landasan hukum tersebut diperkuat dengan Grand Strategi Polri 2005–2025, yang pada tahap *Strive for Excellence* mengarahkan Polri untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas serta mampu membangun kepercayaan masyarakat secara berkelanjutan.

Meskipun demikian, pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan kepolisian pada praktiknya masih menghadapi berbagai tantangan. Kesenjangan antara ketentuan normatif dengan kondisi empiris di lapangan kerap terjadi, terutama dalam hal ketersediaan sumber daya manusia dan sarana pendukung pelayanan. Kondisi tersebut juga berpotensi terjadi pada pelaksanaan pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), termasuk di tingkat kepolisian resor.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan penulis di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Hulu Sungai Utara, ditemukan beberapa fenomena yang menunjukkan adanya kendala dalam pelaksanaan pelayanan. Salah satu permasalahan yang cukup menonjol adalah keterbatasan jumlah personel. SPKT Polres Hulu Sungai Utara saat ini hanya didukung oleh 10 personel, yang terdiri dari satu orang Kepala SPKT, tiga orang petugas administrasi yang melayani masyarakat pada hari dan jam kerja, serta enam orang petugas piket yang bertugas secara bergiliran selama 1×24 jam. Jumlah tersebut belum memenuhi kebutuhan ideal berdasarkan Standar Pelayanan, yaitu sebanyak 13 personel. Keterbatasan ini berdampak pada tingginya beban kerja petugas, khususnya ketika jumlah laporan masyarakat meningkat pada waktu tertentu, sehingga berpotensi memperlambat waktu tanggapan pelayanan.

Selain keterbatasan sumber daya manusia, aspek sarana dan prasarana pelayanan juga masih menghadapi kendala. Berdasarkan data inventaris, SPKT Polres Hulu Sungai Utara memiliki fasilitas yang relatif terbatas, seperti komputer, printer, perangkat komunikasi, dan kendaraan operasional. Meskipun fasilitas tersebut masih dapat digunakan untuk mendukung operasional dasar pelayanan, namun dengan cakupan tugas SPKT yang cukup luas, ketersediaan sarana tersebut belum sepenuhnya ideal. Beberapa perangkat teknologi informasi yang digunakan juga telah berusia lama, sehingga berpengaruh terhadap kelancaran proses administrasi dan pencatatan laporan masyarakat, terutama pada saat volume pelayanan meningkat.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SPKT tidak hanya ditentukan oleh sikap dan kemampuan petugas, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya dan sarana pendukung pelayanan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan SPKT perlu dilakukan secara komprehensif dengan mempertimbangkan berbagai aspek yang memengaruhinya.

Penilaian kualitas pelayanan yang sistematis diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai kondisi pelayanan yang sebenarnya serta menjadi dasar bagi upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan di masa mendatang.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dianalisis menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman & Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020: 93-94) yang meliputi lima dimensi utama, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Teori ini dipandang relevan untuk digunakan karena mampu mengukur kualitas pelayanan dari sudut pandang pengguna layanan, serta telah banyak digunakan dalam penelitian pelayanan publik. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan SPKT Polres Hulu Sungai Utara berdasarkan pengalaman dan persepsi masyarakat sebagai penerima layanan.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kepolisian sangat dipengaruhi oleh aspek sumber daya manusia, sarana prasarana, serta komitmen organisasi dalam menjalankan standar pelayanan. Penelitian-penelitian tersebut juga menegaskan bahwa pelayanan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat memiliki kontribusi besar dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian. Namun demikian, karakteristik setiap daerah yang berbeda menyebabkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan kepolisian tidak dapat digeneralisasikan secara langsung, sehingga diperlukan kajian empiris yang spesifik pada lokasi penelitian.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan isu penting yang perlu dikaji secara mendalam, khususnya dalam konteks Polres Hulu Sungai Utara. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian pelayanan publik, serta memberikan manfaat praktis bagi institusi kepolisian sebagai bahan evaluasi dan perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polres Hulu Sungai Utara."

Selain itu, tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik juga sejalan dengan prinsip good governance yang menekankan pada efektivitas, akuntabilitas, transparansi, serta orientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu prasyarat utama dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang responsif dan berkeadilan. Dalam konteks ini, institusi kepolisian dituntut tidak hanya mampu menegakkan hukum, tetapi juga memberikan pelayanan yang mencerminkan nilai-nilai profesionalisme dan integritas aparatur negara.

Perubahan paradigma pelayanan publik dari pendekatan birokratis menuju pendekatan yang berorientasi pada masyarakat menempatkan kepuasan pengguna layanan sebagai ukuran utama keberhasilan pelayanan. Masyarakat tidak lagi diposisikan sebagai objek pelayanan semata, melainkan sebagai subjek yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang layak. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik, termasuk kepolisian, perlu secara berkelanjutan melakukan evaluasi dan pembenahan terhadap sistem pelayanan yang dijalankan.

Dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik sering kali dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal organisasi. Faktor internal meliputi kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana, serta komitmen pimpinan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Sementara itu, faktor eksternal mencakup karakteristik masyarakat pengguna layanan, tingkat kesadaran hukum, serta dinamika sosial yang berkembang di lingkungan sekitar. Interaksi antara faktor-faktor tersebut turut menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Khusus pada pelayanan kepolisian, tantangan yang dihadapi cenderung lebih kompleks karena berkaitan langsung dengan persoalan hukum dan keamanan masyarakat. Setiap laporan atau pengaduan yang disampaikan masyarakat memiliki tingkat urgensi dan risiko yang berbeda-beda, sehingga memerlukan respons yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan SPKT

menjadi krusial karena berfungsi sebagai titik awal dalam proses penanganan permasalahan hukum di tingkat kepolisian.

Pelayanan yang tidak optimal pada tahap awal berpotensi menimbulkan berbagai dampak lanjutan, seperti keterlambatan penanganan kasus, kesalahan administrasi, hingga menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap aparat kepolisian. Kondisi tersebut dapat memperlemah legitimasi institusi kepolisian sebagai pelindung dan pengayom masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan SPKT memiliki implikasi strategis tidak hanya bagi kepuasan masyarakat, tetapi juga bagi citra dan kredibilitas Polri secara keseluruhan.

Di sisi lain, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian juga semakin meningkat seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan keterbukaan akses informasi publik. Masyarakat kini lebih kritis dalam menilai kinerja aparat pemerintah dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan bebas dari praktik maladministrasi. Kondisi ini menuntut SPKT untuk mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan pelayanan serta memanfaatkan teknologi informasi secara optimal dalam mendukung proses pelayanan.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan SPKT menjadi relevan untuk dilakukan karena dapat memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian diharapkan mampu mengungkap aspek-aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga memiliki nilai strategis dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepolisian.

Selain memberikan kontribusi praktis, penelitian ini juga memiliki nilai akademik dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan publik dan manajemen pelayanan kepolisian. Penggunaan teori kualitas pelayanan sebagai kerangka analisis diharapkan dapat memperkaya pemahaman mengenai penerapan konsep-konsep teoritis dalam konteks pelayanan publik di sektor keamanan. Hal ini menjadi penting mengingat masih terbatasnya kajian empiris yang secara khusus membahas kualitas pelayanan SPKT di tingkat kepolisian resor.

Dengan mempertimbangkan berbagai aspek tersebut, penelitian ini diarahkan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polres Hulu Sungai Utara. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pimpinan kepolisian dalam merumuskan kebijakan peningkatan pelayanan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji pelayanan publik di lingkungan kepolisian maupun institusi pemerintahan lainnya.

METODE

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yang berarti bahwa variabel yang dianalisis memiliki sifat yang unik. Penulis menerapkan metode deskriptiif kualitatif, dimana penelitian ini bertujuan untuk menyampaikan pokok pembahasan secara rinci. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk memperjelas berbagai aspek dan tujuan yang ada.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer mencakup informasi yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dan observasi di lapangan. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan, Dimana penulis mencari informasi yang relevan dengan penelitian dari dokumen dan arsip yang ada.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Hulu Sungai Utara

1. Tangible (Bukti Fisik)

Aspek tangible dalam kualitas pelayanan berkaitan dengan kondisi nyata yang dapat diamati secara langsung oleh masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Unsur ini mencakup keberadaan personel, ketersediaan sarana pendukung, serta kondisi fasilitas fisik yang digunakan dalam menunjang aktivitas pelayanan. Kondisi bukti fisik sering kali menjadi dasar awal masyarakat dalam menilai mutu pelayanan suatu instansi publik.

a. Penyediaan Sumber Daya

Penyediaan sumber daya dalam pelayanan publik tidak hanya dilihat dari keberadaan petugas, tetapi juga dari kecukupan jumlah personel dalam menghadapi beban pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala SPKT dan beberapa personel, diketahui bahwa jumlah petugas yang bertugas di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Hulu Sungai Utara saat ini berjumlah sepuluh orang. Jumlah tersebut belum sebanding dengan kebutuhan ideal yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan, yaitu sebanyak tiga belas personel.

Kondisi kekurangan personel tersebut berdampak pada meningkatnya beban kerja petugas, terutama pada waktu tertentu ketika jumlah masyarakat yang melapor mengalami peningkatan. Temuan ini diperkuat oleh hasil observasi lapangan yang menunjukkan bahwa pada jam-jam sibuk, waktu pelayanan menjadi relatif lebih lama karena keterbatasan jumlah petugas yang melayani secara bersamaan. Selain itu, sebagian perangkat pendukung pelayanan, seperti komputer dan jaringan internet, belum sepenuhnya mendukung kelancaran proses administrasi karena usia pakai dan kestabilan jaringan yang terbatas.

Berdasarkan dokumentasi yang diperoleh, susunan personel SPKT terdiri atas satu orang Kepala SPKT, tiga orang bamin, dan enam orang petugas piket yang bekerja secara bergiliran selama 1×24 jam. Apabila jumlah tersebut dibandingkan dengan volume pelayanan yang harus ditangani, maka dapat dinilai bahwa ketersediaan sumber daya manusia masih belum optimal.

Dengan demikian, berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, indikator penyediaan sumber daya dalam pelayanan SPKT Polres Hulu Sungai Utara masih berada pada kategori kurang baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa dukungan sumber daya manusia dan sarana fisik belum sepenuhnya mampu menunjang pelayanan yang efektif sebagaimana yang diharapkan dalam konsep kualitas pelayanan.

b. Sumber Daya Lainnya yang Memadai

Selain sumber daya manusia, mutu pelayanan juga dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas pendukung yang digunakan selama proses pelayanan berlangsung. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa SPKT Polres Hulu Sungai Utara telah menyediakan berbagai fasilitas pelayanan publik, antara lain ruang tunggu berpendingin udara, fasilitas ramah difabel, ruang menyusui, serta beberapa fasilitas pendukung lainnya yang ditujukan untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat.

Hasil observasi menunjukkan bahwa secara fisik ruang pelayanan telah dilengkapi dengan meja pelayanan, kursi tunggu, pendingin ruangan, serta fasilitas pendukung bagi kelompok rentan. Namun demikian, ditemukan bahwa sebagian peralatan teknologi yang digunakan merupakan perangkat lama, sehingga berdampak pada kecepatan pelayanan administrasi, khususnya ketika jumlah masyarakat yang datang meningkat secara bersamaan.

Dokumentasi inventaris barang menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan secara jumlah tergolong cukup tersedia, meskipun dari sisi kualitas teknologi masih memerlukan pembaruan. Oleh karena itu, berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi,

indikator sumber daya lainnya yang memadai dapat dikategorikan cukup baik. Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik telah tersedia dan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat, meskipun masih memerlukan peningkatan dari sisi kualitas teknologi pendukung.

2. Reliability (Keandalan)

Keandalan pelayanan mengacu pada kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur serta dapat dipercaya oleh masyarakat. Aspek ini menekankan konsistensi petugas dalam menjalankan pelayanan secara benar dan tepat sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan.

a. Pelayanan dengan Benar

Pelayanan dengan benar berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan pelayanan terhadap standar dan prosedur yang berlaku. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa pelayanan di SPKT Polres Hulu Sungai Utara telah dilaksanakan dengan mengacu pada Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya maklumat pelayanan dan standar pelayanan yang dipasang secara terbuka di ruang pelayanan.

Hasil observasi memperlihatkan bahwa alur pelayanan telah dijalankan sesuai prosedur, meskipun dalam praktiknya masih ditemukan kendala teknis, seperti keterbatasan jaringan internet dan perangkat komputer yang sudah tidak optimal. Dokumentasi yang tersedia juga menunjukkan bahwa standar pelayanan disampaikan secara jelas sebagai bentuk komitmen transparansi pelayanan publik.

Dengan demikian, berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, indikator pelayanan dengan benar dapat dikategorikan baik, meskipun masih memerlukan dukungan sarana dan sumber daya agar pelaksanaannya lebih optimal.

b. Pelayanan dengan Tepat

Pelayanan dengan tepat berkaitan dengan ketepatan waktu dan keakuratan hasil pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa petugas SPKT telah memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan (SP).

Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan diberikan secara tepat dan jarang ditemukan kesalahan administrasi dalam pencatatan laporan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa indikator pelayanan dengan tepat tergolong baik. Temuan ini sejalan dengan teori Parasuraman dan Berry yang menyatakan bahwa ketepatan merupakan bagian penting dari dimensi reliability.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap dalam pelayanan publik menunjukkan sejauh mana petugas mampu merespons kebutuhan masyarakat secara segera melalui tindakan pelayanan yang nyata dan terukur. Dimensi ini tidak hanya berkaitan dengan kecepatan waktu pelayanan, tetapi juga mencerminkan kesungguhan petugas dalam membantu masyarakat serta kemampuan menyesuaikan tindakan pelayanan dengan situasi yang dihadapi. Dalam konteks pelayanan kepolisian, daya tanggap memiliki peran penting karena laporan masyarakat sering kali memerlukan penanganan segera.

a. Pelayanan Cepat

Pelayanan cepat berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan respons awal terhadap setiap laporan masyarakat tanpa penundaan yang tidak diperlukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas SPKT Polres Hulu Sungai Utara, diketahui bahwa setiap laporan yang diterima, baik secara langsung di ruang pelayanan maupun

melalui layanan Call Center 110, segera ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas SPKT selalu berada dalam kondisi siap melayani selama 24 jam sesuai dengan jadwal regu yang telah ditetapkan. Masyarakat yang datang langsung ke kantor SPKT segera diarahkan oleh petugas piket untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis laporannya. Sementara itu, laporan yang masuk melalui layanan 110 langsung dikoordinasikan dengan fungsi terkait, seperti Reserse Kriminal atau Samapta, sehingga penanganan dapat dilakukan secara cepat.

Berdasarkan dokumentasi, alur penanganan laporan telah disusun secara jelas dan diterapkan secara konsisten oleh petugas. Dengan demikian, berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, indikator pelayanan cepat pada SPKT Polres Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan baik. Temuan ini menunjukkan bahwa petugas memiliki kesediaan untuk membantu masyarakat serta memberikan pelayanan dengan waktu respons yang relatif cepat, sebagaimana ditekankan dalam konsep daya tanggap pelayanan.

b. Pelayanan Sesuai

Pelayanan sesuai berkaitan dengan kemampuan petugas dalam menyesuaikan bentuk pelayanan dengan jenis serta tingkat kebutuhan laporan masyarakat. Pelayanan yang sesuai menunjukkan bahwa petugas tidak hanya berorientasi pada kecepatan, tetapi juga memperhatikan ketepatan respons yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa petugas SPKT memberikan pelayanan yang berbeda sesuai dengan kategori laporan, seperti laporan kehilangan, laporan polisi, maupun pengaduan masyarakat. Petugas juga memberikan penjelasan mengenai prosedur lanjutan yang harus ditempuh oleh masyarakat sesuai dengan karakteristik permasalahan yang dilaporkan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan tidak diberikan secara seragam, melainkan disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat yang datang. Dengan demikian, berdasarkan hasil wawancara dan observasi, indikator pelayanan sesuai dapat dikategorikan cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa petugas telah berupaya menyesuaikan respons pelayanan dengan kebutuhan pengguna layanan, sebagaimana esensi dari dimensi responsiveness dalam kualitas pelayanan.

4. Assurance (Jaminan)

Jaminan pelayanan tercermin dari sikap dan perilaku petugas yang mampu menumbuhkan rasa aman serta kepercayaan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Dimensi ini mencerminkan profesionalitas aparatur, terutama dalam pelayanan kepolisian yang menuntut integritas dan tanggung jawab tinggi.

a. Etika Pelayanan

Etika pelayanan berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, petugas SPKT Polres Hulu Sungai Utara menunjukkan sikap sopan, ramah, dan menghargai masyarakat dalam proses pelayanan. Petugas melayani tanpa membedakan latar belakang sosial, status, maupun jenis kelamin masyarakat yang datang.

Hasil observasi memperlihatkan bahwa petugas berusaha menjaga tutur kata dan sikap selama memberikan pelayanan. Selain itu, dokumentasi menunjukkan adanya penerapan budaya pelayanan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) yang dipasang dalam bentuk media visual di ruang pelayanan sebagai pedoman perilaku petugas.

ISSN : 2685-8541

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa indikator etika pelayanan tergolong baik. Temuan ini menunjukkan bahwa sikap dan perilaku petugas telah mampu membangun rasa percaya dan aman bagi masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.

b. Moral Pelayanan

Moral pelayanan berkaitan dengan integritas dan kejujuran petugas dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa pelayanan di SPKT Polres Hulu Sungai Utara diberikan secara adil, jujur, dan tanpa adanya pungutan biaya dalam bentuk apa pun.

Hasil observasi menunjukkan bahwa masyarakat dilayani sesuai dengan urutan dan prosedur yang berlaku tanpa adanya perlakuan khusus. Selain itu, dokumentasi berupa maklumat pelayanan yang dipasang di ruang pelayanan menunjukkan adanya komitmen institusi dalam menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, indikator moral pelayanan dapat dikategorikan baik. Hal ini menunjukkan bahwa petugas memiliki integritas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya oleh masyarakat.

5. Empathy (Empati)

Empathy atau empati dalam pelayanan ditunjukkan melalui perhatian personal petugas terhadap kondisi, kebutuhan, dan harapan setiap masyarakat yang dilayani. Dimensi ini menekankan pada kemampuan petugas dalam memahami kondisi masyarakat dan memberikan pelayanan secara manusiawi, tidak semata-mata bersifat administratif.

a. Sesuai Keinginan Masyarakat

Pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat ditunjukkan melalui kemampuan petugas dalam mendengarkan dan merespons harapan masyarakat secara komunikatif. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa petugas SPKT Polres Hulu Sungai Utara memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan permasalahan secara jelas sebelum pelayanan diberikan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas bersikap terbuka dan tidak tergesa-gesa dalam melayani masyarakat. Petugas juga memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami, sehingga masyarakat dapat memahami proses pelayanan yang sedang dijalani.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, indikator sesuai keinginan masyarakat dapat dikategorikan baik. Temuan ini menunjukkan adanya perhatian personal dari petugas terhadap masyarakat yang dilayani.

b. Kebutuhan Masyarakat

Pelayanan yang memperhatikan kebutuhan masyarakat tercermin dari kemampuan petugas dalam memahami kondisi individu masyarakat yang datang. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pelayanan di SPKT tidak hanya berfokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga memperhatikan kondisi sosial dan psikologis masyarakat.

Petugas memberikan perlakuan yang lebih fleksibel kepada kelompok tertentu, seperti lansia, penyandang disabilitas, atau masyarakat yang mengalami tekanan emosional akibat peristiwa yang dilaporkan. Dengan demikian, indikator kebutuhan masyarakat dapat dikategorikan baik. Hal ini menunjukkan bahwa petugas telah berupaya memahami kebutuhan spesifik masyarakat dalam setiap proses pelayanan.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Hulu Sungai Utara

Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Hulu Sungai Utara:

1. Faktor Penghambat
   a. Keterbatasan Jumlah Personel
   b. Keterbatasan Sarana Dan Prasarana Penunjang Pelayanan
2. Faktor Pendukung
   a. Respon Positif dan Etika Petugas dalam Melayani Mayarakat

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Hulu Sungai Utara dengan menggunakan pendekatan teori kualitas pelayanan Parasuraman dan berry, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan SPKT secara umum berada pada kategori cukup berkualitas. Temuan ini diperoleh melalui analisis data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang menunjukkan bahwa Sebagian besar indikator pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, meskipun masih terdapat beberapa keterbatasan pada aspek tersebut. Pada subvariabel tangible, indikator penyediaan sumber daya dinilai belum optimal, terutama terkait keterbatasan jumlah personel yang belum memenuhi kebutuhan ideal sesuai Standar Pelayanan (SP) kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya beban kerja petugas serta berpotensi memperlambat waktu respons pelayanan Ketika volume pelapor meningkat. Selain itu, keterbatasan sarana teknologi seperti perangkat komputer dan jaringan internet yang belum sepenuhnya diperbarui turut mempengaruhi efektivitas pelayanan. Namun demikian, indikator sumber daya lainnya yang memadai menunjukkan hasil cukup bai, ditandai dengan tersedianya fasilitas pelayanan publik yang mendukung kenyamanan Masyarakat. Pada subvariabel reliability dan responsiveness, Sebagian besar indikator berada pada kategori baik. Pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku, ditunjukkan melalui ketepatan waktu, keakuratan administrasi, serta kemampuan petugas dalam merespons laporan masyarakat secara cepat, baik secara langsung maupun melalui layanan Call Center 110. Pada subvariabel assurance dan empathy, pelayanan SPKT menunjukkan hasil yang baik, tercermin dari sikap petugas yang professional, objektif, serta responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan SPKT Polres Hulu Sungai Utara telah berjalan sesuai dengan prinsip pelayanan publik, namun masih memerlukan penguatan pada aspek sumber daya manusia dan pembaruan sarana teknologi guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan

DAFTAR PUSTAKA

Muhammad Fitri Rahmadana, dkk, 2020. *Pelayanan Publik.* Medan: Yayasan Kita Menulis.

Hardiansyah, M.Si. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gava Media.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Sektor.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Mabes Polri. (2005). *Grand Strategi Polri 2005-2025.* Jakarta: Markas Besar Kepolisian RI.