



MALAKA LAW REVIEW

Journal homepage: <https://www.ejournal.ybpindo.or.id/index.php/malaka>

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Kepolisian Pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (Spkt) Polsek Sabangau

Analysis Of The Quality Of Police Public Service At The Integrated Police Service Center (Spkt) Of The Sabangau Police

Novia Hartati¹, Kundori^{1*}

Email: ¹Hartatinovia0@gmail.com, ²ahm.kun135@gmail.com

¹Universitas Terbuka

^{*}) *corresponding author*

Keywords	Abstract
Public Service, Integrated Police Service Center, Sabangau Police Sector.	<i>The Sabangau Police play a crucial role in upholding security and public order through their provision of public services. To enhance service quality, the Sabangau Polsek has established an Integrated Police Service Center (SPKT) as a comprehensive service hub. This study aims to assess and analyze the quality of public services offered by the SPKT at the Sabangau Police, while identifying factors influencing service quality. Utilizing a qualitative approach, the research employed in-depth interviews, participant observation, and documentation studies. Informants were chosen through purposive sampling, and data analysis followed the Miles and Huberman model, involving data reduction, presentation, and conclusions. Results indicate successful enhancements in the quality of public services at the Sabangau Polsek, evident in tangible, reliability, assurance, responsiveness, and empathy aspects. Factors contributing to service quality include competent human resources and clear policies. Conversely, obstacles identified encompass insufficient infrastructure and facilities, along with personnel shortages hindering consistent public service provision.</i>

Kata Kunci	Abstrak
Pelayanan Publik, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, Polsek Sabangau.	Polisi Sabangau memiliki peran penting dalam menjaga keamanan dan ketertiban umum melalui pemberian layanan publik. Untuk meningkatkan kualitas layanan, Polsek Sabangau telah mendirikan Pusat Layanan Polisi Terpadu (SPKT) sebagai pusat layanan publik terintegrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menganalisis kualitas layanan publik yang diberikan oleh SPKT di Polisi Sabangau, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam, observasi partisipan, dan studi dokumentasi. Informan penelitian dipilih menggunakan metode purposive sampling. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman, yang melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polsek Sabangau berhasil meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan. Hal ini tercermin dalam perbaikan pada aspek fisik (tangibel), keandalan (reliabilitas), jaminan (assurance), responsivitas (responsif), dan empati (empati) dalam pelayanan. Faktor-faktor yang mendukung kualitas layanan publik di Polsek Sabangau

termasuk keberadaan sumber daya manusia yang kompeten, serta kebijakan dan prosedur yang jelas. Penelitian juga mengidentifikasi beberapa faktor yang menghambat kualitas layanan publik di Polisi Sabangau, seperti kurangnya infrastruktur dan fasilitas yang memadai, serta kekurangan personel dalam memberikan layanan publik secara konsisten.

1. Pendahuluan

Tugas pemerintah terkait dengan pelayanan publik adalah memastikan bahwa kebutuhan dan kepentingan masyarakat terpenuhi dengan baik melalui penyediaan layanan yang efektif, efisien, transparan, dan responsif. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menciptakan dan memelihara sistem pelayanan publik yang berkualitas dan dapat diakses oleh semua warga negara [1]. Di Indonesia, pelayanan publik diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini memberikan landasan hukum dan kerangka kerja bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang baik oleh lembaga pemerintah. Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [2]. Akibatnya, hak dan kebutuhan masyarakat harus dipenuhi oleh pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pusat dan daerah [3].

Pergeseran paradigma dalam administrasi publik dari *model Old Public Administration* (OPA) ke *New Public Management* (NPM) dan kemudian ke *New Public Service* (NPS) telah berkontribusi pada penguatan pelaksanaan pelayanan publik [4]. Pelayanan publik baru (NPS) ini mempengaruhi sifat administrasi publik yang diadopsi oleh daerah setempat. Pergeseran dari NPM ke NPS menunjukkan perubahan dalam pendekatan administrasi publik, dengan lebih menitikberatkan pada pelayanan publik yang berkualitas, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penerapan NPS di daerah setempat dapat membawa perubahan dalam bagaimana pemerintah daerah menyusun kebijakan, melibatkan masyarakat, dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang disediakan.

Administrasi publik juga harus menerima berbagai kepentingan dan keuntungan dari populasi umum [5]. Meskipun masih ada beberapa isu yang muncul dalam pemerintahan terbuka di Indonesia, misalnya, kasus pembayaran ilegal dan ketidakpastian waktu penyelesaian, pemerintah tetap harus berupaya meningkatkan pelayanan publik untuk kepentingan masyarakat [6]. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi inti pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan, meningkatkan kualitas hidup masyarakat, dan menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat [7]. Oleh karena itu, evaluasi dan analisis terhadap kualitas pelayanan publik menjadi sangat relevan untuk dilakukan.

Salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki peran sentral dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat adalah kepolisian. Kehadiran kepolisian sangat penting dalam menjaga stabilitas sosial, mencegah tindak kriminal, dan memberikan perlindungan serta rasa aman kepada masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang optimal, kepolisian membentuk Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sebagai pusat pelayanan publik yang terintegrasi. Polsek Sabangau merupakan salah satu tingkat bawah dari Kepolisian Sektor (Polsek) dengan jenis tipe D (Polsek Prarural) yang berada di bawah naungan Polresta Palangka Raya, Polda Kalimantan Tengah. Polsek Sabangau adalah lembaga kepolisian yang melayani masyarakat, khususnya di kecamatan Sabangau. Jenis

pelayanan publik yang disediakan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Sabangau antara lain: Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Izin Keramaian, Surat Keterangan Tanda Lapori Kehilangan (SKTLK), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP), dan Laporan Polisi (LP).

Polsek Sabangau, sebagai salah satu ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, tentunya harus memiliki kualitas yang terbaik. Pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara terhadap masyarakat, dengan tujuan memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan publik oleh Kepolisian Republik Indonesia ditetapkan dalam Standard Operating Procedure (SOP) pelayanan Kepolisian Terpadu, yang menjadi acuan pelaksanaan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Sabangau. Tantangan internal yang dihadapi oleh kepolisian adalah perlu peningkatan tingkat profesionalisme dan kinerja anggota kepolisian. Sementara itu, tantangan eksternal yang dihadapi oleh kepolisian adalah harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang mudah dan cepat. Oleh karena itu, personil di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Sabangau perlu bekerja keras untuk memberikan pelayanan publik kepolisian yang berkualitas guna memenuhi tuntutan tersebut. Jika tantangan ini tidak dapat diatasi oleh kepolisian, maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian dapat menurun dan kualitas pelayanan publik kepolisian menjadi dipertanyakan.

Melalui observasi awal, diketahui bahwa pelayanan publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Sabangau sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit SPKT Polsek Sabangau. Berdasarkan dari penjelasan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik kepolisian di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Sabangau. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik kepolisian di SPKT Polsek Sabangau.

2. Metode Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, metode kualitatif digunakan dengan melakukan wawancara mendalam dan terarah terkait analisis pelayanan publik kepolisian di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Sabangau. Peneliti memilih Polsek Sabangau sebagai lokasi penelitian karena merupakan tempat kerja peneliti dan peneliti tertarik untuk menganalisis pelayanan publik Kepolisian di SPKT Polsek Sabangau. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pembuatan kebijakan dan sebagai acuan dalam pengawasan proses penyelenggaraan pelayanan publik kepolisian. SPKT merupakan titik awal masyarakat dalam memperoleh layanan dan menyampaikan pengaduan. Oleh karena itu, analisis kualitas pelayanan di SPKT perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik kepolisian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari tiga kepala SPKT dan tiga anggota masyarakat, sehingga total jumlah informan adalah enam orang. Informan ini merupakan informan utama yang memberikan informasi dan menjadi pertimbangan serta acuan bagi peneliti dalam mengembangkan analisis pelayanan publik kepolisian di SPKT Polsek Sabangau.

Dalam proses pengumpulan data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik, antara lain wawancara mendalam, observasi partisipan, dan studi dokumentasi [8] (Arikunto, 2018). Dalam pemilihan informan, metode purposive sampling digunakan untuk

memastikan pemilihan informan yang relevan. Selanjutnya, analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan validitas dan *reliabilitas* data, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan dan memverifikasi data dari berbagai sumber yang berbeda [9].

3. Hasil dan Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Publik SPKT Polsek Sabangau

Hasil analisis kualitas pelayanan di Polsek Sabangau menunjukkan bahwa pelayanan publik yang disediakan oleh kepolisian meliputi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Izin Keramaian (SIK), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP), dan laporan Polisi (LP). Di Polsek Sabangau, terdapat Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang bertanggung jawab dalam melayani masyarakat. SPKT menerima dan menangani laporan/pengaduan pertama, memberikan bantuan/pertolongan kepolisian, serta melakukan tindakan kepolisian di Tempat Kejadian Perkara (TKP) sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Berdasarkan analisis kualitas pelayanan, berikut adalah hasil dari indikator pelayanan di Polsek Sabangau:

a. *Reliability*

Keandalan pelayanan di Polsek Sabangau dapat dinilai berdasarkan tingkat profesionalisme dan akuntabilitas kinerja petugas. Polsek Sabangau memberikan penekanan pada profesionalisme yang melibatkan seluruh petugas dalam menguasai dan memberikan pelayanan di semua bidang. Hal ini dilakukan untuk mengatasi potensi hambatan yang mungkin terjadi ketika petugas harus melaksanakan tanggung jawab di luar tugas utama. Keandalan juga tercermin dalam akuntabilitas atau tanggung jawab petugas. Polsek Sabangau memiliki mekanisme pelaporan berkala melalui sistem dan laporan harian bulanan untuk mempertanggungjawabkan pekerjaan mereka. Selain itu, hasil pelayanan juga direkapitulasi secara manual dengan pencatatan tertulis yang akan dilakukan pengarsipan bersama berkas yang relevan. Data yang disimpan dan dilaporkan harus sejalan dengan kondisi di lapangan untuk memastikan kepercayaan dan akuntabilitas data arsip, termasuk dalam layanan SKCK, SIK, SKTLK, STTPLP, dan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa Polsek Sabangau mengutamakan keandalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 1.1
Jumlah Pelayanan Publik 2018 – 2023 di SPKT Polsek Sabangau

Jenis Pelayanan Publik	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Surat Keterangan Catatan Kepolisian SKCK	2	4	0	2	5	5
Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK)	300	270	140	368	271	130
Perizinan Kegiatan Masyarakat / Surat Ijin Keramaian (SIK)	150	120	45	DITIADAKAN (Hal Ini Terjadi Pada Masa Covid-19)	DITIADAKAN (Hal Ini Terjadi Pada Masa Covid-19))	10
Laporan Polisi (LP)	55	83	81	50	52	10

Sumber: Data Sekunder SPKT Polsek Sabangau diolah (2023)

Tabel 1.1 di atas menampilkan jumlah pelayanan publik yang dilakukan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polsek Sabangau dari tahun 2018 hingga tanggal 30 mei 2023. Tabel ini memberikan informasi tentang jumlah layanan publik yang diberikan dalam beberapa jenis pelayanan tertentu selama periode tersebut.

b.Responsiveness

Responsiveness atau daya tanggap merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik. Hal ini berarti bahwa penyelenggara pelayanan publik harus dapat merespons dengan cepat dan efektif terhadap kebutuhan, permintaan, dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Dalam konteks Polsek Sabangau, yang merupakan kepolisian sektor di wilayah Sabangau, responsivitas menjadi faktor kunci dalam memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat. Berikut ini adalah pembahasan mengenai daya tanggap atau responsivitas dalam pelayanan di Polsek Sabangau:

1. Waktu Respons: Polsek Sabangau harus mampu merespons setiap permintaan atau kebutuhan masyarakat dengan cepat. Ini termasuk dalam hal penanganan laporan kejahatan, pengaduan, atau permintaan bantuan darurat. Pada saat masyarakat menghubungi atau melapor ke Polsek Sabangau, penting bagi pihak kepolisian untuk memberikan tanggapan yang segera dan mengambil tindakan yang diperlukan dengan segera.
2. Ketersediaan dan Aksesibilitas: Polsek Sabangau harus memberikan akses yang mudah bagi masyarakat untuk menghubungi atau mendatangi kantor kepolisian. Hal ini dapat dilakukan melalui penyediaan nomor telepon atau saluran komunikasi lain yang tersedia 24 jam, serta dengan memastikan adanya petugas yang siap menerima laporan atau memberikan bantuan kapanpun diperlukan.
3. Komunikasi yang Efektif: Penting bagi Polsek Sabangau untuk memiliki komunikasi yang efektif dengan masyarakat. Petugas harus dapat memahami dengan baik keluhan, permintaan, atau masalah yang disampaikan oleh masyarakat. Komunikasi yang jelas dan ramah juga harus dijaga agar masyarakat merasa didengar dan diperlakukan dengan baik.
4. Tindakan dan Penyelesaian Masalah: Responsivitas juga melibatkan kemampuan Polsek Sabangau untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam menangani laporan atau masalah yang dihadapi masyarakat. Hal ini mencakup penanganan kasus kejahatan, investigasi, patroli keamanan, serta penyelesaian konflik atau permasalahan sosial lainnya.
5. Pengaduan dan Umpan Balik: Polsek Sabangau harus memiliki mekanisme yang jelas dan transparan dalam menangani pengaduan atau umpan balik dari masyarakat. Masyarakat harus merasa dihargai dan didengar ketika mereka memberikan keluhan atau memberikan masukan terkait pelayanan kepolisian. Pengaduan harus ditindaklanjuti dengan cepat dan dilakukan investigasi yang objektif. *Responsiveness* atau daya tanggap dalam pelayanan di Polsek Sabangau tercermin dalam adanya inovasi-inovasi yang diterapkan. Dalam administrasi SKCK, petugas SPKT dapat menanganinya dengan cepat yaitu kurang dari 15 menit jika pencatatan yang diperlukan sudah selesai. Kebijakan Polsek Sabangau yang menerapkan "*one day service*" turut mempercepat penyelesaian masalah ini. Selain itu, masyarakat memiliki akses yang mudah ke ruang SKPT yang bersebelahan dengan pos jaga pintu masuk untuk penanganan surat hilang dan pelaporan kasus. Selain itu, mereka juga dapat menghubungi call center Polsek Sabangau melalui nomor (0813-4817-3372), sehingga

polisi dapat segera menuju ke area detailing setelah menerima laporan. Dalam layanan pelaporan kerugian, masyarakat hanya perlu menunggu sekitar 15 menit untuk menerbitkan surat keterangan, dengan syarat semua dokumen yang diperlukan telah dilengkapi. Semua ini menunjukkan bahwa Polsek Sabangau tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dengan menerapkan solusi inovatif.

Mekanisme pelayanan SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) dan mekanisme pelayanan untuk laporan kehilangan surat menyurat dapat memiliki hubungan yang erat dengan daya tanggap atau responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah beberapa hal yang dapat menjelaskan hubungan tersebut:

1. Proses Penerimaan dan Penanganan Laporan:

Mekanisme pelayanan SPKT yang responsif akan memastikan bahwa proses penerimaan dan penanganan laporan kehilangan surat menyurat dilakukan dengan cepat dan efisien. Petugas SPKT yang tanggap akan segera merespon laporan tersebut dan mengambil tindakan yang sesuai, seperti melakukan pemeriksaan, membuat laporan polisi, dan memberikan bantuan kepada pelapor.

2. Komunikasi yang Efektif:

Mekanisme pelayanan yang responsif akan mengedepankan komunikasi yang efektif antara petugas SPKT dan pelapor laporan kehilangan surat menyurat. Petugas yang responsif akan mendengarkan dengan seksama keluhan dan kebutuhan pelapor, memberikan informasi yang jelas tentang proses penanganan laporan, dan memberikan update secara teratur mengenai perkembangan kasus.

Dengan adanya mekanisme pelayanan SPKT yang responsif dan mekanisme pelayanan khusus untuk laporan kehilangan surat menyurat yang juga responsif, masyarakat akan merasa didengar, dibantu, dan direspons dengan baik oleh pihak kepolisian. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh SPKT serta memperkuat hubungan antara kepolisian dengan masyarakat dalam rangka peningkatan keamanan dan kenyamanan bersama.

3. Assurance

Pengguna layanan publik perlu merasa aman dan nyaman. Sebagai kepolisian, Polsek Sabangau menjalankan administrasi mengingat sumber utama regulasi bagi kepolisian, misalnya UU No. 2 Tahun 2002, tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dan peraturan perundang-undangannya, untuk menjamin terlaksananya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan. Selain itu, Polsek Sabangau berkomitmen untuk memberikan pelayanan secara adil dan tanpa diskriminatif, dimana setiap orang memiliki hak yang sama untuk dilayani secara cepat dan lengkap sesuai antrian. Layanan akan diprioritaskan bagi pemohon dengan disabilitas atau kebutuhan khusus melalui loket khusus yang disediakan. Semua orang berhak dan harus diperlakukan sama dalam membantu, termasuk mendapatkan data yang akurat, mentalitas pejabat yang ramah, menyenangkan, dan memberikan dukungan besar kepada setiap masyarakat yang datang, serta kesempatan yang sama untuk dilayani oleh jam kedatangan. Namun, berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti, beberapa orang mendapatkan perlakuan yang lebih istimewa dari yang lain. Misalnya, mereka didampingi dan dibantu dengan berkas-berkasnya sejak mereka masuk hingga tiba di ruang pelayanan.

4. Emphaty

Salah satu indeks empati dalam pelayanan publik adalah kemampuan untuk memahami dan memprioritaskan kebutuhan pengguna layanan. Di Polsek Sabangau, mereka menyediakan survei kepuasan masyarakat yang dapat diisi melalui tautan terintegrasi dalam aplikasi telegram dan whatsapp, serta kotak saran yang tersedia. Hasil survei ini secara rutin dievaluasi dan digunakan

sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam proses perizinan kegiatan masyarakat, Polsek Sabangau melibatkan pemohon dalam rapat internal dan simulasi dengan pihak eksternal Polri, yang bertujuan untuk menunjukkan proses diskusi yang melibatkan berbagai pertimbangan. Namun, saat ini upaya ini belum terlalu efektif karena belum ada pemohon yang mengisi kotak saran tersebut.

Aspek keterbukaan atau transparansi dalam pelayanan perlu diperhatikan selain mendengarkan kritik dan saran dari masyarakat. Polsek Sabangau memberikan berbagai macam data, misalnya seperangkat prinsip menyeluruh administrasi, peringatan perubahan tarif PNBP SKCK, review join, sistem administrasi, serta data kontak atau pengaduan administrasi. Polsek memberikan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Pemeriksaan (SP2HP) dalam format hardcopy (offline) sehubungan dengan keterbukaan publik. SP2HP diberikan 3-4 kali dalam satu kasus, bergantung pada siklus kasus. Dengan adanya SP2HP ini, para koresponden atau korban dapat lebih efektif menyaring dan mengetahui perkembangan kasusnya.

5. *Tangible*

Secara keseluruhan, pelayanan publik di Polsek Sabangau dianggap memadai, meskipun terdapat beberapa keterbatasan dalam hal sarana dan prasarana. Misalnya, jumlah komputer di SPKT hanya terbatas pada satu unit, dan tidak tersedia printer sehingga harus menggunakan printer dari unit lain. Selain itu, dalam melaksanakan kegiatan di lapangan seperti mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP), Polsek Sabangau menghadapi kendala karena tidak memiliki mobil operasional. Namun, Polsek Sabangau berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan publik yang baik dengan keterbatasan yang ada. Mereka memanfaatkan ruangan yang tersedia secara optimal untuk mendukung pelayanan yang lebih baik. Untuk mengatasi penumpukan pemohon, ruang tunggu di luar ruangan disediakan di unit pelayanan SKCK dan SPKT. Beberapa ruangan pelayanan dilengkapi dengan CCTV sebagai bentuk pengawasan, meskipun tidak semua ruangan memiliki fasilitas tersebut. Polsek Sabangau juga menggunakan mesin survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di ruang pelayanan SKCK dan SPKT, yang memungkinkan masyarakat untuk langsung menilai pelayanan yang mereka terima dan tingkat kepuasannya di ketiga unit pelayanan tersebut. Polsek Sabangau juga menerapkan teknologi informasi dan komunikasi pada beberapa unit pelayanan guna memudahkan masyarakat terhubung dengan pelayanan yang tersedia. Namun, fasilitas lain seperti ruang laktasi dan ruang bermain anak tidak tersedia di Polsek Sabangau. Selain itu, pembayaran PNBP SKCK hanya dapat dilakukan secara tunai, sehingga hal ini mencerminkan keterbatasan dalam sarana dan prasarana pelayanan publik di SPKT Polsek Sabangau dalam memenuhi kepuasan masyarakat.

2. **Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik SPKT Polsek Sabangau**

a. **Faktor Pendukung**

Faktor-faktor pendukung kualitas pelayanan publik di SPKT Polsek Sabangau mencakup:

1) Sumber Daya Manusia yang Kompeten:

Adanya personil kepolisian yang terlatih dan kompeten dalam memberikan pelayanan publik merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Personil yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang memadai akan mampu memberikan pelayanan yang efektif, responsif, dan profesional kepada masyarakat.

2) Kebijakan dan Prosedur yang Jelas:

Adanya kebijakan dan prosedur yang jelas dalam menjalankan pelayanan publik akan membantu mengarahkan petugas dalam memberikan pelayanan yang

konsisten dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kebijakan yang transparan dan prosedur yang mudah dipahami oleh masyarakat juga memberikan kepercayaan kepada masyarakat terkait proses pelayanan yang dilakukan.

b. Faktor Penghambat

Faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan publik di SPKT Polsek Sabangau mencakup:

1) Keterbatasan Sarana Prasarana dan Infrastruktur

Jika infrastruktur yang digunakan untuk memberikan pelayanan publik tidak memadai, seperti ruang pelayanan yang sempit, kurangnya sarana komunikasi, atau sistem informasi yang tidak efisien, hal ini dapat menghambat kualitas pelayanan. Infrastruktur yang kurang memadai dapat menghambat proses pelayanan, menyebabkan keterlambatan atau kesalahan dalam penanganan permintaan masyarakat. Dimana Polsek Sabangau masih terkendala terkait dalam fasilitas lainnya seperti komputer untuk SPKT hanya berjumlah 1 unit saja dan untuk printer pada unit SPKT tidak tersedia sehingga dalam proses print out laporan harus menggunakan printer yang tersedia pada unit lain. Selain itu dalam melaksanakan kegiatan di lapangan SPKT Polsek Sabangau tidak memiliki kendaraan operasional yang harusnya dipergunakan untuk mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP) laporan masyarakat. Untuk ruang, Polsek Sabangau tidak memiliki ruang khusus laktasi dan ruang bermain anak dan untuk pelayanan pembayaran PNPB SKCK hanya dilakukan secara *cash basis* sehingga memberikan kesan bahwa dalam pelayanan SPKT Polsek Sabangau belum mampu sepenuhnya mempergunakan teknologi yang tersedia sekarang dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

2) Kekurangan Personil

Mengacu pada Standar Operasional Prosedur Polsek Sabangau yang telah ditetapkan untuk operasional dan pengaturan kegiatan di Polsek Sabangau. SOP tersebut memberikan panduan dan petunjuk kepada personil kepolisian dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Namun, terdapat kekurangan dalam hal jumlah personil yang sesuai dengan SOP. Berdasarkan SOP, jumlah personil yang seharusnya ada di Polsek Sabangau adalah 30 personil, terdiri dari 2 perwira Polri dan 28 Bintara Polri. Namun, berdasarkan data yang diterima jumlah personil Polsek Sabangau adalah 19 personil, dengan rincian 2 perwira Polri dan 17 bintara Polri. Dengan keterangan 1 personil merupakan BKO (Bawah Kendali Operasi), yang berarti personil tersebut merupakan anggota Polsek Sabangau yang dialih tugaskan ke satuan lain untuk tugas tertentu. Sehingga jumlah personil yang tersedia sampai dengan penelitian ini berlangsung adalah 18 personil.

Hasil dalam penelitian, seperti dalam pelayanan SKCK personil yang menangani pembuatan dan perpanjangan SKCK hanya tersedia 1 (satu) orang personil. Hal ini terkadang yang membuat unit SPKT Polsek Sabangau harus menolak pembuatan SKCK dari masyarakat akibat dari kekurangan personil dalam melaksanakan pelayanan. Kekurangan personil dari jumlah yang sesuai dengan SOP berdampak pada kinerja dan efektivitas Polsek Sabangau dalam memberikan pelayanan publik dan tidak jarang berimbas pada penurunan kualitas pelayanan kepolisian. Jumlah personil yang kurang dari yang diharapkan dapat mempengaruhi kemampuan dalam menjalankan tugas-tugas Kepolisian seperti melaksanakan patroli, menangani laporan masyarakat dan memberikan keamanan serta perlindungan kepada masyarakat.

4. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa analisis kualitas pelayanan publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polsek Sabangau menunjukkan beberapa temuan penting. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam, observasi partisipan, dan studi dokumentasi untuk mengumpulkan data yang kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polsek Sabangau berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh SPKT. Hal ini terlihat dari peningkatan pada indikator-indikator kualitas layanan seperti aspek fisik (*tangible*), keandalan (*reliabilitas*), jaminan (*assurance*), responsivitas (responsif), dan empati (*empathy*). Faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan di Polsek Sabangau meliputi keberadaan sumber daya manusia yang kompeten, serta kebijakan dan prosedur yang jelas. Namun demikian, penelitian juga mengidentifikasi beberapa faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik di Polsek Sabangau. Faktor-faktor ini meliputi kurangnya sarana prasarana dan infrastruktur yang memadai, serta kekurangan personel dalam penyediaan pelayanan publik yang seragam.

Kesimpulannya, Polsek Sabangau telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik di SPKT mereka dengan adanya indikator-indikator yang positif. Faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan tersebut meliputi keberadaan sumber daya manusia yang kompeten, kebijakan dan prosedur yang jelas. Namun, masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti kurangnya sarana prasarana dan infrastruktur yang memadai, serta kekurangan personel dalam penyediaan pelayanan yang seragam. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di SPKT Polsek Sabangau, diperlukan tindakan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut dan memperkuat faktor-faktor pendukung yang telah teridentifikasi.

5. Ucapan Terima Kasih

Dengan penuh rasa syukur dan terima kasih, penulis ingin menyampaikan penghargaan kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian tugas Mata Kuliah Karya Ilmiah/ADPU4560.1.35 ini. Karya tulis ilmiah ini disusun sebagai persyaratan kelulusan dan untuk meraih gelar Sarjana (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik Universitas Terbuka.

Pertama, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan bimbingan-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan lancar. Kedua, penulis ingin berterima kasih kepada Bapak Kundori., S.Ikom., M.Ikom selaku tutor dan dosen pembimbing dalam Mata Kuliah Karya Ilmiah/ADPU4560.1.35. Bapak Kundori dengan sabar dan tulus ikhlas telah membimbing dan memberikan pengetahuan kepada penulis selama proses penyusunan karya tulis ilmiah ini.

Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada Kepala Kepolisian Sektor Sabangau (IPDA Ali Maffud) dan seluruh personel Polsek Sabangau yang telah memberikan izin dan berpartisipasi dalam memberikan informasi dan data lapangan yang menjadi pendukung dalam penulisan karya tulis ilmiah ini. Selanjutnya, penulis juga berterima kasih kepada orang tua, saudara, dan keluarga yang memberikan semangat, doa, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada sahabat dan teman-teman yang telah membantu dan memberikan semangat dalam proses penulisan karya tulis ilmiah ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan mendoakan penulis dalam penulisan karya tulis ilmiah ini. Penulis juga ingin menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan karya tulis ilmiah ini. Penulis berharap agar karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi banyak orang. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca untuk perbaikan di masa depan.

6. Referensi

- [1] Jumroh and M. Yoga Jusri Pratama. (2021). *Implementasi Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Nagari Koto Baru: Insan Cendekia Mandiri.
- [2] Subekti, A., & Hariyanto, S. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Karanggeger Kecamatan Pajarakan Kabupaten Probolinggo*. Jurnal Bina Bangsa Ekonomika, 15(1), 182-190. <https://doi.org/10.46306/jbbe.v15i1.160>
- [3] Putra, Teddy Minahasa. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- [4] Denhardt, Robert B. dan Janet Vinzan Denhardt. (2000). *The New Public Service: Serving Rather than Steering*. Public Administration Review, Vol. 60, No. 6 pp. 549-559.
- [5] Taufiqurokhman dan Evi Satispi. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ PRESS: Tangerang Selatan.
- [6] Semil, Nurmah. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Prenada Media.
- [7] Zahra, A., Arnida ., & Lubis W. (2022). *Analisis Pelayanan Retribusi Daerah Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Tercapainya Kualitas Pelayanan Publik yang Optimal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan*. VISA: Journal of Vision and Ideas, 3(1), 143-152. <https://doi.org/10.47467/visa.v3i1.1391>
- [8] Arikunto, Suharsimi. (2018). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: RenikaCipta.
- [9] Afifudin & Beni Ahmad Saebani. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Pustaka Setia.