

EVALUASI SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU PADA LAPORAN MASYARAKAT DI POLSEK RIO PAKAVA KABUPATEN DONGGALA SULAWESI TENGAH

Reflizal Herianda^{1*}, Timudin DG Mangera Bauwo², Nora Ariani³
^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, Palu, Indonesia

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima:
28-07-2025

Disetujui:
27-08-2025

Dipublikasi:
28-08-2025

Kata Kunci:
*Organisasi Publik; Evaluasi
Kinerja; SPKT*

ABSTRAK

Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai bagian dari fungsi pemerintahan negara memiliki tugas untuk menjaga ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk layanan Polri adalah pelayanan administratif melalui unit Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Kecamatan Rio Pakava di Kabupaten Donggala merupakan salah satu wilayah yang menyelenggarakan layanan SPKT. Keberhasilan organisasi publik yang bergerak di bidang jasa sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan SPKT Polsek Rio Pakava. Metode yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif dengan fokus pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja SPKT Polsek Rio Pakava secara umum sudah baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Namun demikian, terdapat hambatan berupa keterbatasan sarana dan prasarana yang perlu mendapatkan perhatian untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

PENDAHULUAN

Kesejahteraan masyarakat merupakan tujuan utama penyelenggaraan negara yang dicapai melalui fungsi-fungsi pemerintahan, salah satunya melalui administrasi negara. Administrasi negara adalah proses yang menghimpun, merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan berbagai aktivitas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif (Dimock, 1992). Dalam konteks tersebut, salah satu fungsi penting administrasi negara adalah penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik diartikan sebagai aktivitas atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif (Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004). Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian jasa oleh pemerintah maupun pihak swasta, dengan atau tanpa pembayaran, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan organisasi publik dalam memenuhi ekspektasi masyarakat, dengan prinsip pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, terukur, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Organisasi publik sendiri merupakan wadah yang memiliki peran penting dalam mewujudkan kepentingan berbagai pihak. Fahmi (2013) mendefinisikan organisasi publik sebagai entitas yang secara sadar dikoordinasikan untuk mencapai tujuan bersama yang dirancang guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam praktiknya, pelayanan publik diselenggarakan oleh lembaga negara, termasuk Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Sebagai salah satu alat negara di bidang penegakan hukum, Polri memiliki tugas menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002.

Untuk mendukung pelaksanaan fungsi tersebut, Polri memiliki struktur organisasi berjenjang dari tingkat pusat (Mabes Polri), provinsi (Polda), kabupaten/kota (Polres), hingga kecamatan (Polsek). Salah satu unit penting di lingkungan Polsek adalah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepolisian langsung kepada masyarakat. SPKT melaksanakan penerimaan dan penanganan awal laporan/pengaduan, layanan bantuan kepolisian, pengamanan dan olah tempat kejadian perkara, serta penerbitan dokumen seperti Laporan Polisi (LP), STTPLP, SP2HP, SKTLK, SKCK, dan lainnya.

Kualitas layanan SPKT menjadi indikator penting dalam menilai kinerja Polri, khususnya pada tingkat Polsek yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Respons cepat, kejelasan prosedur, sarana-prasarana memadai, serta sikap ramah dan empati petugas merupakan dimensi utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Evaluasi terhadap kinerja layanan SPKT diperlukan untuk mengidentifikasi sejauh mana layanan telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan ekspektasi masyarakat, serta untuk menemukan aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan.

Polsek Rio Pakava di Kabupaten Donggala, Sulawesi Tengah, merupakan salah satu Polsek dengan beban layanan yang signifikan, dengan rata-rata 20–25 laporan masyarakat per minggu yang ditangani oleh Unit SPKT yang beranggotakan sembilan personel. Kondisi ini memerlukan evaluasi mendalam mengenai efektivitas pelayanan yang diberikan, termasuk kesiapan sarana-prasarana, kompetensi petugas, dan kepuasan masyarakat atas layanan yang diterima. Evaluasi kinerja pelayanan publik, menurut Mangkunegara (2005), bukan hanya menilai hasil kerja tetapi juga menjadi dasar untuk pengembangan kompetensi, penyusunan strategi pelayanan, serta peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Rio Pakava Kabupaten Donggala. Evaluasi difokuskan pada dimensi kualitas pelayanan publik meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, untuk memperoleh gambaran menyeluruh tentang kualitas layanan serta rekomendasi perbaikan ke depan.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2011), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah, serta dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Metode ini digunakan untuk meneliti objek pada kondisi yang alamiah, di mana penulis adalah instrumen kunci dengan teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi

(gabungan), analisis data yang bersifat induktif, dan hasil penelitian yang lebih menekankan pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2014). Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.

Penelitian ini dilakukan di Polsek Rio Pakava, Kabupaten Donggala, Provinsi Sulawesi Tengah untuk mengetahui kinerja polsek tersebut dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Adapun dalam proses evaluasi terdapat indikator-indikator yang menjadi landasan penelitian, yaitu: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Pasolong, 2013), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen digunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi SERVQUAL tersebut adalah: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu adalah tempat yang disediakan oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri) untuk mewadahi seluruh laporan masyarakat kepada Kepolisian. SPKT merupakan etalase pertama dalam pelayanan Kepolisian dari tingkat paling kecil yaitu Polsek hingga tingkat pusat yaitu Mabes Polri. Sebagai etalase Kepolisian di tingkat terkecil hingga pusat maka SPKT dituntut profesional mulai dari personel atau unsur pokoknya, dan sarana prasarana atau disebut juga unsur pendukungnya. Dari kedua faktor tersebut harus terpenuhi dengan baik agar pelayanan dapat berjalan sesuai dengan harapan dari masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan dari Kepolisian. Kepolisian memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan tersebut dapat berbentuk bantuan atau pertolongan juga dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan dan pengaduan. Layanan tersebut ditangani oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Kualitas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu pada Polsek Rio Pakava ditemukan sebagai berikut:

1. Wujud (Tangibles)

Wujud memiliki arti yaitu bentuk pelayanan secara fisik yang dapat dilihat oleh masyarakat seperti perkantoran serta sarana lainnya yang mendukung pelayanan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat menilai bahwa penampilan SPKT Polsek Rio Pakava terlihat rapi dan siap untuk melayani masyarakat. Dengan demikian pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polsek Rio Pakava sudah memenuhi salah satu indikator dari dimensi wujud yaitu penampilan petugas pelayanan. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi wujud (tangible) pelayanan SPKT Polsek Rio Pakava belum sepenuhnya bisa dikategorikan cukup baik yang ditandai dengan belum adanya fasilitas seperti toilet khusus disabilitas serta kurangnya jumlah atau kuantitas dari fasilitas sarana prasarana yang disediakan. Selain itu, indikator kelengkapan peralatan modern juga belum memadai. Namun demikian perwakilan masyarakat mengungkapkan bahwa petugas telah memiliki keterampilan yang rapi dan selalu siap selama proses pelayanan diberikan.

2. Keandalan (Reliability)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa SPKT Polsek Rio Pakava sudah cukup baik dari segi keandalan namun masih perlu memperhatikan beberapa hal untuk diperbaiki seperti penyampaian informasi mengenai prosedur, alur, serta persyaratan pembuatan laporan. Selain itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terdapat kotak saran yang disediakan oleh SPKT Polsek Rio Pakava untuk menampung segala aspirasi, dukungan, terutama saran dan masukan dari masyarakat.

3. Ketanggapan (Responsiveness)

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa responsivitas yang dimiliki oleh petugas SPKT Polsek Rio Pakava sudah cukup baik, hanya saja masih belum optimal. Hal tersebut ditandai dengan masih banyaknya masyarakat yang masih kebingungan mengenai alur atau prosedur dalam proses pembuatan pengaduan barang hilang. Hasil wawancara lainnya menunjukkan bahwa menurut masyarakat petugas SPKT sudah cukup bertanggung jawab dengan tugasnya selama pemberian pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan tanggung jawab petugas SPKT Polsek Rio Pakava sudah cukup baik yang ditandai dengan adanya kerja sama dengan pihak stakeholder dalam pengukuran kesesuaian pelayanan. Selain itu juga ikut melibatkan masyarakat dalam proses pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak SPKT. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa SPKT Polsek Rio Pakava sudah memiliki akuntabilitas yang cukup baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Hal tersebut ditandai dengan proses dalam melayani masyarakat sudah mengikuti aturan yang ada.

4. Jaminan (Assurance)

Berdasarkan hasil wawancara pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polsek Rio Pakava belum bisa memberikan kepastian seberapa lama waktu yang diperlukan untuk memproses pengaduan. Hal tersebut ditandai dengan waktu yang dihabiskan untuk melayani masyarakat melebihi estimasi waktu yang ada di Standar Operasional Prosedur SPKT Polsek Rio Pakava. Lamanya proses pelayanan disebabkan oleh beberapa faktor seperti persyaratan yang belum terpenuhi oleh masyarakat, hingga adanya gangguan pada peralatan yang digunakan seperti komputer yang tiba-tiba mati sehingga harus diproses ulang. Kemudian hasil wawancara lainnya menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas SPKT Polsek Rio Pakava tidak membebani biaya apa pun kepada masyarakat yang melaporkan kehilangan. Cukup dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan maka akan segera diproses oleh petugas. Berdasarkan hal tersebut maka pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polsek Rio Pakava sudah memenuhi salah satu indikator dari dimensi assurance yaitu jaminan kepastian biaya pelayanan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa persyaratan untuk melakukan pengaduan di SPKT cukup mudah dipahami dan tidak menyusahakan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut maka pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polsek Rio Pakava sudah memenuhi salah satu indikator dari dimensi assurance yaitu jaminan kemudahan persyaratan pelayanan dalam legalitas.

5. Empati (Empathy)

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa petugas SPKT Polsek Rio Pakava telah menerapkan prinsip kesopanan dan keramah-tamahan kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu juga petugas SPKT menunjukkan sikap profesional dengan tidak membedakan masyarakat yang datang melapor. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari informan sebagai perwakilan dari masyarakat yang mengungkapkan bahwa selama pemberian pelayanan petugas kepolisian tidak menunjukkan karakter yang keras tetapi tegas namun tetap sopan dan ramah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dimensi empathy pada kualitas pelayanan SPKT Polsek Rio Pakava dapat dikategorikan baik karena terpenuhinya indikator tersebut.

Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi, memang benar bahwa terdapat pelayanan yang diberikan oleh petugas SPKT Polsek Rio Pakava secara fisik dan dapat dilihat secara langsung. Beberapa sarana prasarana disediakan sebagai pendukung pelayanan seperti unit komputer, ruangan untuk

pelayanan terpadu, tempat duduk, hingga ruangan bermain untuk anak. Namun demikian, masih terdapat kekurangan pada fasilitas dan prasarana seperti jumlah tempat duduk yang kurang memadai, ketiadaan toilet khusus bagi penyandang disabilitas, serta peralatan modern yang belum lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi wujud atau tangibles, SPKT Polsek Rio Pakava telah berupaya menyediakan layanan dengan penampakan fisik yang cukup baik namun masih memiliki ruang untuk perbaikan agar lebih ramah dan nyaman bagi semua lapisan masyarakat.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, kehandalan atau reliability pelayanan SPKT Polsek Rio Pakava dinilai sudah cukup baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa hal yang perlu mendapat perhatian lebih, seperti penyampaian informasi mengenai prosedur, alur, dan persyaratan pembuatan laporan yang belum memadai. Hal tersebut terlihat dari ketiadaan informasi yang jelas dan lengkap mengenai alur dan prosedur pengaduan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, SPKT Polsek Rio Pakava telah menyediakan kotak saran untuk menampung berbagai aspirasi, dukungan, serta saran dan masukan dari masyarakat sebagai bentuk komitmen untuk terus memperbaiki layanannya.

Selanjutnya pada dimensi ketanggapan atau responsiveness, hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa responsivitas petugas SPKT Polsek Rio Pakava dinilai cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan tindakan yang sigap dari petugas ketika masyarakat menyampaikan keluhan, serta kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan arahan yang membantu masyarakat memahami prosedur yang dirasa membingungkan. Meskipun demikian, ada ruang untuk lebih meningkatkan kesiapsiagaan dan kejelasan komunikasi agar masyarakat lebih terbantu dan terlayani dengan baik.

Pada dimensi jaminan atau assurance, hasil wawancara dengan masyarakat yang pernah melaporkan pengaduan menunjukkan bahwa pihak SPKT Polsek Rio Pakava telah cukup baik dalam menjamin kepastian biaya dan kepastian legalitas dengan tidak memberlakukan persyaratan yang memberatkan masyarakat. Namun, perlu mendapat perhatian khusus terkait jaminan kepastian waktu pelayanan. Pelaksanaan pelayanan sering kali melebihi estimasi waktu yang tercantum dalam SOP, yang sebagian besar disebabkan oleh kurang jelasnya informasi mengenai persyaratan dan prosedur sehingga masih ada pelapor yang datang dengan dokumen atau persyaratan yang belum lengkap. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal sosialisasi dan edukasi prosedur agar pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

Terakhir, pada dimensi empati atau empathy, hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya merasakan adanya empati yang mendalam dari petugas SPKT Polsek Rio Pakava selama proses pelayanan. Masyarakat memang mengakui bahwa petugas bersikap sopan dan ramah, namun beberapa merasa bahwa empati yang ditunjukkan belum sepenuhnya terasa. Meskipun begitu, hasil observasi menunjukkan bahwa sebenarnya sudah ada usaha dari petugas SPKT untuk memperlihatkan empati, seperti merespons setiap pertanyaan pengaduan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek empati, pelayanan SPKT Polsek Rio Pakava memiliki pondasi yang baik tetapi perlu terus diasah dan dikembangkan agar masyarakat semakin merasa diperhatikan dan dihargai dalam setiap interaksi pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polsek Rio Pakava belum cukup baik karena masih terdapat kekurangan pada setiap indikator dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy,

seperti keterbatasan fasilitas fisik, kurangnya kejelasan prosedur, ketidakpastian waktu pelayanan, serta belum optimalnya sikap empati petugas kepada masyarakat. Oleh karena itu, disarankan agar SPKT Polsek Rio Pakava melibatkan masyarakat secara aktif dalam pengukuran indeks kepuasan dan memastikan pelayanan yang setara tanpa diskriminasi, melengkapi sarana prasarana seperti menambah jumlah kursi ruang tunggu, menyediakan area parkir yang memadai, menambahkan papan informasi persyaratan pembuatan laporan polisi (LP), serta memperbaiki hal-hal kecil namun penting seperti kepastian waktu pelayanan dan kejelasan informasi prosedur agar kualitas pelayanan publik semakin meningkat dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

REFERENSI

- Dimock, M. E., & Dimock, G. O. (1992). *Ilmu Administrasi Negara*. Rineka Cipta.
- Fahmi, I. (2013). *Perilaku Organisasi: Teori, Aplikasi dan Kasus*. Alfabeta.
- Hardiansyah, H. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Mangkunegara, A. A. P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Republik Indonesia. (2002). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 2. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kementerian PAN.