

KUALITAS SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU DALAM PEMBUATAN LAPORAN SURAT KETERANGAN HILANG PADA KANTOR KEPOLISIAN RESOR MOROWALI UTARA

Moh. Arfan Patalolo^{1*}, Juemi², Ince Dian Afnita³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, Palu, Indonesia

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima:
20-01-2026

Disetujui:
28-01-2026

Dipublikasi:
19-02-2026

Kata Kunci:

*Kualitas Pelayanan;
Pelayanan Publik;
Kepuasan Masyarakat*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam pembuatan laporan surat keterangan hilang pada Polres Morowali Utara. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Informan ditentukan secara purposive dan data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SPKT belum sepenuhnya optimal. Dimensi jaminan dan empati tergolong baik karena petugas bersikap sopan, komunikatif, dan memberikan perhatian kepada masyarakat. Namun dimensi bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap masih menghadapi kendala berupa keterbatasan fasilitas, gangguan jaringan, keterbatasan sumber daya manusia, serta belum optimalnya pembagian tugas. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan terkadang berlangsung lebih lama dari yang diharapkan masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan SPKT memerlukan perbaikan sistem pelayanan, penguatan kapasitas aparatur, serta dukungan sarana prasarana yang memadai agar pelayanan publik dapat berjalan efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ketentuan tersebut menempatkan kualitas pelayanan sebagai indikator penting keberhasilan kinerja aparatur negara sekaligus sebagai ukuran legitimasi institusi publik di mata masyarakat.

Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan pengguna layanan. Parasuraman et al. (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan masyarakat. Model SERVQUAL yang mereka kembangkan mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima dimensi tersebut banyak digunakan sebagai kerangka analisis untuk menilai mutu pelayanan sektor publik maupun privat.

Dalam konteks pemerintahan, kualitas pelayanan aparatur tidak hanya mencerminkan profesionalitas organisasi, tetapi juga mempengaruhi tingkat kepercayaan publik. Sinambela (2006) menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas menuntut efisiensi prosedur, koordinasi kelembagaan yang efektif, serta kompetensi sumber daya manusia yang memadai. Sementara itu, Tjiptono (2000) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna layanan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dilepaskan dari perbaikan sistem, budaya organisasi, dan kapasitas aparatur.

Kepolisian sebagai institusi negara memiliki fungsi strategis dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, serta pemberian perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Salah satu bentuk pelayanan kepolisian yang langsung bersentuhan dengan masyarakat adalah pelayanan penerimaan laporan dan pengaduan melalui Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Unit ini berperan sebagai pintu pertama pelayanan kepolisian, termasuk dalam penerbitan surat keterangan kehilangan yang sering dibutuhkan masyarakat untuk kepentingan administratif maupun hukum.

Namun dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik masih sering menjadi sorotan. Kotler (2005) menjelaskan bahwa karakteristik jasa yang tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan, mudah berubah, dan tidak dapat disimpan menyebabkan kualitas pelayanan sangat bergantung pada kompetensi dan respons aparatur. Kondisi ini membuat pelayanan publik rentan terhadap keluhan masyarakat, terutama terkait waktu pelayanan, kejelasan prosedur, dan profesionalitas petugas. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat dan berdampak pada citra institusi penyelenggara layanan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Kantor SPKT Polres Morowali Utara, ditemukan indikasi permasalahan pelayanan, antara lain proses administrasi pembuatan surat keterangan kehilangan yang relatif lama, keterbatasan sarana prasarana, kendala jaringan, serta keterbatasan sumber daya manusia. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diterima. Jika tidak ditangani secara sistematis, kesenjangan tersebut berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam pembuatan laporan surat keterangan hilang pada Kantor Kepolisian Resor Morowali Utara dengan menggunakan pendekatan dimensi kualitas pelayanan sebagai kerangka analisis. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik bagi pengembangan studi administrasi publik sekaligus rekomendasi praktis bagi peningkatan mutu pelayanan kepolisian.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk memahami secara mendalam kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam pembuatan laporan surat keterangan hilang di Polres Morowali Utara. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada makna, proses, serta interpretasi terhadap fenomena pelayanan publik yang terjadi secara alamiah di lapangan. Informan penelitian ditentukan secara purposive berdasarkan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan, yang terdiri atas petugas SPKT dan masyarakat pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi guna memperoleh data yang komprehensif serta memungkinkan triangulasi sumber.

Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Proses analisis berlangsung secara simultan sejak pengumpulan data hingga penelitian selesai untuk memastikan kedalaman interpretasi. Keabsahan data dijaga melalui uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas dengan cara triangulasi teknik, sumber, dan waktu. Dengan prosedur tersebut, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang valid dan sistematis mengenai kondisi kualitas pelayanan SPKT serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Morowali Utara dalam pembuatan surat keterangan hilang belum sepenuhnya optimal. Pada dimensi bukti fisik (tangibles), fasilitas pelayanan secara umum tersedia dan dapat digunakan masyarakat, namun masih terdapat keterbatasan sarana pendukung, khususnya terkait jaringan internet dan sistem teknologi informasi yang sering mengalami gangguan sehingga memperlambat proses administrasi. Selain itu, kondisi ruang tunggu dan kelengkapan fasilitas pelayanan belum sepenuhnya menunjang kenyamanan pengguna layanan ketika terjadi antrean panjang.

Pada dimensi keandalan (reliability), prosedur pelayanan telah mengikuti standar operasional yang berlaku, tetapi efektivitas pelaksanaan masih dipengaruhi keterbatasan sumber daya manusia serta pembagian tugas yang belum sepenuhnya sesuai dengan kompetensi. Hal ini menyebabkan waktu penyelesaian pelayanan terkadang tidak konsisten. Pada dimensi daya tanggap (responsiveness), petugas menunjukkan kemauan membantu masyarakat, namun kecepatan pelayanan belum stabil terutama ketika volume pemohon meningkat atau terjadi kendala teknis. Sementara itu, dimensi jaminan (assurance) menunjukkan hasil yang relatif baik karena petugas dinilai memiliki sikap sopan, komunikatif, dan mampu memberikan penjelasan prosedur secara jelas. Demikian pula pada dimensi empati (empathy), petugas dinilai cukup memperhatikan kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang ramah dan personal. Secara keseluruhan, hasil penelitian mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan SPKT berada pada kategori cukup, namun masih memerlukan perbaikan pada aspek sarana, sistem, dan kapasitas sumber daya manusia.

Pembahasan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SPKT Polres Morowali Utara dipengaruhi oleh kombinasi faktor struktural dan operasional. Dalam perspektif teori kualitas pelayanan, kesenjangan antara layanan yang diharapkan masyarakat dengan layanan yang diterima menjadi indikator utama penilaian mutu layanan. Kondisi keterbatasan jaringan dan fasilitas menunjukkan bahwa dimensi tangibles belum sepenuhnya terpenuhi, padahal aspek ini merupakan representasi awal yang membentuk persepsi masyarakat terhadap profesionalitas institusi. Keterbatasan infrastruktur tersebut berimplikasi langsung pada dimensi reliability karena ketepatan waktu pelayanan bergantung pada kelancaran sistem pendukung.

Dari sisi sumber daya manusia, hasil penelitian memperlihatkan bahwa kompetensi dan penempatan tugas berpengaruh terhadap konsistensi pelayanan. Hal ini sejalan dengan konsep administrasi publik yang menekankan pentingnya kesesuaian antara kapasitas aparatur dan tuntutan pekerjaan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang optimal. Keterbatasan jumlah personel maupun kurangnya pelatihan berkelanjutan menyebabkan daya tanggap pelayanan belum maksimal, khususnya pada situasi pelayanan dengan intensitas tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya memerlukan perbaikan fasilitas, tetapi juga penguatan kapasitas organisasi melalui pengembangan kompetensi aparatur.

Di sisi lain, dimensi assurance dan empathy yang menunjukkan hasil positif menandakan bahwa aspek perilaku pelayanan telah berjalan cukup baik. Sikap ramah, komunikasi yang jelas, serta kesediaan membantu masyarakat menjadi faktor penting yang meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik tidak semata ditentukan oleh faktor teknis, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan SPKT perlu dilakukan secara komprehensif melalui perbaikan infrastruktur pelayanan, optimalisasi sistem kerja, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia agar seluruh dimensi kualitas pelayanan dapat terpenuhi secara seimbang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Morowali Utara dalam pembuatan surat keterangan hilang berada pada kategori cukup baik namun belum optimal. Dimensi jaminan dan empati menunjukkan kinerja yang relatif memuaskan karena petugas dinilai sopan, komunikatif, dan mampu memberikan perhatian kepada masyarakat. Namun demikian, dimensi bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap masih menghadapi kendala, terutama terkait keterbatasan sarana prasarana, gangguan jaringan, keterbatasan sumber daya manusia, serta belum optimalnya penempatan tugas sesuai kompetensi.

Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara komprehensif melalui perbaikan fasilitas pendukung, penguatan sistem teknologi pelayanan, peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan berkelanjutan, serta penataan manajemen kerja yang lebih efektif. Dengan perbaikan tersebut diharapkan kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dan pelayanan yang diterima dapat diminimalkan sehingga kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian semakin meningkat.

REFERENSI

- Kotler, P. (2005). *Manajemen pemasaran* (Edisi 11). Indeks.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen jasa*. Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.