

KUALITAS PELAYANAN SPKT DALAM PENANGANAN LAPORAN PENCURIAN KENDARAAN BERMOTOR DI POLRES MOROWALIMoh. Arif^{1*}, Dewi Cahyawati Abdullah², Mini³^{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; Layanan
Laporan Polisi***ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam penanganan laporan kasus pencurian kendaraan bermotor di Kepolisian Resor Morowali. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah lima orang yang terdiri atas petugas SPKT dan masyarakat pelapor. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SPKT secara umum dinilai baik oleh informan, terutama pada aspek responsivitas, empati, dan jaminan pelayanan. Namun, masih terdapat keterbatasan pada aspek fasilitas fisik dan konsistensi waktu pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik telah berjalan cukup efektif, tetapi masih memerlukan peningkatan sarana pendukung dan standar waktu layanan agar kualitas pelayanan lebih optimal.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan indikator utama keberhasilan institusi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta mencerminkan tingkat akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Sinambela, 2006). Dalam konteks penegakan hukum, kualitas pelayanan kepolisian memiliki peran strategis karena berhubungan langsung dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara. Salah satu unit pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat adalah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), yang bertugas menerima laporan masyarakat, memberikan informasi kepolisian, serta menyediakan layanan administratif.

Kasus pencurian kendaraan bermotor merupakan tindak pidana yang cukup sering dilaporkan masyarakat kepada kepolisian sehingga menuntut adanya pelayanan yang cepat, jelas, dan responsif. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh prosedur formal, tetapi juga oleh pengalaman pengguna layanan terhadap proses pelayanan yang diterima (Lovelock & Wirtz, 2011). Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan SPKT penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat.

Konsep kualitas pelayanan umumnya dianalisis menggunakan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang dikenal sebagai model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988). Dimensi tersebut digunakan secara luas dalam penelitian pelayanan karena mampu menggambarkan kualitas layanan secara komprehensif dari perspektif pengguna. Selain itu, kualitas layanan juga dipengaruhi oleh interaksi antara aspek teknis pelayanan dan aspek perilaku aparatur (Grönroos, 2001). Dengan demikian, analisis kualitas pelayanan tidak hanya menilai prosedur kerja, tetapi juga menilai bagaimana pelayanan dirasakan oleh masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan SPKT dalam penanganan laporan pencurian kendaraan bermotor di Polres Morowali serta mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah berjalan optimal dan aspek yang masih memerlukan perbaikan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif untuk memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi informan mengenai kualitas pelayanan SPKT. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman kontekstual mengenai fenomena pelayanan publik secara langsung dari perspektif pengguna layanan (Miles et al., 2014). Penelitian dilaksanakan di Kantor Kepolisian Resor Morowali.

Informan penelitian berjumlah lima orang yang dipilih secara purposive, terdiri atas petugas pelayanan dan masyarakat yang pernah melaporkan kasus pencurian kendaraan bermotor. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta studi dokumentasi. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik guna memastikan konsistensi informasi yang diperoleh (Sugiyono, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tangibles

Fasilitas pelayanan secara umum dinilai memadai, terutama pada aspek ruang pelayanan dan perlengkapan administrasi. Namun beberapa informan masyarakat menyampaikan bahwa kenyamanan ruang tunggu masih dapat ditingkatkan, khususnya terkait fasilitas tempat duduk dan pendingin ruangan.

Reliability

Petugas dinilai mampu memproses laporan secara tepat sesuai prosedur. Informan menyatakan bahwa tahapan pelaporan dijelaskan dengan jelas serta bukti laporan diberikan langsung setelah proses administrasi selesai.

Responsiveness

Respons petugas terhadap laporan masyarakat dinilai cepat dan informatif. Meskipun demikian, waktu tunggu dapat meningkat ketika jumlah pelapor sedang tinggi, yang menunjukkan adanya faktor situasional dalam pelayanan.

Assurance

Dimensi jaminan terlihat dari profesionalitas petugas, kemampuan menjelaskan prosedur hukum, serta sikap sopan selama proses pelayanan. Informan menilai hal tersebut menumbuhkan rasa percaya terhadap institusi.

Empathy

Empati tercermin dari perhatian petugas terhadap kondisi pelapor, terutama korban kehilangan kendaraan. Petugas dinilai bersikap ramah, sabar, dan komunikatif dalam menerima laporan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SPKT secara umum berada pada kategori baik. Responsivitas dan empati menjadi dimensi paling dominan karena interaksi langsung antara petugas dan masyarakat berperan penting dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh perilaku aparatur sebagai penyedia layanan (Tjiptono, 2012).

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada dimensi tangibles dan konsistensi waktu pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi petugas, tetapi juga oleh dukungan

sarana prasarana dan manajemen operasional pelayanan (Kotler & Keller, 2016). Dengan kata lain, kualitas pelayanan merupakan hasil integrasi antara sistem, sumber daya manusia, dan fasilitas pendukung.

Dominasi penilaian positif dari informan menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi ekspektasi dasar masyarakat. Namun evaluasi berkelanjutan tetap diperlukan agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara konsisten dan tidak hanya bergantung pada persepsi sesaat pengguna layanan.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan SPKT dalam penanganan laporan pencurian kendaraan bermotor di Polres Morowali secara umum dinilai baik oleh informan, terutama pada aspek responsivitas, jaminan, dan empati pelayanan. Petugas dinilai mampu memberikan pelayanan yang cepat, jelas, dan komunikatif kepada masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki, khususnya terkait fasilitas fisik dan konsistensi waktu pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu diarahkan pada penguatan sarana pendukung serta optimalisasi manajemen pelayanan agar standar pelayanan publik dapat tercapai secara lebih maksimal.

REFERENSI

- Grönroos, C. (2001). *Service management and marketing: A customer relationship management approach*. Wiley.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy*. Pearson.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.)*. Sage.
- 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.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.