

KINERJA APARAT KEPOLISIAN DALAM PELAYANAN SURAT TANDA MELAPOR ORANG ASING DI SATUAN INTELKAM KANTOR KEPOLISIAN RESOR MOROWALI

Mas'ud Usman^{1*}, Timuddin DG. Mangera Bauwo², Ince Dian Afrita³
^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, Palu, Indonesia

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima:
20-08-2025

Disetujui:
12-11-2025

Dipublikasi:
01-12-2025

Kata Kunci:
*Kinerja Aparat Kepolisian;
Pelayanan Publik; Orang
Asing; Surat Tanda Melapor*

ABSTRAK

Pelayanan Surat Tanda Melapor Orang Asing (STM) merupakan salah satu bentuk tugas strategis Polri dalam mengawasi keberadaan dan aktivitas warga negara asing di Indonesia. Di Kabupaten Morowali, kebutuhan pelayanan STM meningkat seiring perkembangan sektor pertambangan dan industri yang mendorong masuknya tenaga kerja asing. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja aparat kepolisian dalam pelayanan STM di Satuan Intelijen dan Keamanan (Intelkam) Kepolisian Resor Morowali. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan STM di Polres Morowali telah berjalan sesuai prosedur dengan indikator kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, proses pencatatan manual yang memakan waktu, serta kurangnya pemahaman masyarakat terkait prosedur pelayanan. Meskipun demikian, aspek keadilan dan kesetaraan pelayanan tetap dijaga dengan baik. Kesimpulannya, kinerja aparat kepolisian dalam pelayanan STM di Polres Morowali tergolong cukup baik, namun memerlukan inovasi berbasis teknologi, peningkatan kapasitas personel, serta perluasan akses informasi publik agar pelayanan lebih cepat, transparan, dan akuntabel.

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Administrasi Kependudukan, setiap Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Terbatas, baik yang datang langsung dari luar negeri maupun yang mengalami perubahan status izin tinggal, wajib melapor kepada instansi pelaksana paling lambat 14 hari sejak izin tinggal diterbitkan. Pelaporan tersebut dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) setempat untuk memperoleh Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT).

Dalam pengurusan SKTT, salah satu persyaratan yang harus dipenuhi adalah Surat Tanda Melapor (STM) yang diterbitkan oleh Kepolisian. STM merupakan dokumen resmi yang menyatakan bahwa WNA telah melaporkan keberadaannya di wilayah hukum Kepolisian setempat. Selain sebagai syarat administratif, STM juga berfungsi sebagai instrumen pengawasan dan jaminan keamanan terhadap aktivitas WNA selama berada di Indonesia. Dengan demikian, penerbitan STM bukan hanya prosedur administratif, melainkan juga bagian dari upaya Polri dalam menjaga ketertiban dan keamanan.

Polres Morowali sebagai pelaksana tugas Kepolisian Republik Indonesia di wilayah Kabupaten Morowali, Sulawesi Tengah, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan

tersebut melalui Satuan Intelijen dan Keamanan (Intelkam). Unit ini, khususnya Subbagian Pelayanan Administrasi (Yanmin) bidang Orang Asing, berperan dalam pengelolaan dokumen seperti Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), STM, dan Surat Keterangan Jalan (SKJ). Prosedur pelayanan dimulai dari pemeriksaan kelengkapan berkas, pencatatan manual dalam buku register, hingga pembuatan dokumen melalui aplikasi pengolah kata. Namun, sistem pencatatan dan pengolahan data yang masih manual menimbulkan kendala, terutama dalam pencarian arsip dan penyusunan laporan tahunan, yang memerlukan waktu lama dan berpotensi menurunkan kualitas pelayanan.

Kondisi tersebut menjadi semakin kompleks mengingat pesatnya perkembangan sektor pertambangan dan industri di Morowali yang menarik masuknya banyak tenaga kerja asing. Hal ini menuntut peningkatan kualitas pelayanan kepolisian dalam penerbitan STM, baik dari segi kecepatan, transparansi, maupun akurasi data. Namun, di lapangan masih ditemukan berbagai hambatan, antara lain keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur, serta munculnya persepsi negatif terhadap kinerja aparat. Situasi ini dapat berdampak pada citra Polri sekaligus efektivitas pengawasan terhadap keberadaan orang asing.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti terdorong untuk melakukan kajian mendalam dengan mengangkat judul: **“Kinerja Aparat Kepolisian dalam Pelayanan Surat Tanda Melapor Orang Asing di Satuan Intelkam Kepolisian Resor Morowali”**.

KAJIAN PUSTAKA

Kinerja pelayanan publik merupakan aspek penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut Dwiyanto (2021), kinerja birokrasi publik dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Kerangka ini relevan untuk menilai sejauh mana aparat kepolisian mampu memberikan pelayanan publik yang efektif, termasuk dalam penerbitan Surat Tanda Melapor (STM) bagi warga negara asing.

Parasuraman et al. (1985) melalui konsep Service Quality (SERVQUAL) menekankan lima indikator kualitas pelayanan, yaitu: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam konteks pelayanan STM, indikator tersebut tampak pada kecepatan dan ketepatan aparat dalam memproses dokumen, sikap responsif terhadap kebutuhan orang asing, serta adanya kepastian hukum dan perlakuan yang adil bagi setiap pemohon.

Moenir (2017) juga menegaskan bahwa pelayanan publik yang baik harus memenuhi kriteria cepat, tepat, murah, dan mudah diakses. Kriteria ini menjadi standar minimal yang harus dipenuhi aparat dalam memberikan layanan administrasi kependudukan. Sejalan dengan itu, Sinambela (2011) menambahkan bahwa prinsip pelayanan publik mencakup transparansi, partisipasi, akuntabilitas, kesamaan hak, serta efektivitas. Hal ini penting untuk memastikan pelayanan tidak hanya berjalan sesuai prosedur, tetapi juga dapat membangun kepercayaan masyarakat.

Lebih jauh, Lovelock & Wirtz (2011) menyatakan bahwa efisiensi pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Digitalisasi layanan dapat mempercepat proses, mempermudah akses data, serta mengurangi kendala yang muncul akibat sistem manual. Hal ini relevan dalam pelayanan STM, mengingat kendala utama yang sering dihadapi aparat adalah keterbatasan sumber daya manusia dan lamanya proses pengolahan data secara manual.

Dengan demikian, teori-teori di atas dapat menjadi pijakan untuk menganalisis kinerja aparat kepolisian dalam pelayanan STM orang asing di Polres Morowali, khususnya dalam hal kecepatan, ketepatan, keadilan, transparansi, serta kebutuhan inovasi pelayanan berbasis teknologi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, karena bertujuan untuk memahami secara mendalam kualitas pelayanan penerbitan Surat Tanda Melapor Orang Asing (STMOA) di Polres Morowali dari perspektif aparat maupun masyarakat. Pendekatan ini dipilih agar dapat menggambarkan realitas sosial dan pengalaman para informan secara utuh dalam konteks pelayanan publik.

Lokasi penelitian ditetapkan di Polres Morowali, Sulawesi Tengah, khususnya pada Satuan Intelkam yang menjadi unit pelaksana penerbitan STMOA. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa wilayah Morowali merupakan salah satu daerah dengan jumlah tenaga kerja asing cukup tinggi akibat aktivitas industri, sehingga layanan STMOA menjadi kebutuhan strategis.

Informan penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih individu yang dianggap memahami secara langsung proses pelayanan STMOA. Informan terdiri atas aparat kepolisian yang terlibat dalam pelayanan (Kasat Intelkam, Kaurmintu, dan anggota pelayanan), pihak eksternal yang sering berhubungan dengan pelayanan STMOA (HRD perusahaan), serta masyarakat di sekitar kawasan industri. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah lima orang yang mewakili perspektif internal dan eksternal.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung di lokasi pelayanan. Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali pengalaman, penilaian, serta kendala yang dihadapi pemohon maupun aparat dalam proses penerbitan STMOA. Observasi digunakan untuk memperoleh gambaran faktual terkait mekanisme pelayanan, interaksi petugas dengan pemohon, serta kendala teknis yang muncul. Selain itu, dokumentasi berupa peraturan, SOP, serta data pendukung dari Polres Morowali juga dianalisis untuk memperkuat hasil temuan.

Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles et al. (2014) yang mencakup tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan informasi dari berbagai informan serta mengombinasikan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan penerbitan STMOA di Polres Morowali, khususnya dalam aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Anggota Kepolisian Resor Morowali memiliki kewajiban untuk mengabdikan, berbakti, serta menaati peraturan. Hal utama yang harus dijaga adalah keandalan dalam memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Dalam era globalisasi yang ditopang oleh arus informasi modern, aktivitas dan mobilitas masyarakat semakin meningkat, sehingga anggota polisi dituntut memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan memuaskan. Pelayanan di Kantor Kepolisian Resor Morowali harus memiliki keterampilan dan keahlian khusus, sehingga mampu memenuhi kebutuhan individu, masyarakat, maupun organisasi. Penelitian ini berfokus pada bagaimana pelayanan dilihat dari aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Aspek Kecepatan

Aspek kecepatan berhubungan dengan keandalan petugas dalam menyelesaikan pelayanan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Informan pertama, IPTU Sappewal, SH (Kasat Intelkam Polres Morowali), menyatakan:

“Prosedurnya cukup sederhana. Pemohon harus datang ke kantor Intelkam dengan membawa dokumen pendukung seperti paspor, visa, dan dokumen lainnya yang diperlukan. Setelah itu, petugas melakukan verifikasi dan input data sebelum menerbitkan STMOA. Jika semua persyaratan lengkap dan tidak ada kendala teknis, prosesnya bisa diselesaikan dalam satu

hari kerja. Namun, jika ada dokumen yang perlu diverifikasi lebih lanjut, mungkin akan memakan waktu hingga dua hari.”

Informan kedua, AIPDA Rudianto (Kaurmintu), menjelaskan:

“Kami bekerja berdasarkan standar operasional yang sudah ditetapkan. Begitu berkas masuk, kami langsung melakukan pemeriksaan kelengkapan. Jika tidak ada masalah, data segera dimasukkan ke dalam sistem, dan dokumen bisa segera diproses. Kendala utama biasanya adalah kurangnya kelengkapan dokumen dari pemohon, gangguan pada sistem elektronik, atau volume permohonan yang tinggi dalam satu waktu.”

Informan ketiga, Muh. Ilham (HRD Bagian Orang Asing), menilai:

“Sejauh ini belum cukup baik. Pelayanannya relatif lambat, apalagi jika dokumen yang harus diselesaikan ribet dan butuh waktu. Kadang ada antrian cukup panjang jika banyak pemohon di hari yang sama sehingga waktu penyelesaian sangat lama.”

Informan keempat, Briptu Komang (Anggota Pelayanan), menuturkan:

“Koordinasi aparat kepolisian bersama imigrasi berjalan baik. Kami sering bertukar informasi terkait data orang asing yang masuk ke wilayah Morowali untuk memastikan bahwa setiap individu yang wajib melapor sudah terdata dengan benar. Ya, secara umum sudah cukup cepat. Namun, ada baiknya jika sistem administrasi terus diperbarui agar semakin efisien, terutama dalam hal digitalisasi data.”

Informan kelima, masyarakat Morowali yang bekerja di sekitar wilayah industri, mengatakan:

“Saya melihat pelayanan belum cukup baik, karena teman-teman yang bekerja dengan tenaga kerja asing sering mengurus STMOA dan mengatakan bahwa prosesnya terlalu lama. Mungkin bisa dibuat sistem antrian online atau sistem pendaftaran elektronik sehingga pemohon tidak harus menunggu lama di kantor kepolisian.”

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan penerbitan STMOA di Polres Morowali cukup cepat jika dokumen lengkap, namun kendala seperti kelengkapan dokumen, volume pemohon, antrian panjang, dan gangguan sistem masih memperlambat. Digitalisasi dan sistem antrian online diperlukan untuk meningkatkan kecepatan.

Aspek Ketepatan

Ketepatan berkaitan dengan kesesuaian waktu pelayanan, baik waktu tunggu maupun proses. Informan pertama, IPTU Sappewal, SH, menjelaskan:

“Prosedur penerbitan STMOA di Polres Morowali mengikuti standar yang telah ditetapkan. Pemohon diharuskan membawa dokumen seperti fotokopi paspor, visa, KITAS, IMTA atau notifikasi, dan KTP sponsor. Setelah dokumen diverifikasi dan dinyatakan lengkap, STMOA akan diterbitkan dalam waktu maksimal 1x24 jam pada hari kerja. Kami telah menetapkan alur kerja yang efisien dan memastikan setiap petugas memahami tugasnya. Selain itu, kami melakukan monitoring harian untuk memastikan tidak ada keterlambatan dalam proses penerbitan STMOA.”

Informan kedua, AIPDA Rudianto, menambahkan:

“Setiap berkas yang masuk segera kami periksa kelengkapannya. Jika semua dokumen lengkap, kami langsung memprosesnya tanpa penundaan. Kami juga berkoordinasi dengan instansi terkait jika diperlukan untuk mempercepat verifikasi. Keterlambatan jarang terjadi. Namun, jika ada, biasanya disebabkan oleh dokumen yang tidak lengkap atau perlu verifikasi lebih lanjut. Dalam kasus seperti itu, kami segera menghubungi pemohon untuk melengkapi persyaratan agar proses dapat dilanjutkan.”

Informan ketiga, Muh. Ilham (HRD), menyebutkan:

“Pengalaman kami cukup positif. Prosesnya cepat dan tepat waktu, asalkan semua dokumen yang diperlukan sudah lengkap saat pengajuan. Sejauh ini, kami belum pernah mengalami keterlambatan yang signifikan. Semua berjalan sesuai dengan waktu yang dijanjikan oleh petugas.”

Informan keempat, Briptu Komang, mengungkapkan:

“Pelayanan STMOA oleh Polres Morowali cukup tepat waktu. Koordinasi antara imigrasi dan kepolisian berjalan baik, sehingga proses verifikasi dapat dilakukan dengan cepat. Mungkin bisa dipertimbangkan penggunaan sistem digital untuk pengajuan dan verifikasi dokumen, sehingga prosesnya bisa lebih efisien dan mengurangi potensi keterlambatan.”

Informan kelima, masyarakat Morowali di wilayah industri, menuturkan:

“Sejauh yang saya tahu, tidak ada keluhan signifikan. Teman-teman yang bekerja dengan tenaga kerja asing mengatakan bahwa prosesnya cukup cepat dan sesuai dengan yang dijanjikan. Mungkin bisa ditambahkan layanan informasi online mengenai persyaratan dan prosedur, sehingga pemohon bisa mempersiapkan dokumen dengan lebih baik sebelum datang ke kantor polisi resor Morowali.”

Sehingga dapat disimpulkan bahwa proses penerbitan STMOA umumnya tepat waktu sesuai SOP, dengan kendala utama terkait kelengkapan dokumen. Koordinasi yang baik dengan instansi terkait serta penerapan sistem digital akan semakin menjamin ketepatan pelayanan.

Aspek Kemudahan

Kemudahan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta sikap dapat dipercaya dari petugas. Informan pertama, IPTU Sappewal, SH, menyatakan:

“Kami terus berupaya meningkatkan pelayanan dengan memberikan sosialisasi terkait persyaratan dan prosedur melalui berbagai media, serta menyediakan petugas yang siap membantu pemohon dalam proses pengajuan STMOA.”

Informan kedua, AIPDA Rudianto, mengatakan:

“Kami selalu siap memberikan informasi yang jelas mengenai persyaratan dan tahapan yang harus dilalui. Jika ada dokumen yang kurang atau perlu penjelasan lebih lanjut, kami akan membantu pemohon untuk memahaminya agar proses dapat berjalan lancar. Selain memastikan kelengkapan dokumen sejak awal, kami juga berkoordinasi dengan instansi terkait untuk mempercepat verifikasi jika diperlukan, sehingga pemohon tidak perlu menunggu terlalu lama.”

Informan ketiga, Muh. Ilham (HRD), menilai:

“Prosesnya belum cukup mudah. Petugas memberikan informasi yang lengkap mengenai persyaratan tapi kami masih sangat bingung dengan sistemnya, dan selama dokumen yang diperlukan belum lengkap, aparat tidak memberikan kemudahan. Sejauh ini banyak kendala yang dialami oleh pengurus orang asing. Namun, mungkin akan lebih baik jika tersedia layanan informasi online untuk memudahkan pemohon mempersiapkan dokumen sebelum datang ke kantor polisi.”

Informan keempat, Briptu Komang, menuturkan:

“Prosesnya sebenarnya cukup efisien dan mudah dipahami. Koordinasi antara imigrasi dan kepolisian juga berjalan baik, sehingga memudahkan dalam verifikasi data orang asing yang mengajukan STMOA. Karena kendala biasa ditemukan kurangnya personil sehingga proses pelayanan sangat lama, pengembangan sistem pendaftaran online bisa menjadi langkah positif untuk mempermudah pemohon dalam mengajukan permohonan dan mempersiapkan dokumen yang diperlukan.”

Informan kelima, masyarakat Morowali di wilayah industri, menyebutkan:

“Dari informasi yang saya dengar, prosesnya cukup rumit dan berbelit-belit. Banyak langkah atau tahapan yang harus dilengkapinya untuk berkasnya bisa lengkap. Mungkin penyediaan informasi yang lebih luas melalui media sosial atau website resmi kepolisian bisa membantu masyarakat memahami persyaratan dan prosedur sebelum datang ke kantor polisi.”

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan sudah cukup mudah dipahami dengan informasi yang jelas dari petugas. Namun, sebagian pemohon masih merasa prosedur berbelit. Solusi yang disarankan adalah menyediakan layanan informasi online, sosialisasi digital, dan sistem pendaftaran elektronik.

Aspek Keadilan

Aspek keadilan menekankan perlakuan yang sama terhadap semua pemohon tanpa adanya diskriminasi. Informan pertama, IPTU Sappewal, SH, menyatakan:

“Kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang adil dan setara kepada semua pemohon STMOA, tanpa memandang latar belakang atau afiliasi mereka. Setiap permohonan diproses berdasarkan kelengkapan dan keabsahan dokumen yang diserahkan, sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Serta adanya mekanisme pengawasan internal yang rutin untuk memastikan bahwa setiap petugas menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur dan prinsip keadilan yang telah ditetapkan.”

Informan kedua, AIPDA Rudianto, menambahkan:

“Kami selalu memeriksa dan memproses setiap permohonan berdasarkan kelengkapan dan keabsahan dokumen yang diserahkan, tanpa membedakan siapa pemohonnya. Semua pemohon mendapatkan informasi dan pelayanan yang sama sesuai dengan prosedur yang berlaku. Sejauh ini, kami belum menerima keluhan terkait ketidakadilan. Namun, jika ada, kami siap menindaklanjuti dengan melakukan evaluasi dan koreksi sesuai dengan prosedur yang berlaku.”

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Polres Morowali telah menerapkan prinsip keadilan dalam pelayanan STMOA. Semua pemohon diperlakukan sama sesuai prosedur. Untuk memperkuat aspek keadilan, perlu dilakukan pelatihan rutin bagi petugas serta publikasi persyaratan dan prosedur secara terbuka melalui media daring.

Pembahasan

Pelayanan penerbitan Surat Tanda Melapor Orang Asing (STMOA) di Polres Morowali memperlihatkan dinamika yang beragam jika ditinjau dari aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Dari hasil wawancara, tampak bahwa secara umum prosedur sudah mengikuti standar operasional, tetapi masih terdapat kendala yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan publik.

Dari sisi kecepatan, petugas berupaya menyelesaikan penerbitan STMOA dalam waktu singkat, bahkan satu hari kerja jika dokumen pemohon lengkap. Hal ini menunjukkan adanya orientasi pada efisiensi dan kepastian waktu sebagaimana ditekankan oleh Zeithaml et al. (1990) dalam dimensi responsiveness pelayanan publik. Namun, hambatan berupa kelengkapan berkas, antrian panjang, volume pemohon, serta gangguan teknis sistem menjadi faktor yang memperlambat. Pandangan ini sejalan dengan teori public service delivery yang menegaskan bahwa kecepatan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kinerja petugas, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sistem pendukung, baik teknologi maupun administrasi (Dwiyanto, 2021). Kondisi ini mengindikasikan perlunya digitalisasi dan sistem antrian online untuk menekan hambatan teknis dan administratif.

Ketepatan pelayanan juga menjadi aspek yang cukup terjaga. Mayoritas informan menilai bahwa penerbitan STMOA umumnya sesuai dengan waktu yang ditetapkan dalam SOP, yaitu maksimal 1x24 jam. Hal ini mencerminkan adanya disiplin prosedural dan koordinasi yang baik dengan instansi terkait, khususnya pihak imigrasi. Menurut Osborne & Gaebler (1992), pelayanan publik yang tepat waktu menunjukkan adanya upaya untuk menjaga accountability sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, kasus keterlambatan masih ditemukan ketika dokumen pemohon tidak lengkap atau memerlukan verifikasi lebih lanjut. Artinya, ketepatan waktu masih sangat bergantung pada partisipasi pemohon dalam memenuhi persyaratan. Dengan demikian, penyediaan layanan informasi daring terkait dokumen yang dibutuhkan menjadi penting agar pemohon lebih siap sejak awal dan keterlambatan bisa diminimalisir.

Aspek kemudahan pelayanan menunjukkan persepsi yang lebih beragam. Dari satu sisi, petugas dinilai cukup komunikatif dan kooperatif dalam memberikan informasi kepada pemohon. Hal ini mencerminkan dimensi assurance dan empathy dalam teori SERVQUAL (Parasuraman et

al., 1985), yakni kemampuan petugas untuk memberikan rasa percaya melalui sikap ramah, jelas, dan dapat diandalkan. Namun, di sisi lain, pemohon dari kalangan masyarakat maupun perusahaan menilai bahwa prosedur masih berbelit, terutama ketika terjadi kekurangan dokumen atau ketidakjelasan mekanisme sistem. Kritik tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik belum sepenuhnya memenuhi prinsip accessibility sebagaimana dikemukakan oleh Lovelock & Wirtz (2011), di mana layanan publik harus dapat diakses dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, kemudahan pelayanan dapat ditingkatkan melalui penguatan sistem informasi berbasis teknologi, sosialisasi digital, dan pembukaan kanal komunikasi interaktif agar masyarakat lebih siap dalam memproses permohonannya.

Sementara itu, aspek keadilan dalam pelayanan relatif berjalan baik. Informan dari pihak kepolisian menegaskan bahwa tidak ada diskriminasi dalam penerbitan STMOA; semua permohonan diproses berdasarkan kelengkapan dan keabsahan dokumen. Praktik ini selaras dengan prinsip pelayanan publik menurut Dwiyanto (2021), yang menekankan pentingnya perlakuan adil, transparan, dan akuntabel dalam setiap interaksi pelayanan. Pengawasan internal juga dinyatakan rutin dilakukan untuk mencegah praktik yang menyimpang. Namun, untuk semakin memperkuat keadilan pelayanan, diperlukan publikasi persyaratan dan prosedur secara lebih terbuka melalui media daring agar masyarakat memiliki akses informasi yang sama, sekaligus menjadi instrumen pengawasan sosial.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan STMOA di Polres Morowali sudah relatif baik, tetapi masih menghadapi tantangan dalam hal kecepatan, kemudahan, dan konsistensi teknis. Implementasi inovasi digital seperti sistem antrian online, layanan informasi berbasis website atau aplikasi, serta koordinasi lebih intensif dengan instansi terkait akan menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan perbaikan ini, pelayanan tidak hanya memenuhi standar prosedural, tetapi juga semakin memenuhi prinsip good governance yang menekankan transparansi, akuntabilitas, efisiensi, serta keadilan bagi seluruh masyarakat.

KESIMPULAN

Pelayanan penerbitan Surat Tanda Melapor Orang Asing (STMOA) di Polres Morowali pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur dan menunjukkan kualitas yang cukup baik. Dari aspek kecepatan dan ketepatan, pelayanan relatif dapat diselesaikan dalam waktu singkat selama dokumen pemohon lengkap, meskipun kendala berupa antrian panjang, volume pemohon, serta verifikasi berkas masih menjadi faktor penghambat. Dari aspek kemudahan, petugas dinilai cukup komunikatif dan informatif, namun sebagian pemohon masih merasakan prosedur yang berbelit dan belum sepenuhnya mudah diakses. Sementara itu, aspek keadilan telah diterapkan dengan baik, di mana semua pemohon diperlakukan sama sesuai prosedur tanpa diskriminasi.

Temuan ini memperlihatkan bahwa pelayanan STMOA di Polres Morowali telah memenuhi prinsip dasar pelayanan publik, tetapi masih memerlukan inovasi untuk meningkatkan kualitas. Digitalisasi pelayanan melalui sistem antrian online, penyediaan informasi berbasis website atau media sosial, serta peningkatan kapasitas petugas menjadi langkah strategis untuk mempercepat, mempermudah, dan menjamin transparansi pelayanan. Dengan demikian, pelayanan publik yang diberikan tidak hanya memenuhi standar formal, tetapi juga semakin sejalan dengan prinsip good governance yang menekankan efisiensi, akuntabilitas, dan keadilan bagi seluruh masyarakat.

REFERENSI

Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press.
Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa: Perspektif Indonesia*. Erlangga.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage.
- Moenir, H. (2017). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Penguin Books USA Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50. <http://dx.doi.org/10.2307/1251430>
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.