

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA SENTRA
PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) DALAM
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DIPOLRES TAPANULI TENGAH**

SKRIPSI

OLEH:

**MULIA SIREGAR
198520035**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)30/8/23

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA SENTRA
PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) DALAM
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI POLRES TAPANULI TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Medan Area

Oleh :

Mulia Siregar

198520035

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/8/23

Access From (repository.uma.ac.id)30/8/23

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Polres Tapanuli Tengah

Nama : Mulia Siregar

Nim : 198520035

Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Walid Musthafa Sembiring S.sos,M.IP

Marlina Deliana S.AB,M.AB

Mengetahui

 Dekan
Dr. daffianu Juliana Hasibuan, M.Si

 Ka Prodi Administrasi Publik
Khairunnisah Lubis, S.Sos,M. I.Pol

Tanggal Lulus :

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mulia Siregar
NPM : 198520035
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA SENTRA
PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) DALAM PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI POLRES TAPANULI TENGAH**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, April 2023

Yang saya nyatakan



(Mulia Siregar)
198520035

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI POLRES TAPANULI TENGAH

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Tapanuli Tengah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode yang digunakan adalah studi kasus dengan mengambil sampel pada SPKT di Polres Tapanuli Tengah. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan petugas SPKT dan pengguna layanan, serta observasi langsung terhadap proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik di SPKT Polres Tapteng belum optimal, terlihat dari beberapa masalah seperti kurangnya sumber daya manusia dan fasilitas yang memadai, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan keberadaan SPKT. Beberapa rekomendasi yang diajukan antara lain meningkatkan sumber daya manusia dan fasilitas, meningkatkan sosialisasi dan promosi SPKT, serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelayanan publik di SPKT. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pihak terkait untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di SPKT.

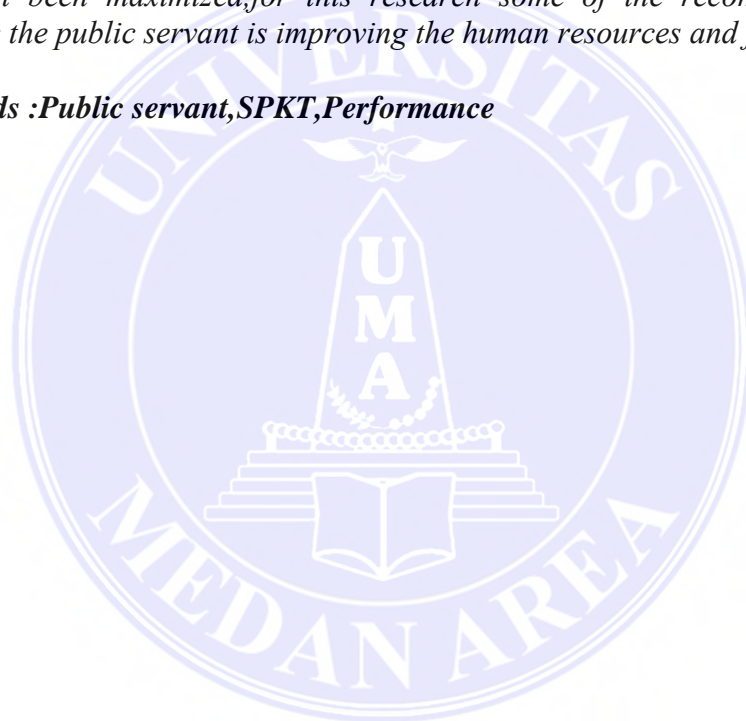
Kata Kunci :Pelayanan publik,SPKT,Kinerja

ABSTRACT

ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE PERFORMANCE AT THE INTEGRATED POLICE SERVICE CENTER (SPKT) IN HANDLING PUBLIC COMPLAINTS AT THE CENTRAL TAPANULI POLICE STATION

This study aims to analyze the performance of public services at the Integrated Police Service Center of the Central Tapanuli District Police using a qualitative approach. The method used is a case study by taking a sample SPKT at the Central Tapanuli Police Station. Data were collected through in-depth interviews with SPKT officers and service users, as well as direct observation of the service process. The results showed that the performance of public services at the SPKT have not been maximized, for this research some of the recommendations to increase the public servant is improving the human resources and facilities.

Keywords : *Public servant, SPKT, Performance*



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Mulia Siregar, dilahirkan di pancur natolu pada tanggal 18 feburari 1999. Anak dari Ayah Domician siregar dan Ibu Dermawati. Penulis merupakan anak kedua dari empat bersaudara. Penulis pernah bersekolah di SDN NO 154507 Gonting mahe sorkam pada tahun 2007, dan pada tahun 2013 penulis melanjutkan Pendidikan di SMP N 1 Sarudik pandan Tapanuli Tengah dan pada tahun 2016 penulis melanjutkan Pendidikan di SMA Methodist 8 Medan Pada tahun 2019 sampai sekarang penulis terdaftar sebagai mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur pertama sekali penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat, pertolongan, kekuatan, kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“analisis kinerja pelayanan publik pada sentra pelayanan kepolisian terpadu dalam menangani pengaduan masyarakat pada Polres Tapanuli Tengah ”** dengan tepat waktu. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyelesaian pendidikan pada Program Studi Administrasi Publik (S-1) Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.SC selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik
3. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
4. Bapak Walid Musthafa Sembiring S.sos,M.IP selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan saran bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Marlina Deliana S.AB,M.AB selaku Pembimbing II yang telah memberikan banyak pengarahan serta bimbingan penulisan penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Chairika Nasution S.AP,M.AP selaku sekretaris skripsi yang memberikan masukan kepada penulis sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini
7. Kedua orang tua yang saya sayangi, Bapak dan Ibu yang tak henti-hentinya selalu memberikan doa, dan motivasi kepada penulis terlebih kepada bapakku tercinta yang saya sebut my everything yang selalu menjadi sumber semangat,sumber kekuatan ,dan yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis untuk menempuh dan menyelesaikan pendidikan sarjana
8. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area yang telah mendidik dan memberikan bimbingan kepada penulis selama perkuliahan.
9. Bang Riki, Bang Sutris dan Bang Redha yang telah mempermudah saya dalam melengkapi berkas yang akan dipenuhi oleh penulis.
10. Terimakasih kepada sahabatku mona dan angelika mulai dari SMA sampai dengan sekarang yang menjadi tempat berkeluh kesah dan selalu memberikan semangat kepada penulis.
11. Kepada kepolisian resort tapteng Bapak julius, bapak ganda ,bapak riko dan bapak regar selaku personil kepolisian pada SPKT Polres Tapteng yang sudah memberikan penulis kesempatan dan ilmu kepada penulis dalam mengerjakan tugas sarjana ini.

12. Pak pj sihombing yang banyak membantu saya di Polres Tapteng,kak Intan bu Polwan yang baik yang telah bersedia menjadi tempat nyaman penulis dan juga mengantar penulis tiap paginya kePolres Tapteng

13. Teman-temanku kuliahku,Terimakasih telah memberikan tawa kepada penulis mewarnai kehidupan kampus saya dengan tingkah lucu kalian, sehingga kesepian penulis berkurang memberikan semangat juga kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

14. Teman-teman seperjuangan angkatan 2019.

15. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih telah mendukung saya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu semua kritik dan saran yang membangun dari semua pihak pembaca akan penulis perhatikan.

Medan, April 2023
Hormat Saya,

Mulia Siregar
NPM 198520035

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	9
1.3 Tujuan penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Konsep kinerja	12
2.2 Analisis Kinerja	14
2.3 Konsep Kepolisian	16
2.4 Pelayanan Publik	17
2.4.1 Adapun Unsur-Unsur Pelayanan Publik	21
2.4.2 Kinerja Pelayanan Dan Pendekatan	22
2.4.3 Indikator Penilaian Pada Hasil Pelayanan Publik	23
2.4.4 Indikator Yang Berorientasi Pada Proses	24
2.5. Sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT)	26
2.5.1 Tugas sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT)	27
2.5.2 fungsi sentra pelayanan kepolisian terpadu	28
2.5.3 Dasar Hukum Yang Menyangkut	29
2.6 .Penelitian terdahulu	30
2.7. Kerangka Berfikir	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 lokasi dan waktu penelitian	34
3.3 Informan penelitian	36
3.4 Teknik pengumpulan data	38
3.5 Teknik analisis data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Umum Tapanuli Tengah	41
4.1.2 Gambaran Umum Lokasi Polres Tapanuli Tengah	43
4.2 Fungsi Dan Tugas Organisasi SPKT Polres Tapteng	48
4.3. Informasi lain dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada sentra pelayanan kepolisian terpadu studi kasus polres Tapanuli Tengah	50
4.4 Responden Analisis Data Hasil Penelitian	51
4.5 Pembahasan	57

4.5.1 Kinerja pelayanan publik pada SPKT Polres Tapteng dalam memberikan pelayanan pengaduan masyarakat	59
4.5.2. Pendukung	71
BABV PENUTUP	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2.Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	85



DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian Terdahulu.....	31
4.2	Daftar Personel SPKT Polres Tapanuli Tengah.....	49
4.3	Hasil Wawancara Responden Ka. SPKT.....	51
4.4	Hasil Wawancara Responden Kanit SPKT.....	53
4.4	Hasil Wawancara Responden BAMIN SPKT.....	55
4.5	Hasil Wawancara Responden BAMIN II.....	57
4.6	Daftar wawancara masyarakat penerima layanan SPKT Polres Tapteng....	58



DAFTAR GAMBAR

4.1 wawancara dengan bamin SPKT Polres Tapteng	59
4.2 photo bersama masyarakat seusai wawancara di SPKT Polres Tapteng	60
4.3 wawancara dengan KA,dan personil SPKT Polres Tapteng... ..	60
4.4 photo bersama masyarakt dikantor SPKT polres tapteng usai wawancara	63
4.5 kotak saran	64
4.6 pengajuan laporan oleh masyarakat	66
4.7 pengurusan surat laporan oleh masyarakat	66



LAMPIRAN

1:Dokumentasi Penelitian.....	82
II:Laporan Pengaduann SPKT Polres Tapanuli Tengah Tahun 2023.....	85



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang efektif dan responsif merupakan kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Kemudian pemerintah sebagai aktor pembuat kebijakan pada dasarnya menjalankan dua jenis fungsi penting yaitu: fungsi *arrangement* (aturan) dan fungsi (*service*) layanan. Fungsi aturan tersebut merupakan salah satu hakikat pemerintahan dalam akidah konsep modern untuk menjalankan pemerintahan yang *good governance*. Pada suatu negara hukum (*legal state*) merupakan komponen penting dalam pelaksanaan pelayanan, sementara itu akidah pelayanan yang baik sering dikaitkan dengan hakikat negara sebagai negara yang sejahtera dan berdaulat (*welfare state*). Sebagaimana yang dimaksud peneliti terdahulu Fungsi aturan pelayanan mempengaruhi keterkaitan seluruh ruang kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara dan interpretasi diwewenangkan terhadap aparatur pemerintah tertentu yang memiliki fungsi dan tugas bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu pada kedua fungsi tersebut (Siagian, 2001) dalam (Hardiyansyah, 2018).

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 dalam (Suandi, 2019) mengenai Pelayanan Publik adalah Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dimana terdapat beberapa point dalam hal pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa beserta hal penting lainnya yang dilakukan oleh aparatur atau pun pegawai pemerintah sebagai wujud salah satu tindakan pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan

yang berlaku. Layanan publik (*publik servant*) tidak dapat dipisahkan dari urusan kepentingan masyarakat ataupun publik. Masyarakat memerlukan pelayanan publik guna mendukung berbagai kebutuhannya. Pelayanan publik menjadi sarana penting dalam ruang mekanisme pemerintahan, pelayanan publik merupakan bagian dari birokrasi yang pada hakikatnya Negara yang maju adalah Negara yang memiliki dan mampu menerapkan prinsip pelayanan publik dengan baik dan ber integritas. Pelayanann publik pada era teknologi menjadi suatu tanggung jawab dan tugas penting pemerintahan dalam upaya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Berbagai upaya dan kreatifitas yang dilakukan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang bersifat efisien dan efektif kepada masyarakat dalam meningkatkan pelayanannya sebagai wujud interpretasi dari wacana *good governance*, salah satu upaya tersebut ialah dengan meningkatkan kinerja individu pegawai melalui pendidikan dan motivasi internal maupun eksternal. Integritas aparatur sipil sebagai aktor utama dalam memberikan pelayanan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak lepas dari penggunaan serta keterkaitan dari pada kemajuan tekologi. Sistem pelayanan publik akan memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efisien dan efektif dengan dukungan tambahan dari kemajuan teknologi. Penguasaan akan teknologi informasi dari pegawai suatu organisasi publik akan sangat mempengaruhi sistem pelayanan dan kinerja organisasi dalam perihal memberikan pelayanan yang maksimal kepada publik (Bambang Irawan, 2017).

Pelaksanaan sistem kebijakan ataupun dapat disebut reformasi birokrasi salah satu yang menjadi misi utama presiden Joko widodo pada masa

pemerintahannya. Pelayanan di Republik Indonesia sebagai Negara berkembang berusaha semampunya dalam mewujudkan pelayanan *good governance*, dalam upaya mewujudkan pelayanan yang baik pemerintah sebagai representatif juga mestinya melibatkan masyarakat sipil dalam proses menuju *good governance* (dwiyanto, 2021) berdasarkan pada kenyataannya, masyarakat, teknologi dan pelayanan sangatlah berkaitan dikarenakan objek utama dari pelayanan publik ialah masyarakat itu sendiri, pelayanan tanpa masyarakat adalah tidak nyata begitupun sebaliknya, teknologi tanpa masyarakat tidak akan memiliki fungsi sebagai mana mestinya. Pemerintahan Indonesia dalam memajukan bangsa Indonesia agar dapat mengubah perspektif masyarakat Indonesia untuk itu pemerintah berupaya dalam menerapkan sistem *good governance*, pelayanan dan kebijakan lainnya (Jumady et al., 2022). Pemerintah sebagai pembuat ataupun aktor kebijakan Pelayanan publik juga menjadi perantara dalam memberikan pelayanan dan contoh kepada masyarakat dalam hal ini pemerintah memiliki sistem yang bersifat memaksa (*compulsion*) dengan ini masyarakat menjadi mematuhi peraturan *policy* (polisi).

Kepolisian menjadi salah satu instansi pemerintahan dalam bidang keamanan yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan juga sebagai pengayom kepada publik di Republik Indonesia. Pelayanan merupakan tugas hakiki oleh aparatur Negara sebagai abdi Negara yang mengabdikan kepada masyarakat Republik Indonesia, pelayanan yang berkualitas disebut juga dengan pelayanan terpadu adalah suatu pelayanan yang baik dan sesuai standar pelayanan yang berkualitas. Dalam memberikan pelayanan acuan kinerja adalah menjadi

patokan utama ke efektifan suatu pelayanan juga mempengaruhi suatu indikator pelayanan terpadu

Salah satu lembaga yang bertanggung jawab secara langsung dibawah presiden ialah kepolisian, kepolisian Republik Indonesia (POLRI) menjalankan tugas dan fungsi kepolisian di seluruh daerah Indonesia sebagai memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Kepolisian dikepalai oleh seorang kepala kepolisian negara Republik Indonesia (KAPOLRI). Dalam undang –undang nomor 2 tahun 2002 tentang kepolisian terdapat fungsi,tugas,dan wewenang kepolisian dalam hukum ialah sebagai pengayom dan memberi keamanan kepada masyarakat dan kemudian memberikan pelayanan dalam hal ini fungsi polisi menjadi sarana dalam memberikan pelayanan berupa mendengarkan setiap keluhan masyarakat dalam bidang sentra pelayaan kepolisian terpadu (SPKT).

Sentra pelayanan kepolisian (SPKT) semestinya diharapkan mampu memberikan layanan yang efektif sebagai salah satu bentuk pelayanan dalam kepolisian di bidang sentra pelayanan kepolisian terpadu,(SPKT) sudah semestinya memberikan pelayanan yang efektif, sebagai salah satu pilar terpenting dalam hal memberikan layanan administrasi serta penerimaan laporan yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Kepolisian sebagai instansi dibidang hukum yang penting dalam sistem pelayanan dan sebagai pemberi perlindungan hukum dan pengayom masyarakat (SUKMANDA, 2019). Kepolisian dalam hal ini dituntut untuk menjadi actor pemberi pelayanan yang

prima sesuai dengan fungsinya, serta tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih baik.

Peraturan Kapolri No. 23 tahun 2010 dalam (Anwar Sadat M.A.P., 2018) mengenai sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) sebagai pelaksana pelayanan mempunyai unsur pelaksana tugas pokok dibidang pelayanan kepolisian pada tingkat Polres dibawah kepemimpinan Kapolres. Dibentuknya peraturan ini adalah sebagai upaya tujuan untuk dijadikan pedoman pelaksanaan tugas perihal menyetarakan cara pikir dan cara tindak penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi satuan organisasi Polres dan Polsek. Sebagai ketentuan perundang-undangan pemberian layanan kepolisian kepada publik ataupun masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan/pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pelayanan surat izin/keterangan, serta pengaduan atas tindakan anggota Polri. Sentra pelayanan kepolisian terpadu melaksanakan fungsi pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, terdapat beberapa bentuk layanan yang diberikan SPKT ialah berupa bentuk Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP) Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian dan Kegiatan Masyarakat Lainnya, Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).

Bantuan serta pertolongan menjadi salah satu fungsi utama Sentra pelayanan kepolisian terpadu, di sertai dengan berbagai upaya lainnya seperti

melakukan Pengoordinasian, penanganan tempat kejadian perkara (TKP) meliputi tindakan pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, turjawali (pengaturan jalan dan pengawalan lalu-lintas), dan pengamanan. Upaya pelayanan SPKT lainnya berupa layanan mobile telepon, pesan singkat, faksimili, internet dan surat, beserta berbagai penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan Masyarakat berdasarkan sistem ketentuan peraturan perundang-undangan. Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Polri (Mandika, 2021) adanya istilah baru yaitu tentang Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, pada Pasal 37 dengan istilah sebelumnya diketahui sebagai pamapta (Perwira Samapta). Tugas dan fungsi SPKT tidak dilaksanakan dan tidak dipahami sesuai dengan amanat dan ketentuan peraturan Perkap, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu juga mempunyai tugas pokok dan fungsi seperti halnya dengan Pamapta.

Kepolisian sebagai salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan hukum dan bertanggung jawab dalam keamanan dan ketertiban. Dalam konteks tersebut sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) menjadi unit yang sangat penting dalam memastikan layanan yang cepat, efisien, dan profesional kepada masyarakat. Polres Tapanuli Tengah sebagai salah satu lembaga kepolisian di provinsi Sumatera Utara yang bertugas memberikan keamanan, dan perlindungan hukum, serta ketertiban, akan tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, penting untuk menganalisis kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh SPKT Polres Tapanuli Tengah dalam menangani pengaduan masyarakat. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem pelayanan saat ini. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan

publik pada SPKT Polres Tapteng antara lain adalah pengaduan yang panjang, kurangnya koordinasi antara unit-unit terkait dalam menangani pengaduan, kekurangan sumber daya manusia dan teknologi yang kurang memadai, serta rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, selain itu kemajuan teknologi informasi dan komunikasi juga memberikan tantangan baru, dimana masyarakat memiliki akses yang lebih luas terhadap informasi dan mengharapkan respon yang cepat dari pelayanan yang diberikan SPKT Polres Tapteng, kemudian banyaknya isu dan mosi ketidakpercayaan kepada pelayanan yang diberikan kepolisian di SPKT Polres Tapanuli Tengah, keluhan masyarakat tentang kepolisian mengenai masalah pengaduan yang lambat penanganannya membuat masyarakat tidak memiliki kepercayaan kepada pelayanan kepolisian serta ditambah dengan isu-isu tindakan-tindakan yang kurang menyenangkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Latar belakang masalah pada penelitian Ifan sukmanda 2019 yaitu "analisis pelayanan publik pada kepolisian Negara Republik Indonesia daerah riau (studi pada sentra pelayanan kepolisian terpadu)" pada latar belakang masalah ialah lebih tepatnya memaparkan tentang pelayanan publik adalah tugas hakiki kepolisian baik dalam bidang hukum dan pelayanan permasalahan dilapangan bawahannya pelayanan prima belum mampu diberikan oleh kepolisian pada unit sentra pelayanan kepolisian terpadu, kepercayaan rakyat yang kurang akan pelayanan kepolisian menjadi masalah utama pada penelitian tersebut. Latar belakang masalah oleh penelitian terdahulu oleh Jumadiah syamsinar siti aminah 2022 dengan judul "analisis kinerja pelayanan publik pada sentra pelayanan kepolisian terpadu di Polres Wajo" masalah yang terdapat pada penelitian terdahulu

ialah tentang bagaimana kemampuan serta sinergitas pelayanan yang diberikan oleh anggota polres wajo pada unit sentra pelayanan kepolisian terpadu, latar belakang masalah terdapat beberapa permintaan masyarakat kepada kepolisian terkhusus dalam satuan SPKT diharapkan memberikan pelayanan yang terstruktur dan memiliki standar pelayanan,serta kemampuan me manage pelayanan yang efektif oleh anggota yang bertugas di sentra pelayanan kepolisian (SPKT), dikutip dari (tempo com, 2019) seorang pelapor melayangkan aduan nya tentang penipuan kepada polres didaerahnya akan tetapi laporan tersebut tidak langsung ditindak lanjuti dan kemudian personil anggota SPKT sebagai pemberi pelayanan meminta uang untuk menindak lanjuti aduan tersebut,akan tetapi pada akhirnya aduan tersebut tidak ditindak lanjut,berdasarkan harian nasional (tempo.com. 2019) terdapat sebanyak 675 laporan masuk ke mabes polri yang ditujukan kepada kepolisian resor dan sektor hal ini ditinjau dari pelayanan kepolisian yang tidak transparan dalam 3 tahun terakhir (yuli yana wulansari, 2019) upaya memberikan pelayanan yang prima dan transparan menjadi beban utama kepolisian agar dapat mengubah perspektif negative dari masyarakat.

Pelayanan publik pada kepolisian polres Tapanuli Tengah sesuai dengan tugas dan fungsi kepolisian berdasarkan undang –undang no 2 ayat 2 dan 3 tahun 2002 tentang fungsi kepolisian adalah memiliki fungsi pemerintahan.Pada hakikatnya,seluruh instansi kepolisian negara Republik Indonesia memilki tujuan yang sama sebagaimana diatur dalam undang-undang,begitu pula halnya dalam pelaksanaan fungsi dan tugas pada polres Tapanuli Tengah, menjalankan tugas nya dalam memberikan pengayoman dan pelayanan di Polres Tapteng.Sebagaimana halnya di Polres Tapteng perlunya peningkatan inovasi pelayanan yang efektif

dan gagasan baru dalam mewujudkan pelayanan prima dan terpadu dan efisien salah satunya dalam memberikan laporan kehilangan masyarakat harus mendapatkan surat pengantar RT/RW setempat kemudian menyediakan dokumen yang dibutuhkan lalu diharuskan mendatangi kantor polisi dikarenakan dengan tahapan tersebut terdapat beberapa kendala seperti jika dokumen tidak lengkap maka harus kembali, masyarakat harus mengorbankan waktunya dan juga harus mengantri, pada akhirnya hal ini akan sangat menyusahakan bagi masyarakat dikarenakan waktu dan pelayanan akan terkesan lambat dan tidak efektif.

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu adalah unit satuan penerimaan laporan serta penanganan , pengaduan , laporan kriminal ditindak lanjuti oleh Satuan research .Pada konteks ini analisis kinerja pelayanan publik pada SPKT Polres Tapteng sangat relevan untuk dilakukan ,dengan mengevaluasi proses pengaduan, kerja sama antar unit-unit terkait dapat di identifikasikan bahwasannya SPKT Polres Tapteng harus mampu dengan cepat dan tepat dalam proses pelaksanaan pelayanan berupa aduan yang dilayangkan oleh masyarakatnya. Pendataan laporan semestinya dapat secara rinci dan sesuai standar, manajemen data yang rapi dan lengkap, serta pembuatan surat yang tidak membutuhkan waktu yang lama. Melalui analisis ini diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat guna untuk meningkatkan efisiensi, responsivitas, dan kepuasan masyarakat dalam penanganan pengaduan di Polres Tapanuli Tengah.

Atas permasalahan yang telah timbul dalam lapisan masyarakat beserta isu-isu yang terjadi sehingga penulis berusaha melakukan penelitian dengan judul **"analisis kinerja pelayanan publik pada sentra pelayanan kepolisian**

terpadu dalam penanganan pengaduan masyarakat pada kepolisian Polres Tapteng”

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan dari latar belakang gambaran dari sebagian masalah dalam bidang sentra pelayanan kepolisian terpadu rumusan masalah yang diambil pada penelitian ini ialah :

1. Bagaimana kinerja pelayanan publik pada sentra pelayanan kepolisian terpadu di SPKT Polres Tapteng
2. Apa kendala dalam memberikan atau menanggapi pengaduan masyarakat?

1.3 Tujuan penelitian

Di tinjau dari masalah dan latar belakang yang terdapat pada penulisan ini maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendalami sistem kinerja dan pelayanan yang diberikan kepolisian Polres Tapteng kepada masyarakat di Tapanuli Tengah
2. Untuk mengetahui apa saja kendala dalam melaksanakan pelayanan dan apa saja kebijakan yang dibuat guna meningkatkan pelayanan di SPKT Polres Tapteng

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini penulis senantiasa mengharapkan bahwa penelitian dapat bermanfaat dalam bentuk pengamatan dan penulisan yang dapat dijadikan sebagai

penambah ilmu pengetahuan yang berkaitan dalam ilmu social dan dalam bidang administrasi publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

A. Bagi Penulis

Penulisan ini diharapkan menjadi pedoman dan pegangan bagi penulis untuk menjadi pengimplementasian diri yang sesuai dengan apa yang semestinya dan menjadi pelaksana pelayanan yang berbudi dan memiliki integritas sesuai yang diharapkan penulis dimasa depan.

b. Bagi Akademik

Penelitian diharapkan menjadi referensi penulisan bagi pembaca sebagai alat untuk menyelesaikan dan juga sebagai informasi baru dalam melakukan penelitian mendatang, terutama dalam penelitian yang berkaitan dengan pelayanan publik pada sentra pelayanan kepolisian terpadu.

c. Bagi SPKT (sentra pelayanan kepolisian terpadu) Polres Tapteng

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sarana dalam kajian perbaikan pelayanan bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik serta menjadi salah satu tinjauan dalam memberikan kinerja pelayanan yang baik pada masyarakat, pada sentra pelayanan kepolisian terpadu kepolisian pada kepolisian Polres Tapanuli Tengah, agar dapat dijadikan sebagai rujukan dalam meningkatkan sistem pelayanan yang efektif dan juga menjadi suatu dorongan dalam memperbaiki sistem kinerja yang dianggap mulai menurun.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Kinerja

Merupakan hasil kerja individu maupun kelompok yang disesuaikan dengan wewenang yang diberikan secara legal. Menurut Afandi (Afandi, 2018) Kinerja merupakan sesuatu bentuk perolehan hasil dari sebuah tindakan ataupun kerja individu maupun kelompok pada lingkup organisasi ataupun perusahaan sesuai dengan wewenang serta tanggung jawab masing-masing guna memperoleh pencapaian organisasi dengan ketentuan legalitas dan semestinya tidak bertentangan dengan peraturan hukum yang berlaku. Pada pengertian tersebut diketahui bahwa kinerja adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok guna mendapatkan hasil yang mumpuni. Dalam kehidupan sehari-hari tidak lepas dari istilah kinerja karena pada dasarnya berkaitan dengan kehidupan individu sehari-hari, seseorang dapat dikatakan memiliki potensi yang baik apabila dia menunjukkan potensi kinerja yang baik kepada atasan maupun organisasinya. Beberapa faktor yang mendorong seseorang memiliki kinerja yang baik yaitu:

- a. Faktor kemampuan (*ability, skill*) seseorang yang dengan memiliki kemampuan (*ability*) mampu menjalankan kinerja dengan baik, kemampuan secara psikologi dan pendidikan yang mumpuni menjadi salah satu penunjang kinerja yang baik kemudian kemampuan IQ (*genius*) adalah menjadi kunci utama dalam pelaksanaan kinerja.

b. Faktor motivasi

Motivasi menjadi hal yang sangat diperlukan dalam suatu organisasi baik individu, motivasi merupakan suatu wujud dari dorongan positive yang diberikan oleh seorang pimpinan kepada pegawainya ,ataupun dari seorang individu ke individu lainya.motivasi memiliki beberapa golongan motivasi dalam bentuk lisan maupun non-lisan motivasi lisan ialah motivasi semangat yang disampaikan seorang individu kepada kelompok maupun individu dengan menggunakan perkataan positive berupa pujian atas kinerja seseorang.sedangkan motivasi non lisan ialah motivasi yang didapatkan atau diberikan seseorang kepada kepada kelompok maupun individu melalui bentuk apresiasi atas prestasi individu maupun kelompok berupa hadiah maupun intensif berupa upah atas kinerja yang baik.

Berdasarkan beberapa uraian dinyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kinerja ialah:

1. Faktor individu mengemukakan bahwa manusia pada dasarnya memiliki motivasi dan dorongan alamiah yang datang pada diri setiap individu hal ini dikatakan bahwa manusia normal pada dasarnya memiliki psikologi dan rohani yang baik sehingga individu memiliki dorongan dalam dirinya psikologi yang baik ini tentunya menjadi modal utama bagi individu untuk mengetahui dan memanfaatkan potensi yang ada pada dirinya.
2. Faktor lingkungan organisasi Faktor lingkungan kerja organisasi sangatlah penting bagi kinerja individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola

komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Sedangkan menurut Mangkunegara 2006 (MAULIDIYAH et al., 2021) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dapat diketahui bahwa kinerja seseorang akan mempengaruhi kelangsungan organisasi dan menjadi tolak ukur kemampuan seseorang.

Menurut (Rivai, 2004) menyatakan pengertian kinerja adalah suatu perilaku nyata yang dimiliki oleh setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan atau organisasi serta kinerja karyawan merupakan suatu hal yang penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Sedangkan menurut (Simanjuntak, 2010) kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja individu atau kelompok pada perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja perusahaan tersebut.

2.2 Analisis Kinerja

Analisis menurut (komaruddin,2001) ialah tindakan dan kegiatan berupa berpikir untuk menyatukan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Menurut Harahap dalam (Azwar, 2019) Pengertian analisis adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil (Septiani et al., 2020). Analisis ini adalah suatu tindakan yang digunakan untuk mengukur dan mengamati tentang suatu kinerja maupun kebijakan yang ada didalamnya (muhadjir darwin, 2003) tujuan dari analisis kebijakan ialah untuk memperbaiki kebijakan dengan cara menciptakan ,secara kritis menilai,dan mengkomunikasikan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan.Untuk mengukur kinerja terdapat beberapa indikator yang digunakan dalam mengukur kinerja individu pegawai menurut mc kenna and beech dalam(aminah , jumaidah, & syamsiar, 2019) sebagai berikut:1.Pengetahuan yaitu tingkat pendidikan atau kemampuan yang dimiliki individu,2 Sikap kerja,yaitu tata cara kerja,3 Interaksi yaitu hubungan yang terjalin sesama pegawai begitu juga kepada atasan dan bawahan.4 Kualitas pekerjaan,yaitu hasil yang diperoleh ataupun diberikan individu pegawai maupun kelompok.

Dengan pengertian diatas analisis merupakan suatu kegiatan atau pun suatu langka yang dilakukan oleh seseorang peneliti dalam melakukan tugasnya untuk mengkaji dan mengetahui sumber masalah dan sebagai sarana untuk memperkecil masalah pelayanan publik pada sentra pelayanan kepolisian di polres Tapanuli Tengah.

Ditinjau berdasarkan pada pengertian KBBI analisis memiliki dua pengertian yaitu :

- Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) ada beberapa arti dari analisis yaitu: Penyelidikan akan suatu kejadian peristiwa atau (karangan, perbuatan) untuk memahami keadaan yang sedang terjadi sebab akibat, letak permasalahan dan hal yang terkait dengannya.
- Penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

Analisis merupakan suatu tindakan yang bersifat pengamatan secara menyeluruh dengan metode pendekatan dan mengamati langsung ketempat permasalahan dengan adanya analisis masalah pada suatu permasalahan maka isu-isu yang terjadi dapat ditangani dengan efektif dan juga menjadi suatu tindakan yang pertama dilakukan sebagai proses perencanaan penyelesaian masalah, menurut (*anne gregry*) analisis merupakan suatu langkah awal dari proses perencanaan.

2.3 Konsep Kepolisian

Polisi merupakan alat negara yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, memberikan pengayoman, dan memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam pengertian kepolisian menurut Satjipto Raharjo (Satjipto Raharjo, 2009). (aines et al, 2019) Dalam pembagiannya polisi memiliki tugas dan fungsi sebagai pengayom dan pemberi pelayanan administratif kepada masyarakat Indonesia. Kepolisian dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) ialah:

1. Sebagai badan pemerintah yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum menangkap orang yang melanggar undang-undang dan sebagainya hal ini menyiratkan bahwa kepolisian adalah suatu organisasi administrasi yang dipercayakan dalam memberikan ketertiban dan perlindungan
2. Sebagai perantara dan patokan utama dalam bidang pemerintah (pegawai negara yang bertugas menjaga keamanan dan sebagainya) dapat diartikan bahwa kepolisian merupakan pilar penting dalam suatu Negara bukan hanya sebagai pelayan akan tetapi menjadi sarana memberikan keamanan pada masyarakat.

Kekuasaan politie pada pendapat van vollhoven dalam (Nababan, 2007) menyatakan dalam pandangan Van Vollenhoven berpendapat bahwa kekuasaan untuk menjalankan fungsi mengatur dan menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat dan bernegara. Berkaitan dengan fungsi kepolisian Republik Indonesia yang menjalankan fungsinya sesuai undang-undang yang telah ditetapkan.

Sesuai dengan pengertian kepolisian berdasarkan pernyataan Satjipto Raharjo yang berpendapat bahwa polisi adalah alat negara yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, memberikan pengayoman, serta memberikan perlindungan kepada masyarakat (Mandika, 2021). Undang – undang nomor 2 tahun 2002 tentang kepolisian Republik Indonesia pada pasal 1 ayat 1 tentang segala fungsi dan tindakan tugas yang dijalankan kepolisian ialah mengenai tindakan berkaitan dengan perundang-undangan, pada hal ini pengertian polisi terdapat dua hal yaitu, fungsi polisi dan lembaga polisi.

2.4 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan sebutan dan didalamnya terdapat tindakan yang diberikan oleh pemerintah maupun swasta kepada warga Negara Indonesia baik secara langsung maupun tidak langsung. Sebutan ini berkaitan terhadap layanan bahwasannya layanan tertentu harus tersedia atas seluruh kalangan tanpa memandang perbedaan baik ras, suku, agama, jenis kulit, maupun strata sosial mereka. Moenir (2010) berpendapat tentang pelayanan menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan ataupun kegiatan pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Atas pernyataan yang diberikan, pelayanan dapat ketahu dengan spesifik sebagai golongan kegiatan yang membentuk suatu proses. kegiatan pelayanan berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Wasistiono mengenai pelayanan (pascal aprilo d, 2020) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, maupun oleh swasta, atau pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Di ikuti dengan pendapat Agung Kurniawan mengemukakan bahwasan nya (april d, 2020) menyatakan pelayanan publik adalah pemberian dan tindakan (melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi berdasarkan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut cotler pada sampara lukman (Ridwan, Junarso dan Sudrajat, 2019) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang saling menguntungkan dalam kumpulan ataupun satuan kelompok, yang memberikan kepuasan meskipun bersifat tidak terikat, kemudian sampara berpendapat (Ridwan, Junarso dan

Sudrajat, 2019) mengemukakan pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi berupa interaksi langsung antar seorang individu kepada individu lainnya dan kemudian dalam bentuk mesin fisik.

Kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan berartikan suatu tindakan cara ataupun hasil melayani, melayani menyugahi atau memberikan kepada orang suatu hal dapat berupa makanan ataupun kebutuhan yang diperlukan oleh seseorang menerima keperluan orang mengiyakan dan menerima.

Berdasarkan pada pengertian lainnya kata publik berasal dari bahasa Inggris yaitu (*public*) yang berarti umum dan mendefinisikan keramaian kata publik telah disahkan kedalam bahasa Indonesia baku. menurut Inu Kencana dalam (Ridwan, Junarso dan Sudrajat, 2019) mengemukakan bahwa publik ialah kumpulan atau definisi suatu perkumpulan yang dimana didalamnya terdapat suatu kumpulan yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik. karena itu pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan ataupun tindakan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok baik dalam bentuk pemerintahan maupun non-pemerintahan terhadap kelompok publik atau masyarakat yang mempunyai kegiatan yang menguntungkan dan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terkait secara fisik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan ialah:

1. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif ialah layanan yang diberikan oleh instansi maupun organisasi pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produkakhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain sama halnya dalam pelayanan bidang kepolisian yang memberikan layanan publik pada bagian SPKT.

2. Pelayanan barang

benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, dan pelayanan pembersih air

3. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara (transportasi), pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Pada Undang-Undang terbaru No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan

sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dengan pengertian diatas dapat didefinisikan bahwa pelayanan publik ialah bentuk atau kegiatan pemenuhan keinginan individu sebagai penerima layanan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyelenggara pemerintahan. Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, pelayanan publik didirikan untuk publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan pada fungsi dan tugasnya kepolisian sebagai salah satu bagian dari pemerintahan yang menjalankan birokrasi dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

2.4.1 Adapun Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut brata (2014) dalam (Maryam, 2016) terdapat beberapa layanan dalam unsur pelayanan publik sebagai berikut:

- a. penyedia layanan, yaitu pihak yang memberikan layanan kepada konsumen baik dalam bentuk jasa-jasa (services) maupun berupa layanan barang (goods)
- b. penerima layanan, yaitu pihak yang disebut sebagai konsumen yang menerima layanan dari pihak penyedia layanan.
- c. jenis layanan, yaitu layanan yang diberikan penyedia layanan kepada pelanggan

- d. kepuasan pelanggan, dalam hal ini penyedia pelayanan sangat dipengaruhi oleh pelanggan produk ataupun jasa yang ditawarkan oleh pelayanan dapat berjalan dengan baik dikarenakan oleh kepuasan dan penilaian dari pelanggan.

Isu dan trend kepercayaan publik pada pemerintah sebagai actor pemberi pelayanan publik menjadi fokus permasalahan yang sedang ramai dibicarakan, pemerintahan yang sedang mencoba membangun sistem *good governance* dituntut agar dapat menjalankan kebijakan sesuai azas-azas hukum yang telah ditetapkan, Negara Indonesia sedang dalam menuju sistem pemerintahan yang baik, dengan mewujudkan hal tersebut didukung dari dua faktor penting yaitu: sumber daya manusia yang mumpuni dan peningkatan teknologi sebagai pendukung pelayanan publik

Dalam pelayanan publik integritas personel ataupun kepegawaian menjadi isu utama dalam setiap pelaksanaan pelayanan publik, sumber daya manusia merupakan menjadi hal terpenting dalam melaksanakan pelayanan publik, dalam pernyataan dwiyanto (2010) dalam (Dahyar Daraba, 2019) mengenai kepercayaan publik belum banyak kajian yang dilakukan sehingga belum memperoleh perhatian yang layak dari para peneliti dan pelaksana administrasi publik. Penelitian administrasi publik selama ini tidak banyak difokuskan pada hal ini lebih menfokuskan pada persoalan terhadap isu mengenai efesiensi, efektivitas transparansi dan akuntabilitas yang berkaitan dengan kualitas tata kelola pemerintahan dalam pembentukan dan pelaksanaan pelayanan. Isu mengenai kepercayaan publik tidak banyak dilihat dan diminati oleh para peneliti karena kepercayaan publik cenderung diperlakukan sebagai variable yang jamak dan

susah untuk ditelaah dalam kepercayaan publik akan tetapi juga memiliki peran penting dalam proses

Pemberi pelayanan dan pembuat pelayanan (Dahyar Daraba, 2019) konsep kepercayaan umum dapat dibedakan menjadi dua yaitu: yaitu *political trust* (kepercayaan politik) dan *social trust* (kepercayaan sosial). Dalam perspektif politik, kepercayaan terjadi ketika warga dapat menilai lembaga pemerintah dan para pemimpinnya dapat memenuhi janji, efisien, adil, dan jujur (Blind, 2007). penyelenggaraan administrasi publik tersebut.

Adapun mengenai hal tersebut, penelitian tentang pelayanan publik menjadi fokus oleh ilmuwan pada masa reformasi birokrasi ini, kepercayaan publik pada pemerintahan dipengaruhi oleh kinerja aktor

2.4.2 Kinerja Pelayanan Dan Pendekatan

Dalam buku birokrasi dan pelayanan publik (rahman mulyana, 2016), Menurut Keputusan MENPAN No, 63 tahun 2004 bahwa pimpinan

2.4.3 Indikator Penilaian Pada Hasil Pelayanan Publik

Untuk menilai seberapa dampak tingkat kesetaraan penyelenggaraan penyelenggara publik wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja pelayanan, Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen pengukuran. Menurut (rahman mulyana, 2016) dalam bukunya yang berjudul "birokrasi dan pelayanan publik". Disebutkan ada beberapa indikator pengukuran yang dapat digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu: pelayanan dengan ukuran-ukuran yang berlaku di luar organisasi atau eksternal Keadaptasian, kualitas pelayanan lebih mengarah kepada out put atau

hasil yang dapat diterima atau dirasakan oleh pengguna layanan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek:

- a. Efektivitas, ialah adanya ketercapaian tujuan organisasi diukur dari target yang ditetapkan maupun sesuai sasaran yang dicanangkan pada misi organisasi.
- b. Produktivitas, maksudnya keluaran produk pelayanan seseai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat
- c. Efisiensi, yakni adanya perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan (output dengan input). Pelayanan kepada pelanggan mendasarkan pada biaya sedikit dan waktu yang cepat namun mampu menghasilkan output (produk layanan) yang sangat baik (optimal).
Dr. Rahman Mulyawan
- d. Kepuasan, yang dimaksud ialah memberikan pelayanan pelayanan terpuaskan atau memenuhi harapan keseluruhan dari apa yang diharapkan oleh masyarakat kepada masyarakat seoptimal mungkin sehingga mereka merasa semua kebutuhan terhadap.
- e. Keadilan yang dimaksud pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berbeda baik dari segi sejauh mana orang tersebut mempunyai kontribusi pada lembaga atau perbedaan apapun yang ada pada orang tetap diperlakukan secara adil.

2.4.4 Indikator Yang Berorientasi Pada Proses

Indikator yang berorientasi pada proses antara lain :

- a. Responsivitas, kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat atau khalayak publik dan merencanakan program yang meningkatkan keinginan kepuasan pelanggan.
- b. Responsibilitas, yaitu sejauhmana kesesuaian proses/penyelenggaraan pelayanan dengan aturan hukum yang berlaku.
- c. Akuntabilitas, yaitu daya tanggap organisasi dalam pelaksanaan proses pelayanan dengan perubahan/tuntutan perubahan yang sedang terjadi.
- d. Keberlanjutan, ialah seberapa lama organisasi dapat meneguhkan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan
- e. Keterbukaan, yakni prosedur penyelesaian suatu urusan dalam proses pelayanan diinformasikan kepada calon pengguna/masyarakat. Masyarakat dapat mencari informasi terkait dengan aturan yang berlaku dengan mudah dan tanpa ada tekanan tertentu.

Dalam pelayanan publik sering disebut dengan istilah pelayanan prima dalam hal ini aktor pembuat kebijakan dan sekaligus pelaksana kebijakan haruslah mengedepankan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat seperti yang diatur dalam undang-undang Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Dalam upaya memberikan pelayanan prima birokrasi pelayanan berdasar pada prinsip- prinsip pelayanan (ulber silalahi, wirman syafri, 2015) yaitu:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak

berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;

2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan
3. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat;
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta
5. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan
6. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang menyoal kualitas pelayanan publik pemerintah daerah 196 dan jasa pelayanan,

kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku

7. Keadilan dan Pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat
8. Ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Demikian dengan pada prinsip diatas pelayanan di Indonesia dapat menuju kepada cita-cita mulia yaitu dengan memberikan pelayanan prima ,pelayanan yang efektif serta memiliki integritas kinerja yang baik,dan tentunya dengan sumber daya manusia yang terlatih.

2.5. Sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT)

Sentra pelayanan kepolisian terpadu merupakan bagian atau unit satuan tugas maupun instansi yang merupakan bagian dari pelayanan publik pada layanan kepolisian,sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) dibentuk oleh badan kepolisian Republi Indonesia guna meningkatkan pelayanan prima pada kepolisian,sentra pelayanan menjadi tempat masyarakat dalam menyampaikan pengaduan adapun pelayanan pengaduan yang disediakan kepolisian pada sentra pelayanan kepolisian terpadu sesuai dengan (www.polri.go.id/SPKT) ialah:

1. Laporan Polisi (LP)
2. Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP)
3. Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP)
4. Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK)
5. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

6. Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP)
7. Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD)
8. Surat Izin Keramaian
9. Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamatan
10. Surat Izin Mengemudi (SIM)
11. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)

Undang-undang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Peraturan Kapolri) Nomor 22 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja di Tingkat Kepolisian Daerah disebutkan bahwa pelayanan dilakukan melalui Pusat Pelayanan Terpadu Kepolisian (SPKT) sebagai implementasi dari pelayanan prima. pelayanan kepolisian terkait pengaduan masyarakat dan pelayanan lainnya (RISULDI, 2021)

2.5.1 Tugas sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT)

Tugas dan tanggung jawab yang di emban oleh sentra pelayanan kepolisian terpadu adalah memberikan pelayanan terpadu kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan keterbukaan terkait dengan pengaduan ataupun laporan dari masyarakat, dan menjadi pendamping dalam proses penindakan hukum berkelanjutan. Kemudian sebagai layanan memberikan informasi penting tentang pelayanan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Sebagaimana yang diatur dalam undang-undang kepolisian peraturan kapolri nomor 22 tahun 2010 tentang fungsi (SPKT)

2.5.2 fungsi sentra pelayanan kepolisian terpadu

- a. Pelayanan kepolisian kepada masyarakat, antara lain Laporan Polisi (LP), Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Hasil

Pemeriksaan (SP2HP), Surat Keterangan Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Melapor Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Surat Izin Usaha Jasa Pengamanan, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).

- b. Koordinasi dan pemberian bantuan dan pendampingan, meliputi Penanganan Perkara (TKP) termasuk Tindakan Pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, Turjawali, dan pengamanan.
- c. Layanan masyarakat meliputi telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat. 5 Peraturan KaPolri Nomor 22 Tahun 2010. Pasal 112 (1) dan (3) 8
- d. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan umum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. Persiapan pendaftaran pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian kepada Kapolda melalui Roops.

2.5.3 Dasar Hukum Yang Menyangkut

Pada hakekatnya segala instansi yang berlangsung pada suatu Negara adalah berdasarkan hukum yang mengaturnya, hal ini bertujuan untuk memperkuat dan memberikan label resmi pada suatu instansi agar dapat menjalankan tugas dan wewenangnya, dan supaya legal dalam masyarakat undang-undang yang menyangkut tentang sentra pelayanan kepolisian terpadu berikut:

- a. Undang – undang Nomor 2 Tahun 2002 tanggal 8 Januari 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

- b. Keputusan Kapolri No. Pol.: Kep/37/X/2008 tanggal 27 oktober 2008 tentang Penjabaran Program Kerja Akselerasi Tranformasi Polri menuju Polri Mandiri, Profesional dan dipercaya Masyarakat.
- c. Perkap Nomor 22 tahun 2010 tanggal 28 september 2010 tentang susunan organisasi dan tata kerja satuan organisasi pada tingkat Kepolisian Daerah;
- d. Undang – undang nomor 7 tahun 2008 tentang pedoman dasar strategi dan implementasi pemolisian masyarakat dalam penyelenggaraan tugas Polri.

Dalam hal tersebut mekanisme pelayanan terpadu pada kepolisian dipengaruhi oleh kinerja pelayanan kepolisian yang bersifat Quick respond menjadi salah satu bentuk dari penerapan kinerja SPKT yang mumpuni, pelayanan cepat juga dapat diselaraskan dengan perkembangan teknologi pada sistem pelayanan pada sentra kepolisian terpadu dapat menjadi lebih baik dengan didukung oleh kemajuan teknologi sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang efektif.

2.6 .Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu adalah acuan terhadap penulis dalam melaksanakan penelitian maupun karya ilmiah agar dapat melengkapi dan memperkaya teori dalam penyusunan hipotesis dan teori-teori dalam penyusunan karya ilmiah. dari penelitian terdahulu penulis beberapa menemukan penelitian terdahulu dengan hasil yang berbeda, dan juga penulis menemukan beberapa judul yang berbeda dengan tujuan yang sama dan kemudian penulis menjadikannya sebagai patokan ataupun pedoman dalam penulisan penelitian penulis. berikut beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis

Tabel. 2.1 Penelitian Terdahulu

no	Peneliti/tahun/judul	Metode penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan penelitian
1	Ifansukmanda.2019. Analisis pelayanan publik pada kepolisian Negara republic Indonesia daerah riau (studi kasus sentra pelayanan kepolisian terpadu	Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif	Pelayanan SPKT polda riau sudah cukup berkembang secara efisien sehingga harus dapat melaksanakan tugas sebaik-baiknya.	Objek penelitian terdahulu studi kasus pada polda riau. Penelitian ini: SPKT pelayanan publik berlokasi di Polres Tapteng
2	Jumadih syamsinar siti aminah 2022”analisis kinerja sentra pelayanan kepolisian terpadu di kabupaten wajo	Metode yang digunakan ialah deskriptif kualitatif	Hasil yang diperoleh ialah peran dan fungsi kinerja anggota SPKT sangat mempengaruhi keefektifan dalam pelaksanaan pelayanan kepada publik	Objek penelitian terdahulu adalah pelayanan publik pada SPKT studi kasus pada Polres waju Penelitian ini: Mengambil objek pelayanan publik pada SPKT studi kasus pada Polres Tapteng
	Nadia umami 2019 produktifitas kerja sentra pelayanan kepolisian terpadu dalam rangka memberikan pelayanan prima di polrestabes medan	Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif	Pelayanan pada SPKT polrestabes medn sudah lumayan baik.akan tetapi sarana dalam memberikan layanan kurang memadai dan perlu adanya peningkatan kinerja	Objek Penelitian terdahulu adalah SPKT polrestabes medan Penelitian ini: Mengambil studi kasus pada Polres Tapteng dengan objek SPKT

Sumber : *google scholar*

2.7.Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir



Indikator-indikator mengukur kinerja adalah suatu langkah yang dilakukan oleh seorang peneliti dalam mengukur kinerja individu dalam hal ini peneliti akan melakukan observasi dan wawancara terhadap informan utama dan pendukung agar dapat menyimpulkan permasalahan dan dapat mencari letak

permasalahan yang terjadi dilapangan indikator menurut mckenna dan beech (Jumady et al., 2022) adalah sebagai berikut:

- a. Pengetahuan, kemampuan dan keterampilan pada pekerjaan/kompeten
- b. Sikap kerja, diekspresikan sebagai antusiasme, komitmen dan motivasi
- c. Kualitas pekerjaan
- d. Interaksi, misalnya keterampilan komunikasi dan kemampuan untuk berhubungan dengan orang lain dalam satu tim.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mengetahui secara menyeluruh ataupun dalam lingkup luas mengenai masalah dan isu-isu yang terjadi dilapangan , yang dimana penelitian ini tidak dapat diperoleh dengan hasil angka-angka akan tetapi penelitian ini mendalami penelitian dengan prosedur pengumpulan data dari hasil wawancara yang mendalam sesuai dengan kemampuan peneliti, kemudian dengan observasi dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung kelapangan guna memperoleh data yang lebih luas dan akurat penelitian ini mengumpulkan data dengan bentuk wawancara, observasi, dokumentasi, dan media dokumen resmi.

Menurut Sarantakos, dalam buku (Kurniadi, 2011) metode merupakan alat pegangan untuk peneliti sosial dalam memilih elemen dasar dalam metodologinya, seperti persepsi terhadap realiti, definisi tentang ilmu, persepsi tentang perilaku manusia, tujuan penelitian (Sarantakos 1993). Sedangkan metodologi kualitatif bertujuan untuk lebih menggali lebih dalam sebuah fenomena yang ada. Menurut Soegianto, tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan suatu fenomena dengan sedalamdalamnya dengan cara pengumpulan data yang sedalamdalamnya pula, yang menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail suatu data yang diteliti.

Menurut Moleong (nursapia harahap, 2020) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian motivasi, tindakan, dll secara holistic, dan dengan cara misalnya perilaku, persepsi, deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alami. menurut (Sugiyono, 2013) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Adapun penelitian metode kualitatif dipilih dalam judul “analisis kinerja pelayanan publik pada sentra pelayanan kepolisian terpadu, dalam penanganan pengaduan masyarakat pada Polres Tapteng”. ialah dikarenakan penelitian ini dipilih untuk dapat memberikan data secara faktual, dan akurat terkait dengan isu-isu dan fakta yang terjadi dilapangan.

3.2 lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada kepolisian resor daerah kabupaten Tapanuli Tengah yang beralamat di jalan jendral Feisal Tanjung, kelurahan, pasar baru, Tapanuli Tengah Provinsi Sumatera Utara.

A. Waktu penelitian

No	Uraian Kegiatan	Sept 2022	Okto 2022	Nov 2022	feb 2023	Apr 2023	Mei 2023	Agustus 2023
1	Penyusunan dan bimbingan proposal							
2	Seminar proposal							
3	Penelitian atau pengambilan data							
4	Penyusunan skripsi							
5	Seminar hasil							
6	Perbaikan skripsi							
7	Sidang meja hijau							

Sumber : Penulis

3.3 Informan penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang akan memberikan informasi dan keterangan baik tentang dirinya ataupun mengenai permasalahan dan isu-isu yang terjadi dilapangan pada pewawancara. Dalam melakukan wawancara informan penelitian dipilih berdasarkan kelayakan, serta keterkaitan pada bidang masalah yang akan diteliti sesuai dengan judul pada metode wawancara peneliti memilih informan yang dapat memberikan informasi akurat dan jelas mengenai permasalahan yang akan diteliti

Satuan analisis dalam penelitian ini adalah seluruh anggota kepolisian yang bertugas pada bidang sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT)

Polres Tapteng, sedangkan untuk informannya, peneliti membagi ada 3 kelompok yaitu, informan kunci, informan biasa dan informan pendukung sebagai berikut:

1. Informan kunci

Informan kunci merupakan informan yang dipercaya dapat memberikan informasi secara garis besar mengenai permasalahan yang terjadi pada lapangan, informan kunci adalah seseorang yang memiliki wewenang yang terkait dengan unit ataupun permasalahan yang diteliti, yang dapat memberikan informasi akurat, informan kunci bukan hanya mengetahui dan menjadi kunci utama informan kunci juga bukan hanya mengetahui secara garis besar permasalahan yang ada pada lapangan, akan tetapi informan kunci adalah seorang yang memiliki pengaruh penting misalnya sebagai kepala unit ataupun kepala satuan instansi, dalam penelitian ini informan kunci yang ditunjukkan pada (SPKT) Polres Tapteng ialah kepala unit dalam satuan tugas (SPKT)

2. Informan utama

Informan utama ialah orang yang mengetahui secara teknis mengenai masalah penelitian yang akan dipelajari. dalam hal ini informan utama ialah anggota kepolisian yang dipilih baik berupa secara acak maupun berdasarkan kriteria kinerja yang bersangkutan pada bidang masalah penelitian hal ini guna mendapatkan informasi lebih mendalam mengenai satuan pelayanan kepolisian terpadu.

3. Informan pendukung

Informan pendukung adalah orang yang dapat memberikan informasi tambahan bertujuan untuk melengkapi data penelitian,informan pendukung dapat memberikan informasi yang tidak didapat dari informan kunci dan informan utama pada informan pendukung penulis menunjukan kepada masyarakat yang datang untuk memberikan laporan dan pengaduan kepada satuan pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) Polres Tapteng.

3.4 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan cara pengumpulan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian menurut (Sugiyono, 2013) teknik pengumpulan data dapat disajikan dengan berdasarkan sumber-sumber alamiah atau pun setting penelitian yang dengan hal ini penelitian menggunakan teknik wawancara,observasi,dokumentasi dan triangulasi

1. Wawancara

Merupakan salah satu langkah pengumpulan data dalam suatu penelitian yang bersifat langsung dengan memberikan pengajuan pertanyaan kepada narasumber informan terkait penelitian yang diambil oleh peneliti.Wawancara merupakan suatu bagian penting dalam proses penelitian untuk memperoleh informasi lengkap dari informan sebagai langkah untuk pengumpulan data agar dapat memperoleh jawaban dari rumusan masalah penelitian.dalam buku (Sugiyono, 2013) Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.dengan pertemuan antar

individu maka penelitian menjadi lebih maksimal dan informasi yang didapatkan lebih mendalam mengenai permasalahan pada penelitian.

Penelitian ini juga menggunakan wawancara terstruktur dalam upaya mendapatkan hasil wawancara yang memuaskan dari informan alat yang digunakan dalam wawancara ini berupa teknologi seperti handphone untuk mendokumentasikan, kemudian berupa buku dan alat tulis dalam mencatat informasi dari informan terkait.

2.Observasi.

Observasi merupakan suatu langkah yang tepat. dikarenakan lokasi penelitian yang masih baru bagi peneliti observasi merupakan langkah untuk mengamati dan mengenali tempat penelitian serta permasalahan yang terkait pada penelitian. melalui observasi peneliti dapat mengetahui perilaku dan makna dari perilaku tersebut.

3.Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu langkah dalam pengumpulan data yang bersifat formal dan sah sehingga data pada penelitian bersifat valid dan sesuai fakta. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan adalah catatan harian, sejarah kehidupan cerita, biografi, peraturan, kebijakan .Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya tulis ataupun karya ilmiah dan seni yang dapat berupa gambar, jurnal, film, dan lain-lain. Studi dokumen

merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

1. Triangulasi

Triangulasi merupakan pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Jika peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, pengumpulan data dengan menggabungkan data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi kemudian mengolah dan menyeleksi data yang lebih terkait pada penelitian dan sebagai upaya dalam menyempurnakan data yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara dokumentasi dan observasi.

Triangulasi menurut sugioyono (Sugiyono, 2013) Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sarna. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sarna secara serempak. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sarna.

3.5 Teknik analisis data

Penelitian menggunakan model penelitian miles dan huberman yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*) adalah langkah untuk merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan semua hasil data yang sudah diperoleh dan mengelompokkan data tersebut sesuai dengan kriteria masalah dan kemudian memilah data pada hal-hal yang penting, dan membuang data yang tidak diperlukan dicari tema dan polanya dan yang

tidak perlu. Tahap reduksi data ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Dalam penelitian ini mengumpulkan banyak data-data untuk itu reduksi data adalah langkah dalam menyeleksi data yang akan digunakan dalam menjawab rumusan masalah pada penelitian terkait.

2. Penyajian Data (*Data Display*) Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, setelah data diseleksi dalam tahapan reduksi data data yang akan dihasilkan atau disajikan akan berbentuk narasi dalam bentuk teks karena penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dimana peneliti akan dapat menjelaskan ataupun menginterpretasikan hasil olahan data secara teks penulisan dan penulis dituntut mampu mendeskripsikan data yang sudah diperoleh sesuai dengan kriteria penulisan kualitatif
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*) Tahap selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti.

BAB V

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai analisis kinerja pelayanan publik pada sentra pelayanan kepolisian terpadu dalam menangani pengaduan masyarakat pada Polres Tapanuli Tengah yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan meliputi:

1. Kinerja pelayanan publik pada sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) Polres Tapteng sudah berjalan dengan baik akan tetapi perlunya melakukan evaluasi kinerja anggota SPKT secara rutin dan kemudian untuk menambah informasi kepada masyarakat SPKT seharusnya dapat melakukan interaksi yang seimbang baik secara langsung maupun online hal ini dapat ditinjau dari beberapa aspek indikator serta pendukung lainnya, adapun beberapa aspek yang mencakup kepuasan kinerja pelayanan yaitu: pengetahuan berdasarkan pada penelitian dan wawancara, pengetahuan atau pelatihan individu anggota SPKT sudah memenuhi syarat dalam memberikan pelayanan ditinjau dari segi penyampaian permasalahan, pemberian arahan, dan juga penggunaan alat layanan/fasilitas yang disediakan seluruh personil SPKT sudah cukup memenuhi standard an kriteria pelayanan publik, kemudian yang kedua adalah sikap kerja, dalam hal ini personil SPKT ataupun satuan SPKT telah memiliki sikap kerja yang baik, dimana dalam melaksanakan tugasnya personil mempunyai sikap profesionalisme serta kesadaran tinggi akan norma dan

hukum yang berlaku. Kemudian yang ke tiga ialah kualitas pekerjaan, setiap personil SPKT sudah memberikan layanan yang berkualitas hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara kepada masyarakat yang menyatakan pada saat melakukan pengaduan satuan SPKT memberikan pelayanan dengan ramah dan penerbitan surat dengan cepat, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh satuan SPKT sudah masuk pada kategori kualitas yang baik walaupun ada beberapa kendala dan kekurangan dari segi alat dan tenaga pelayanan. Selanjutnya interaksi, satuan unit sudah melakukan interaksi kepada masyarakat secara online dan langsung interaksi yang terjadi antar sesama personil dan atasan kebawah pada satuan SPKT secara keseluruhannya masih kurang dikarenakan adanya sikap segan kepada atasan akan tetapi sejauh ini interaksi yang terjadi berjalan baik dan tanpa masalah. Maka dari itu penulis menarik kesimpulan berdasarkan pada indikator-indikator diantaranya yang telah terlaksana dengan baik ialah 3 indikator dan satu diantaranya masih perlu dilakukan evaluasi dan pembenahan, maka dari itu pelaksanaan pelayanan publik pada SPKT Polres Tapteng sudah berjalan dengan baik dan berhasil.

2. Terdapat hambatan yang terjadi pada kinerja pelayanan publik pada sentra pelayanan kepolisian terpadu dalam menangani pengaduan masyarakat pada Polres Tapanuli Tengah yaitu, kurangnya sosialisasi rutin kepada masyarakat untuk menyalurkan informasi serta pelatihan kepada anggota Polres Tapanuli Tengah agar lugas dan tanggap dalam memberikan pelayanan ataupun menerima laporan dari masyarakat, kurangnya personil

yang bertugas pada SPKT menjadi salah satu penghambat dan kendala kemudian fasilitas yang kurang memadai dalam hal ini perlu adanya penambahan sarana pelayanan melalui penambahan fasilitas guna menunjang pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan standart pelayanan dan juga visi dan misi SPKT Polres Tapteng.

3. 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada analisis pelayanan publik pada sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) dalam menangani pengaduan masyarakat di polres Tapanuli Tengah, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Agar kepuasan kinerja pelayanan publik oleh sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) Polres Tapteng terlaksana dengan secara optimal dan berkualitas maka pihak SPKT Polres Tapteng sebaiknya melakukan penambahan personil serta melatih dan memberikan arahan agar pelayanan dan kinerja tersampaikan dengan baik kepada masyarakat.
2. Dengan ditambah nya personil juga perlu menambahkan alat atau fasilitas sarana pelayanan yaitu berupa komputer,serta memberikan pelatihan kepada anggota agar menguasai tugas-tugas yang diemban.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Afandi. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Latihan Kerja. *Ekonomi Bisnis*, 13–18.
- Bambang Irawan. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik Bambang. *Jurnal Paradigma (JP) PIISSN: 2252-4266 - EISSN: 2615-3394, vol 2.n0 2*, 175.
- Jumady, Syamsiar, & Aminah, S. (2022). Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Wajo Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Wajo. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*, 3(1), 870.
- Kurniadi, B. D. (2011). Praktek Penelitian Kualitatif: Pengalaman dari UGM. In *CentResearchre for Politics and Government (PolGov)*.
- Mandika, D. (2021). Analisis Kompetensi Personel Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kerinci Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 3(9), 37–43.
- Maryam, N. S. (2016). mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Poltitik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Maulidiyah, n. n., rofish, t. n., & nuruddin armanto. (2021). Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Sebagai Alternatif Peningkatan Kinerja Karyawan. *Al-Idarah : Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam*, 2(1), 41–48.
- pascal Aprilo d, anda kamoda. (2020). Evaluasi Pelayanan Publik Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Di Polisi Daerah Sulawesi Utara. *Jurnal Politico*, 9(4).
- Ridwan, Junarso dan Sudrajat, A. S. (2019). Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. *Bandung : Nuansa.*, 320.
- RISULDI, U. (2021). pelaksanaan peraturan kapolri nomor 22 tahun 2010 terhadap fungsi dan peran sentra pelayanan kepolisian terpadu dimasa pandemi covid -19 (Studi Analisis Di Polsek Ratu Samban Kota Bengkulu).
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). analisis kualitas layanan sistem informasi akademik universitas abdurarab terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143.
- sadat Anwar M.ap. (2018). pengaruh kualitas pelayanan sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) dalam menanggapi pengaduan masyarakat di polsek medan baru Oleh. *Urnal Publik Reform Undar Medan (2018) 3(1)*, 3(1)

- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–2
- Yuli yana wulansari, i.p. (2019). implementasi program sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) door to door oleh kepolisian resor pelabuhan tanjung perak kota surabaya. *jurnal administrasi publik dan hukum*.

Buku

- Dull, E. (2014). *An analytic approach for discovery*. london, new delhi: sage production international educational and profesional thousand oaks london new delhi.
- Dwiyanto, A. (2021). *mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. jogjakarta: Gadjah mada university press
- Dahyar Daraba, M. (2019). *reformasi birokrasi dan pelayanan publik*. Penerbit Leisyah Jalan Kesatuan 3 No. 11 Kelurahan Maccini Parang.
- Harahap Nursapia, M. (2020). *penelitian kualitatif*. medan sumatera utara: Diterbitkan & dicetak oleh Wal ashri Publishing Jl. Ekarasmi Medan Sumatera Utara Cetakan pertama, Maret 2020
- Mulyana, dr. (2016). *birokrasi dan pelayanan publik*. bandung jawa barat, indonesia: unpad press.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. bandung jawa barat indonesia: alfabeta bandung.
- Sipayung, B. (2022). *faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dan kualitas kehidupan kerja auditor: teori dan studi kasus*. Yogyakarta: CV. Bintang Semesta Media.
- Silalahi Ulber, M. (2015). *desentralisasi dan demokrasi pelayanan publik*. sumedang: IPDN PRESS.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. yogjakarta: gava media, yogjakarta.
- Fauji, A., & Nugroho A, r. h. (2020). *manajemen kinerja*. surabaya, jawa timur: airlangga university press.

Website:

- [https://polri.go.id/SPKT-penelusuran google](https://polri.go.id/SPKT-penelusuran-google).(n.d).retrieved october 2,2022,
Negara menurut para ahli - Penelusuran Google. (n.d.). Retrieved October 2, 2022,
- Tengah, P. k. (2014). *Pemerintah kabupaten Tapanuli Tengah*. Retrieved 04 12, 2023, from [tapteng.go.id](https://www.tapteng.go.id): <https://www.tapteng.go.id/sejarah.html>

Undang-undang :

aines et al, 2. (2019). undang -undang kepolisian *journal of Chemical Information and Modeling*, 1689-1699.



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 :DOKUMENTASI PENELITIAN



(Spanduk informasi aplikasi online kepolisian)

Sumber :SPKT Polres Tapteng



(Photo bersama personil SPKT Polres Tapteng)

Sumber :SPKT Polres Tapteng



(Sosialisasi informasi SPKT sekaligus penyelesaian pengurusan laporan)
Sumber :SPKT Polres Tapteng



(Standar operasional SPKT Polres Tapanuli Tengah)
Sumber :SPKT Polres Tapteng



(Maklumat pelayanan SPKT Polres Tapteng)
Sumber :SPKT Polres Tapteng



(Mekanisme pelayanan SPKT Polres Tapteng)

Sumber :SPKT Polres Tapteng



LAMPIRAN II: LAPORAN/PENGADUAN DI SPKT POLRES TAPTENG PADA TAHUN 2023

no	Tanggal/waktu	Nama pelapor	Laporan	Hasil
1	26-01-2023	Roslim gultom	Laporan hilang izajah	Tindak lanjuti berupa penerbitan surat laporan hilang
2	20-01-2023	Julia	Laporan hilang bpkb motor	selesai
3	31-01-2023	Rizal ihsan s.	Laporan hilang ijazah	Tindak lanjuti
4	31-01-2023	lisrayanti	Laporan hilang izajah	Tindak lanjuti
5	31-01-2023	Jamaluddin T	Laporan surat kepemilikan tanah	Tindak lanjuti
6	01-02-2023	Nur aikina	1 lembar ktp	selesai
7	01-02-2023	Kristina natalia	Laporan hilang akte lahir	Tindak lanjuti dan selesai

Sumber :SPKT Polres Tapteng