

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA  
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH RIAU (STUDI DI SENTRA PELAYANAN  
KEPOLISIAN TERPADU)**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains**



**OLEH :**

**NAMA : IFAN SUKMANDA  
NOMOR INDUK MAHASISWA : 177121031  
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI  
BKU ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2019**

## TESIS

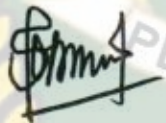
### ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DAERAH RIAU (STUDI DI SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU)

Oleh  
**NAMA : IFAN SUKMANDA**  
**NOMOR MAHASISWA : 177121031**  
**BIDANG KAJIAN UTAMA : ILMU ADMINISTRASI**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal : 04 Februari 2020  
Dan dinyatakan Lulus

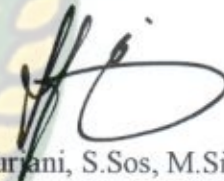
TIM PENGUJI

Ketua



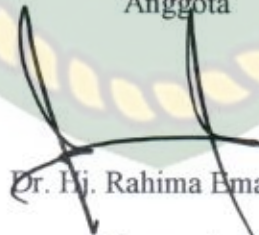
Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si

Sekretaris



Lilis Surnani, S.Sos., M.Si

Anggota



Dr. Hj. Rahima Ema, M.Si

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Islam Riau



Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA  
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH RIAU (STUDI DI SENTRA PELAYANAN  
KEPOLISIAN TERPADU)**


TESIS

NAMA : IFAN SUKMANDA  
NPM : 177121031  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

**Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing.**


Pembimbing I

Pekanbaru, 29-2-2020

  
Dr. Nurman, S.Sos, M.Si

Pembimbing II

Pekanbaru, 29.02/2020

  
Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Pasca Sarjana Universitas Islam Riau

  
Lilis Suriani, S.Sos, M.Si

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Administrasi Publik peserta ujian komprehensif Penelitian yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : IFAN SUKMANDA  
NPM : 177121031  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S.2)  
Judul Usulan Penelitian : Analisis Pelayanan Publik Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau (Studi Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu).

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

- 1 Bahwa, naskah Tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah – kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
- 2 Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
- 3 Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.



Pekanbaru, 20 Desember 2019

Pembuat Pernyataan

  
IFAN SUKMANDA



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
**PERPUSTAKAAN**

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau  
Marpoyan, Pekanbaru, Riau

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

Nomor: 329/A-UIR/5-PSTK/PPs/2019

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : Ifan Sukmanda  
NPM : 177121031  
Program Studi : Ilmu Administrasi

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 20 Desember 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Surat keterangan ini digunakan untuk syarat ujian tesis dan pengurusan surat keterangan bebas pustaka.

Mengetahui

Ketua Prodi.  
Magister Ilmu Administrasi

Lilis Suviani, S.Sos., M.Si

Pekanbaru, 20 Desember 2019

Staf Perpustakaan



Sumardiono, S.IP

Lampiran:

- *Turnitin Originality Report*

Turnitin Originality Report

PELAYANAN PUBLIK PADA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DAERAH RIAU (STUDI DI SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU) PADA JENIS LAPORAN POLISI (LP) by Ifan Sukmanda



From Prodi. Ilmu Administrasi (Tesis 2)

- Processed on 20-Dec-2019 16:09 +08
- ID: 1237379785
- Word Count: 22827

Similarity Index

26%

Similarity by Source

Internet Sources:

25%

Publications:

2%

Student Papers:

13%

sources:

- 1 6% match (Internet from 18-Mar-2019)  
<https://docplayer.info/64227672-1-lampiran-kep-dirpamobvit-kapolda-kepri-rencana-kerja-direktorat-pengamanan-obyek-vital-polda-kepri-tahun-anggaran-2017.html>
- 2 3% match (Internet from 15-Oct-2019)  
[https://id.wikipedia.org/wiki/Kepolisian\\_Daerah\\_Riau](https://id.wikipedia.org/wiki/Kepolisian_Daerah_Riau)
- 3 2% match (Internet from 30-Nov-2018)  
<http://digilib.unila.ac.id/54504/3/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>
- 4 2% match (Internet from 16-Jan-2014)  
<http://diskominfo.depok.go.id/wp-content/uploads/2012/06/Februari-2012.pdf>
- 5 2% match (Internet from 12-Jun-2017)  
<http://eprints.uns.ac.id/5919/1/102161509200908341.pdf>
- 6 1% match (Internet from 04-Dec-2019)  
<https://www.scribd.com/document/387611422/Peraturan-Kapolri-Nomor-22-Tahun-2010-Tentang-Susunan-Organisasi-Dan-Tata-Kerja-Pada-Tingkat-Polda>
- 7 1% match (Internet from 11-Jul-2018)  
<http://eprints.uny.ac.id/57561/1/TAS%20DERI%20HEKSA%20PUTRA%20PERDANA.PDF>
- 8 1% match (student papers from 11-Jun-2015)  
Submitted to iGroup on 2015-06-11
- 9 1% match (student papers from 02-Nov-2018)  
Submitted to UIN Sunan Gunung Djati Bandung on 2018-11-02
- 10 1% match (Internet from 20-Nov-2019)



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Pekanbaru 28284 Riau  
Telp. (+62) (761) 674717 – 7047726 Fax. (+62) (761) 674717

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR : 108/UIR/KPTS/PS-IA/2018

TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA  
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang : 1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS - UIR.
2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor : 20 Tahun 2003
2. Peraturan Pemerintah Nomor : 60 Tahun 1999
3. Keputusan Presiden Republik Indonesia :  
a. Nomor : 85/M/1999 c. Nomor : 228/M/2001  
b. Nomor : 102/M/2001
4. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional R.I. :  
a. Nomor : 232/U/2000 c. Nomor : 176/O/2001  
b. Nomor : 234/U/2000
5. Surat Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas R.I. :  
a. Nomor : 2283/D/T/2003 Jo. Nomor : 5020/D/T/2010 e. Nomor : 490/D/T/2007 Jo. Nomor : 5150/D/T/2011  
b. Nomor : 681/D/T/2004 Jo. Nomor : 5021/D/T/2010 f. Nomor : 4009/D/T/2007 Jo. Nomor : 5019/D/T/2010  
c. Nomor : 156/D/T/2007 g. Nomor : 4009/D/T/2007 Jo. Nomor : 7322/D/T/K-X 2012  
d. Nomor : 2/Dikti/Kep/1991
6. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
7. SK. Dewan Pimpinan YLPI Daerah Riau :  
a. Nomor : 007/Kep.D/YLPI-I/1993 b. Nomor : 135/Kep.A/YLPI-VII/2005
8. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 129/UIR/KPTS/2008


## MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Menunjuk :  
a. Nama : Dr. Nurman, S.Sos., M.Si sebagai Pembimbing I  
b. Nama : Lilis Suriani, S.Sos., M.Si sebagai Pembimbing II
- Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :  
Nama : IFAN SUKMANDA  
N P M : 177121031  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Judul Tesis : "ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DAERAH RIAU (Studi di Setra Pelayanan Kepolisian Terpadu)".
2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

KUTIPAN : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU  
PADA TANGGAL : 17 Oktober 2018

Direktur,

  
Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec.  
NPK. 92 11 02 199

## ABSTRAK

### PELAYANAN PUBLIK PADA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DAERAH RIAU (STUDI DI SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU) PADA JENIS LAPORAN POLISI (LP)

Oleh

**Ifan Sukmanda**

Polda Riau merupakan salah satu organisasi pemerintah yang melakukan pelayanan publik dengan tujuan untuk menuntaskan berbagai masalah dan ancaman yang ada pada masyarakat setempat. Pengaduan dan pelaporan berbagai kasus yang terjadi di lingkungan sekitar merupakan salah satu bentuk tanggung jawab yang harus dikerjakan dan diselesaikan dengan baik oleh Polda Riau, hal ini dikarenakan Polda Riau merupakan salah satu organisasi publik yang melayani masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dapat diperoleh baik dari pihak kepolisian. Untuk mengatasi kekurangan dalam lingkup kepolisian dibentuklah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun dalam penelitian ini, analisis data dijalankan dengan menggunakan teknik triangulasi. Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan bahwa pelaksanaan pelayanan Kepolisian yang diemban oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polda Riau sudah cukup berkembang secara efisien sehingga harus bisa tetap melaksanakan tugas dengan sebaik – baiknya dan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat yang membutuhkan. Polri harus memberikan pelayanan yang efektif yang menghasilkan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanannya sudah produktif. Sehingga dalam upaya mencapai kualitas pelayanan sudah selangkah kepolisian meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan aturannya yang mengenai tentang peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintahan kepada masyarakat. Saran dalam penelitian ini yaitu pemberi layanan harus bisa bekerja secara produktif disetiap harinya agar segala laporan yang diterima dan penyelesaian laporan dapat terselesaikan, serta ketersediaan sarana dan prasarana harus sudah cukup memadai dan mendukung agar tetap terjaga dan pelayanan yang diberikan semakin baik dan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pelayanan Kepolisian Terpadu.



## **ABSTRACT**

### ***PUBLIC SERVICES IN THE STATE POLICE OF THE REPUBLIC OF INDONESIA RIAU REGION (STUDY IN THE INTEGRATED POLICE SERVICE CENTER) IN TYPES OF POLICE REPORTS (LP)***

By

***Ifan Sukmanda***

*Riau Regional Police is one of the government organizations that conduct public services with the aim to resolve various problems and threats that exist in the local community. Complaints and reporting of various cases that occur in the surrounding environment is one form of responsibility that must be done and resolved properly by the Riau Regional Police, this is because the Riau Regional Police is one of the public organizations that serves the community. Good quality services can be obtained from the police, but in reality at this time the government is still trying to realize good service conditions because the current service conditions are still experiencing many shortcomings. To overcome the shortcomings in the scope of the police was formed the Integrated Police Service Center (SPKT). This research uses descriptive qualitative research methods. Data collection techniques in this study were by interview, observation, and documentation. As in this study, data analysis was carried out using triangulation techniques. Based on the results of the study it was found that the implementation of Police services carried out by the Integrated Police Service Center (SPKT) in Riau Regional Police was sufficiently developed efficiently so that they could continue to carry out their duties as well as possible and provide comfort and satisfaction for the people in need. The National Police must provide effective services that produce excellent service to the community so that it can be said that the service has been productive. So that in an effort to achieve quality of service, it is proper for the police to improve the quality of their services in accordance with the regulations concerning improving the quality of government apparatus services to the public. The suggestion in this research is that service providers must be able to work productively every day so that all reports received and report completion can be completed, and the availability of facilities and infrastructure must be sufficient and supportive so that they are maintained and the services provided are getting better and the benefits can be felt by the community.*

*Keywords: Public Services, Integrated Police Service.*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk Tesis ini dapat penulis selesaikan.

Tesis yang berjudul "Analisis Pelayanan Publik Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau (Studi Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu)" ini penulis tulis dan ajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar Magister strata dua.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab Tesis ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan. Walaupun demikian penulis menyadari pada lembar tertentu dari naskah Tesis ini mungkin ditemui berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian Tesis ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salut dan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tuaku ayahnda Alm. Drs. Achmad Sardany dan Ibunda Hj. Nurandy, B.A juga istriku tercinta Hj. Kurnia Khairat dan kedua anakku tersayang Nanda Khairuni Sahlha dan Hana Humaira serta seluruh saudara tercinta yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan studi dengan tepat waktu.
2. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
3. Direktur Pascasarjana Universitas Islam Riau Bapak Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada

penulis dalam menimba ilmu pada pascasarjana Universitas Islam Riau yang beliau pimpin.

4. Ketua program Studi Ilmu Administrasi Publik PPS Universitas Islam Riau Ibu Lilis Suryani, S.Sos., M.Si yang juga turut memberikan pengarahan kepada penulis dan yang selalu sabar mengarahkan dan membantu penulis selama menjalani studi.
5. Bapak Dr. Nurman, S.Sos, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktu, tenaga dan pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
6. Ibu Lilis Suryani, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing II yang memberikan arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis dan selalu mendukung dan mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Tesis ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik PPS Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
8. Seluruh Staf, Karyawan Tata Usaha Pascasarjana Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Universitas Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan Administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Tesis ini.
9. Kepala Kepolisian Negara Republik Daerah Riau Irjen Pol Agung Setya Imam Effendi, S.H., S.I.K., M.Si. yang telah memberikan ijin dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
10. Inspektur Pengawasan Daerah (Irwasda) Polda Riau Kombes Pol Muhammad Zainul Muttaqien, S.I.K., S.H., M.A.P.
11. Kepala Biro Operasi Polda Riau Kombes Pol Drs. Rahmat Hidayat yang telah memberikan ijin untuk menyelesaikan studi dengan tepat waktu.
12. Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Riau AKBP Feriyanto, S.Pd beserta seluruh stafnya yang telah menerima penulis dengan tangan terbuka dan ramah serta memberikan informasi dan optimal.

13. Teman-teman seperjuangan Jurusan Administrasi Publik angkatan XIX terkhusus kelas A, yang namanya tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik beliau semua dibalas dengan Rahmat dan Karunia yang setimpal, Aamiin.

Akhir kata penulis berharap Tesis ini akan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa, dan dapat menambah khasanah cakrawala pemikiran bagi para pembaca yang dapat memberikan kontribusi berarti.

Wabillahitaufik wal hidayah, wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, September 2019

Penulis

Ttd

**Ifan Sukmanda**

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	20
1.3. Tujuan Penelitian .....	20
1.4. Manfaat Penelitian .....	21
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN ...</b>	<b>22</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	22
2.2. Kerangka Pemikiran .....	31
2.3. Hasil Penelitian Terdahulu .....	33
2.4. Konsep Operasional .....	40
2.5. Operasionalisasi Variabel.....	41
2.6. Teknik Analisis .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
3.2. Tipe/ Jenis Penelitian.....	45

3.3.	Lokasi Penelitian .....	46
3.4.	Informasi Penelitian.....	46
3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.6.	Analisis Data .....	48
<b>BAB IV</b>	<b>DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
4.1.	Gambaran Subjek Penelitian / Identitas.....	51
4.2.	Sejarah Ringkas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Riau	55
4.3.	Struktur Organisasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)	57
4.4.	Fungsi Dan Tugas Organisasi SPKT .....	58
4.5.	Sumber Daya Organisasi .....	61
4.6.	Informasi Lain yang relevan dengan Pelayanan Publik .....	61
<b>BAB V</b>	<b>ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>62</b>
5.1.	Responden Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	62
5.2.	Pembahasan .....	87
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>114</b>
6.1.	Kesimpulan.....	114
6.2.	Saran .....	114
	DAFTAR PUSTAKA .....	115
	LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN	

Lampiran 1 : Daftar Tabel

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1.	Jumlah Personil Polda Riau tahun 2016, 2017 dan 2018 .....	6
1.2.	Jumlah Personil Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau .....	7
1.3.	Data Laporan / Pengaduan Masyarakat Dan Surat Keterangan Kepolisian Tahun 2016 .....	9
1.4.	Data Laporan/ Pengaduan Masyarakat Dan Surat Keterangan Kepolisian Tahun 2017 .....	10
1.5.	Data Laporan/ Pengaduan Masyarakat Dan Surat Keterangan Kepolisian Tahun 2018 .....	12
1.6.	Data Laporan Polisi Yang Di Terima berdasarkan Jumlah Kasus Tahun 2018.....	13
1.7.	Data Laporan Polisi Yang Di Terima berdasarkan Jumlah Kasus Tahun 2016, 2017 Dan 2018 .....	19
1.8.	Data Kasus Penipuan, Penggelapan, Dan Pemalsuan Tahun 2016, 2017 Dan 2018 .....	20
2.1.	Penelitian Terdahulu .....	33
2.2.	Operasionalisasi Variabel Tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau (Studi Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) .....	41
4.1.	Nama-Nama Kapolda Riau dari masa ke masa .....	53
4.2.	Daftar Personel SPKT Polda Riau .....	54
4.3.	Daftar Susunan Personel SPKT Polda Riau .....	60
4.4.	Rekapitulasi Daftar Personel SPKT Polda Riau .....	60

Lampiran 2: Daftar Gambar

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. Struktur Organisasi Polda Riau Tipe A .....	5
1.2. Mekanisme Pelayanan SPKT .....	17
2.2. Kerangka Berpikir .....	32
4.1. Struktur Organisasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)....	58





Lampiran 3: Daftar Lampiran

Gambar-gambar Kegiatan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) ..... 117



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Negara yang merupakan sebagai suatu organisasi besar dengan berbagai perangkat dan sistem yang terdapat didalamnya harus menjalankan sesuai dengan visi dan misi masing-masing Negara. Sama seperti halnya menurut Kelsen dalam Widiarto (2007:24) yang menyatakan bahwa Negara sebagai sebuah organisasi dibentuk oleh masyarakat tertentu untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditentukan bersama. Tujuan sebuah negara jika didekati secara sosiologis mengasumsikan bahwa setiap individu-individu dalam suatu negara disatukan oleh fakta bahwa mereka memiliki suatu kehendak bersama (*a common will*) atau kepentingan bersama (*a common interest*).

Adapun tujuan bangsa Indonesia yang dapat dilihat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tertuang dalam paragraf ke 4 (empat), yaitu: melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Dengan demikian dalam mencapai tujuan tersebut Negara Indonesia harus menjalankan berbagai fungsi yang dilaksanakan oleh seperangkat institusi sebagai satu kesatuan tatanan hukum. (Widiarto, 2007:24). Fungsi pemerintahan negara selain membuat peraturan (*regel geven*), pelaksana (*bestuur*), peradilan (*rechtspraak*), tetapi juga melaksanakan fungsi *politie* (polisi) dengan menjalankan *preventiverechtszorg* yaitu memaksa

penduduk suatu wilayah mentaati ketertiban hukum, serta mengadakan penjagaan preventif, sebelum timbulnya keadaan atau terjadinya peristiwa, supaya tertib masyarakat tetap terpelihara dengan baik (Vollenhoven, 1981: 40). Menjalankan fungsi pemerintahan di bidang keamanan dan ketertiban hukum (*preventiverechtzorg*) bersumber dari teori *state of nature* tentang asal mula negara yang dikemukakan oleh Lock dan Rousseau (2003: 122) menjelaskan bahwa bagaimanapun tenteramnya keadaan suatu negara akan selalu mengandung ancaman bagi keselamatan individu atau kelompok selama tidak ada negara yang menjamin keamanan dan ketertiban.

Lembaga kepolisian dibutuhkan oleh negara untuk menjalankan fungsi pengelolaan keamanan negara dengan tujuan menjamin keamanan dan ketertiban. Logemann mengemukakan bahwa fungsi kepolisian merupakan suatu lingkungan pekerjaan tertentu (tetap) yang diadakan dan dilakukan guna kepentingan Negara (Logemann, 1997: 34). Lembaga kepolisian diberikan tanggungjawab untuk memelihara ketertiban masyarakat, menangani tindak kejahatan, baik dalam bentuk upaya pencegahan di masyarakat maupun dalam bentuk tindakan terhadap pelaku kejahatan agar masyarakat memiliki rasa aman yang diberikan oleh negara. Dibentuknya lembaga kepolisian bertujuan menciptakan kondisi aman, tenteram, dan tertib dalam masyarakat yang dilakukan melalui tugas *represif* dan *preventif*. Tugas di bidang *represif* adalah melakukan penyidikan terhadap kejahatan dan pelanggaran hukum menurut peraturan perundang-undangan. Sedangkan tugas-tugas *preventif* dilaksanakan dengan konsep dan pola pembinaan dalam wujud memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat yang

dilakukan melalui cara penyuluhan, pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli sebagai teknis dasar kepolisian untuk memberikan hak atas rasa aman kepada warga negara.

Kewajiban dan wewenang menjaga keamanan oleh Polri diatur dalam UUD Republik Indonesia Tahun 1945 dimuat pada Bab XII tentang Pertahanan dan Keamanan Negara tepatnya dalam Pasal 30 ayat (4) yang selengkapnya berbunyi: Kepolisian Republik Indonesia sebagai alat negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Keamanan yang dimaksud menjadi tugas Polri hanya menyangkut keamanan dan ketertiban masyarakat dalam rangka menjamin keamanan dalam negeri sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang berbunyi: Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Dengan demikian secara yuridis normatif, Polri membidangi keamanan terkait memelihara keamanan di dalam negeri dengan menjaga ketertiban masyarakat, dan menegakkan hukum.

Peran dan fungsi Polisi diarahkan untuk menegakkan hukum, pelayanan kepada masyarakat dengan menghormati hak-hak sipil serta menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia (HAM). Kata *Civil* (sipil) dalam *Civilian Police* mengandung nilai perilaku kepolisian yang menghormati hak-hak sipil, mengedepankan pendekatan kemanusiaan, tidak memiliki karakteristik militer, dan mengabdikan

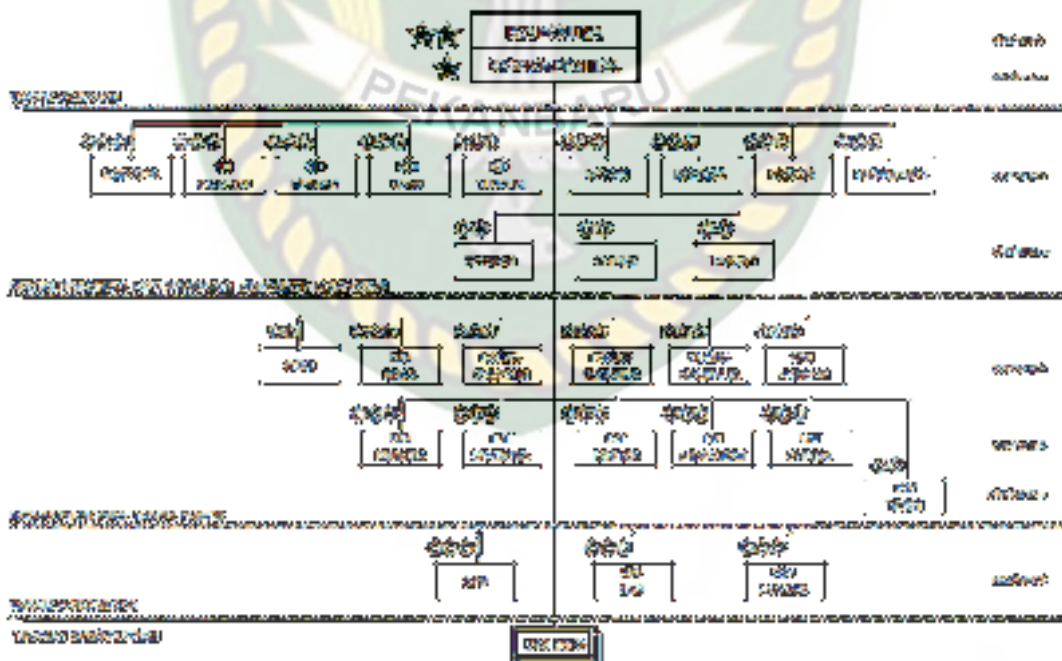
kepada kepentingan masyarakat (Widodo, 2009: 15). Secara sederhana memaknai *civilian police* sebagai suatu cara perpolisian yang menitik beratkan pada titik pusat perhatian (kemanusiaan). Artinya, cara-cara polisi menjalankan pekerjaannya tidak boleh menyebabkan manusia itu kehilangan harkat dan martabat kemanusiaannya (Rahardjo, 2007: 53). Memahami *civilian police* diawali dengan suatu kesadaran, bahwa yang dihadapi oleh polisi dalam pekerjaannya adalah manusia. Oleh karena itu seorang polisi harus memperlakukan manusia sebagai manusia yang melekat pada dirinya HAM. Dalam pekerjaannya menghadapi dan berhadapan dengan manusia, Rahardjo (2007: 41) menguraikan prinsip-prinsip yang terkandung dalam *civilian police* yakni: Bersikap lentur (fleksibel); Berinteraksi dengan masyarakat; dan menjadi panutan bagi masyarakat.

Perubahan paradigma menuntut Polri untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berorientasi pada prinsip *civilian police*, yaitu pelayanan kepolisian yang menjadikan *civil* (masyarakat sipil) dijadikan sebagai titik fokus pemberian pelayanan yang terbaik seperti layaknya hubungan antara pelayan dengan masyarakat yang membutuhkan. Paradigma *civilian police* merupakan paradigma kepolisian yang pertanggungjawaban hukum dan administrasinya ditujukan kepada masyarakat yang dilayaninya (*publik accountability*) bukan kepada penguasa.

Pentingnya peran kepolisian dalam rangka memberikan pengayoman dan pengamanan tentunya pelayanan harus dilakukan secara maksimal dalam melaksanakan pelayan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan

prima kepolisian. Pelayanan yang baik tentunya tidak terlepas dengan kepuasan masyarakat dalam mendapat layanan yang diberikan oleh pihak polisi. Pelayanan pengaduan seringkali berada dalam tingkat yang sibuk, hal tersebut disebabkan banyak pengaduan atau kasus yang diadukan oleh masyarakat setempat. Adanya banyak pengaduan tentunya membutuhkan layanan tambahan sehingga setiap pengaduan bisa diproses dengan tepat waktu dan berkualitas.

Polda Riau merupakan salah satu organisasi pemerintah yang melakukan pelayanan publik dengan tujuan untuk menuntaskan berbagai masalah dan ancaman yang ada pada masyarakat setempat. Adapun struktur organisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau dalam penelitian ini dapat dilihat melalui gambar berikut:



Gambar 1.1  
Struktur Organisasi Polda Riau Tipe A

Tabel 1.1.  
Jumlah Personil Polda Riau tahun 2016, 2017 dan 2018

PANGKAT	TH 2016				TH 2017				TH 2018			
	DSP	RILL	-/+	%	DSP	RILL	-/+	%	DSP	RILL	-/+	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
IRJEN POL	1	1	-	100%	1	1	-	100%	1	1	-	100%
BRIGJEN POL	1	1	-	100%	1	1	-	100%	1	1	-	100%
KOMBES POL	23	17	-6	74%	23	21	-2	91%	23	23	-	100%
AKBP	111	119	+8	107%	111	135	+24	122%	111	123	+12	111%
KOMPOL	311	298	-13	96%	311	310	-1	100%	311	292	-19	94%
AKP	816	384	-432	47%	816	307	-509	38%	816	278	-538	34%
INSPEKTUR	2.239	749	-1.973	12%	2.239	861	-1.838	18%	2.239	933	-1.843	18%
IPDA		266				401				396		
IPTU		483				460				537		
BINTARA	13.883	8.755	-5.128	63%	13.883	8.633	-5.250	62%	13.883	8.637	-5.246	62%
AIPTU		1.220				1.138				1.017		
AIPDA		403				458				601		
BRIPKA		2.134				2.320				2.291		
BRIGADIR		3.083				2.978				2.841		
BRIPTU		726				508				489		
BRIPDA		1.189				1.231				1.398		
TAMTAMA	0	117	+117	0%	0	119	+119	0%	0	147	+147	0%
ABRIP		0				0				0		
ABRIPTU		0				0				0		
ABRIPDA		0				0				0		
BHARAKA		0				0				0		
BHARATU		25				82				81		
BHARADA		92				37				66		
<b>JUMLAH</b>	<b>17.385</b>	<b>10.441</b>	<b>-6.944</b>	<b>60%</b>	<b>17.385</b>	<b>10.388</b>	<b>-6.997</b>	<b>60%</b>	<b>17.385</b>	<b>10.435</b>	<b>-6.950</b>	<b>60%</b>
GOL IV	50	11	-39	22%	50	10	-40	20%	50	10	-40	20%
PEMBINA (I/A)		11				10				10		
GOL III	757	153	-604	20%	757	156	-601	21%	757	161	-596	21%
PENDA (III/A)		18				17				15		
PENDA TK (III/B)		54				46				48		
PENATA (III/C)		49				54				52		
PENATA TK I (III/B)		32				39				46		
GOL II	1.124	216	-908	19%	1.124	308	-816	27%	1.124	295	-829	26%
PENGDA (II/A)		16				103				97		
PENGDA TK I (II/B)		22				14				9		
PENGATUR (II/C)		62				67				40		
PENGATUR TKI (II/D)		116				124				149		
GOL I	0	1	+1	0%	0	8	+8	0%	0	7	+7	0%
JUDA (I/A)		0				2				1		
JUDA I (I/B)		0				0				0		
JURU (I/C)		1				6				6		
JURU I (I/D)		0				0				0		
CAPEG	0	111	+111		0	1	+1		0	5	+5	
CAPEG 1 (I/A)		7				0				0		
CAPEG 2 (II/A)		98				1				2		
CAPEG 3 (III/A)		6				0				3		
<b>JUMLAH</b>	<b>1.931</b>	<b>492</b>	<b>-1.439</b>	<b>25%</b>	<b>1.931</b>	<b>483</b>	<b>-1.448</b>	<b>25%</b>	<b>1.931</b>	<b>478</b>	<b>-1.453</b>	<b>25%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>19.316</b>	<b>10.933</b>	<b>-8.383</b>	<b>57%</b>	<b>19.316</b>	<b>10.871</b>	<b>-8.445</b>	<b>56%</b>	<b>19.316</b>	<b>10.913</b>	<b>-8.403</b>	<b>56%</b>

Sumber: Ro SDM Polda Riau Tahun 2019

DSP = Daftar Susunan Personil  
RILL = Jumlah Personil yang ada

Pengaduan dan pelaporan berbagai kasus yang terjadi di lingkungan sekitar merupakan salah satu bentuk tanggung jawab yang harus dikerjakan dan

diselesaikan dengan baik oleh Polda Riau, hal ini dikarenakan Polda Riau merupakan salah satu organisasi publik yang melayani masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dapat diperoleh baik dari pihak kepolisian, namun kenyataannya pada saat ini pemerintah masih berupaya mewujudkan kondisi pelayanan yang baik karena kondisi pelayanan yang ada pada saat ini masih mengalami banyak kekurangan. Untuk mengatasi kekurangan dalam lingkup kepolisian dibentuklah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT).

SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan atau pengaduan, pelayanan bantuan atau pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. Mengingat bahwa SPKT merupakan pintu masuk pertama kantor kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki masalah yang hendak diadukan tentunya membutuhkan pelayanan yang baik dari pihak kepolisian, hal tersebut mengingat bahwa melakukan pelayanan secara terpadu merupakan bentuk tanggung jawab pemangku pemerintahan.

Tabel 1.2.  
Jumlah Personil Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau

PANGKAT	TH 2016				TH 2017				TH 2018			
	DSP	RILL	-/+	%	DSP	RILL	-/+	%	DSP	RILL	-/+	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
IRJEN POL	0	0	-	0%	0	0	-	0%	0	0	-	0%
BRIGJEN POL	0	0	-	0%	0	0	-	0%	0	0	-	0%
KOMBES POL	0	0	-	0%	0	0	-	0%	0	0	-	0%
AKBP	1	1	-	100%	1	1	-	100%	1	1	-	100%
KOMPOL	3	1	-2	33%	3	3	-	100%	3	3	-	100%
AKP	6	4	-2	67%	6	4	-2	67%	6	4	-2	67%
INSPEKTUR	0	1	+1	0%	0	0	-	0%	0	0	-	0%
IPDA		1				0				0		
IPTU		0				0				0		
BINTARA	12	15	+3	125%	12	20	+8	167%	12	24	+12	200%
AIPTU		7				7				9		
AIPDA		1				0				0		
BRIPKA		2				4				5		
BRIGADIR		4				8				9		



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
BRIPTU		1				0				0		
BRIPDA		0				1				1		
TAMTAMA	0	0	-	0%	0	0	-	0%	0	0	-	0%
ABRIP		0				0				0		
ABRIPTU		0				0				0		
ABRIPDA		0				0				0		
BHARAKA		0				0				0		
BHARATU		0				0				0		
BHARADA		0				0				0		
<b>JUMLAH</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>+6</b>	<b>127%</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>+10</b>	<b>145%</b>
GOL IV	1	1	-	100%	1	1	-	100%	1	0	-1	0%
PEMBINA(IV/A)		1				1				0		
GOL III	3	0	-3	0%	3	0	-3	0%	3	0	-3	0%
PENDA (III/A)		0				0				0		
PENDA TKI(III/B)		0				0				0		
PENATA (III/C)		0				0				0		
PENATA TK I (III/B)		0				0				0		
GOL II	12	1	-11	8%	12	1	-11	8%	12	1	-11	8%
PENGDA (II/A)		0				0				0		
PENGDA TK I (II/B)		0				0				0		
PENGATUR (II/C)		0				0				0		
PENGATUR TKI(II/D)		1				1				1		
GOL I	0	0	-	0%	0	0	-	0%	0	0	-	0%
JUDA (I/A)		0				0				0		
JUDA I (I/B)		0				0				0		
JURU (I/C)		0				0				0		
JURU I (I/D)		0				0				0		
CAPEG	0	0	-		0	0	-		0	0	-	
CAPEG 1 (I/A)		0				0				0		
CAPEG 2 (II/A)		0				0				0		
CAPEG 3 (III/A)		0				0				0		
<b>JUMLAH</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>-14</b>	<b>13%</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>-14</b>	<b>13%</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>-15</b>	<b>6%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>24</b>	<b>-14</b>	<b>63%</b>	<b>38</b>	<b>30</b>	<b>-8</b>	<b>79%</b>	<b>38</b>	<b>33</b>	<b>-5</b>	<b>87%</b>

Sumber: Ro SDM Polda Riau Tahun 2019

DSP = Daftar Susunan Personil

RILL = Jumlah Personil yang ada

Pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu salah satunya yaitu dalam bentuk Laporan Polisi (LP), berupa laporan-laporan atau pengaduan akan suatu tindak kejahatan atau kriminalitas. Adapun berbagai laporan yang sering diadukan oleh masyarakat lingkungan Polda Riau pada tahun 2016-2018 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.3.**  
**DATA LAPORAN / PENGADUAN MASYARAKAT**  
**DAN SURAT KETERANGAN KEPOLISIAN**  
**TAHUN 2016**

NO	JENIS SURAT	JUMLAH	KET	A	B
1	2	3	4	5	6
1	LAPORAN POLISI	670	DIT RESNARKOBA	146	
			DIT RESKRIMUM	15	396
			DIT RESKRIMSUS	40	73
			DIT LANTAS		
2	Surat Laporan Kehilangan barang	344			
3	SP2HP	510			
4	SKCK	9.209			
5	SURAT IZIN	141			
6	STTP	22			
7	STTP UNRAS	6			
8	STTP KAMPANYE				
9	REKOMENDASI GIATMAS	92			
10	REKOMENDASI SKCK	10			
11	REKOMENDASI HANDAK	12			
12	IZIN ANGKUT HANDAK	1			
13	IZIN ANGKUT SENPI	90			
14	IZIN PENGINAPAN	31			
15	REKOMENDASI SENPI	6			
16	SKET JALAN OA (SKJ)	20			
17	SKLD/STM	1			
18	SIM				
19	STNK				

Sumber: SPKT Polda Riau, Tahun 2017

1. Berdasarkan data yang ada pada tabel 1.3 di atas dapat diketahui bahwa selama periode Tahun 2016 Jenis Surat Laporan Polisi sebanyak 670 kasus yang masuk dalam Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polda Riau dengan keterangan Direktorat Resnarkoba A sejumlah 146 kasus, Direktorat Reskrimum A sejumlah 15 kasus, Direktorat Reskrimum B sejumlah 396 kasus, Direktorat Reskrimsus A sejumlah 40 kasus,

Direktorat Reskrimsus B sejumlah 73 kasus dan Direktorat Lantas sejumlah 0 kasus. Jenis Surat Laporan Kehilangan barang sebanyak 344 lembar, SP2HP sebanyak 510 lembar, SKCK sebanyak 9.209 lembar, Surat Izin sebanyak 141 lembar, STTP sebanyak 22 Lembar, STTP UNRAS sebanyak 6 lembar, Rekomendasi Giatmas sebanyak 92 lembar, Rekomendasi SKCK sebanyak 10 lembar, Rekomendasi Handak sebanyak 12 lembar, Izin Angkut Handak sebanyak 1 lembar, Izin Angkut Senpi sebanyak 90 lembar, Izin Penginapan sebanyak 31 lembar, Rekomendasi Senpi sebanyak 6 lembar, SKET Jalan OA (SKJ) sebanyak 20 lembar, SKLD/STM sebanyak 1 lembar, SIM sebanyak 0 lembar, dan STNK sebanyak 0 lembar.

**Tabel 1.4.**  
**DATA LAPORAN / PENGADUAN MASYARAKAT**  
**DAN SURAT KETERANGAN KEPOLISIAN**  
**TAHUN 2017**

NO	JENIS SURAT	JUMLAH	KET	A	B
1	2	3	4	5	6
1	LAPORAN POLISI	559	DIT RESNARKOBA	142	
			DIT RESKRIMUM	27	352
			DIT RESKRIMSUS	17	20
			DIT LANTAS	1	
2	Surat Laporan Kehilangan barang	313			
3	SP2HP	458			
4	SKCK	10.522			
5	SURAT IZIN	185			
6	STTP	30			
7	STTP UNRAS	20			
8	STTP KAMPANYE				
9	REKOMENDASI GIATMAS	18			
10	REKOMENDASI SKCK				
11	REKOMENDASI HANDAK				
12	IZIN ANGKUT HANDAK				

1	2	3	4	5	6
13	IZIN ANGKUT SENPI				
14	IZIN PENGINAPAN				
15	REKOMENDASI SENPI				
16	SKET JALAN OA (SKJ)				
17	SKLD/STM				
18	SIM	3			
19	STNK				

Sumber: SPKT Polda Riau, Tahun 2018

1. Berdasarkan data yang ada pada tabel 1.4 di atas dapat diketahui bahwa selama periode Tahun 2017 Jenis Surat Laporan Polisi sebanyak 559 kasus yang masuk dalam Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polda Riau dengan keterangan Direktorat Resnarkoba A sejumlah 142 kasus, Direktorat Reskrimum A sejumlah 27 kasus, Direktorat Reskrimum B sejumlah 352 kasus, Direktorat Reskrimsus A sejumlah 17 kasus, Direktorat Reskrimsus B sejumlah 20 kasus dan Direktorat Lantas sejumlah 1 kasus. Jenis Surat Laporan Kehilangan barang sebanyak 313 lembar, SP2HP sebanyak 458 lembar, SKCK sebanyak 10.522 lembar, Surat Izin sebanyak 185 lembar, STTP sebanyak 30 Lembar, STTP UNRAS sebanyak 20 lembar, Rekomendasi Giatmas sebanyak 18 lembar, Rekomendasi SKCK sebanyak 0 lembar, Rekomendasi Handak sebanyak 0 lembar, Izin Angkut Handak sebanyak 0 lembar, Izin Angkut Senpi sebanyak 0 lembar, Izin Penginapan sebanyak 0 lembar, Rekomendasi Senpi sebanyak 0 lembar, SKET Jalan OA (SKJ) sebanyak 0 lembar, SKLD/STM sebanyak 0 lembar, SIM sebanyak 3 lembar, dan STNK sebanyak 0 lembar.

**Tabel 1.5.**  
**DATA LAPORAN / PENGADUAN MASYARAKAT**  
**DAN SURAT KETERANGAN KEPOLISIAN**  
**TAHUN 2018**

NO	JENIS SURAT	JUMLAH	KET	A	B
1	2	3	4	5	6
1	LAPORAN POLISI	584	Direktorat Resnarkoba	133	
			Direktorat Reskrimum	26	379
			Direktorat Reskrimsus	27	18
			Direktorat Lantas	1	
2	Surat Laporan Kehilangan barang	384			
3	SP2HP	480			
4	SKCK	10.580			
5	SURAT IZIN	121			
6	STTP	90			
7	STTP UNRAS	8			
8	STTP KAMPANYE				
9	REKOMENDASI GIATMAS	9			
10	REKOMENDASI SKCK				
11	REKOMENDASI HANDAK				
12	IZIN ANGKUT HANDAK				
13	IZIN ANGKUT SENPI				
14	IZIN PENGINAPAN				
15	REKOMENDASI SENPI				
16	SKET JALAN OA (SKJ)				
17	SKLD/STM				
18	SIM				
19	STNK				

Sumber: SPKT Polda Riau, Tahun 2019

3. Berdasarkan data yang ada pada tabel 1.5 di atas dapat diketahui bahwa selama periode Tahun 2018 Jenis Surat Laporan Polisi sebanyak 584 kasus yang masuk dalam Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polda Riau dengan keterangan Direktorat Resnarkoba A sejumlah 133 kasus, Direktorat Reskrimum A sejumlah 26 kasus, Direktorat Reskrimsus B sejumlah 379 kasus, Direktorat Reskrimsus A sejumlah 27 kasus, Direktorat Reskrimsus B sejumlah 18 kasus dan Direktorat Lantas

sejumlah 1 kasus. Jenis Surat Laporan Kehilangan barang sebanyak 384 lembar, SP2HP sebanyak 480 lembar, SKCK sebanyak 10.580 lembar, Surat Izin sebanyak 121 lembar, STTP sebanyak 90 Lembar, STTP UNRAS sebanyak 8 lembar, Rekomendasi Giatmas sebanyak 9 lembar, Rekomendasi SKCK sebanyak 0 lembar, Rekomendasi Handak sebanyak 0 lembar, Izin Angkut Handak sebanyak 0 lembar, Izin Angkut Senpi sebanyak 0 lembar, Izin Penginapan sebanyak 0 lembar, Rekomendasi Senpi sebanyak 0 lembar, SKET Jalan OA (SKJ) sebanyak 0 lembar, SKLD/STM sebanyak 0 lembar, SIM sebanyak 0 lembar, dan STNK sebanyak 0 lembar.

**Tabel 1.6.**  
**DATA LAPORAN POLISI YANG DI TERIMA**  
**BERDASARKAN JUMLAH KASUS**  
**TAHUN 2018**

NO	JENIS KASUS	JUMLAH KASUS	KET
1	2	3	4
1	KDRT	1	SPKT
2	KETERANGAN PALSU	1	SPKT
3	PEMALSUAN SURAT	6	SPKT
4	PEMALSUAN TANDA TANGAN	3	SPKT
5	PENCABULAN	1	SPKT
6	PENCURIAN	1	SPKT
7	PENGANIAYAAN	1	SPKT
8	PENGGELAPAN	3	SPKT
9	PENGHINAAN	1	SPKT
10	PENGRUSAKAN	1	SPKT
11	PENIPUAN	10	SPKT
12	PERBUATAN TIDAK MENYENANGKAN	1	SPKT
13	NARKOTIKA	12	Direktorat Resnarkoba A
14	JUDI	3	Direktorat Reskrim A
15	ITE	2	Direktorat Reskrimsus B
16	PELANGGARAN HAK CIPTA	2	Direktorat Reskrimsus B
17	CURAT	1	SPKT
18	PEMALSUAN SURAT	2	SPKT
19	PENCABULAN	1	SPKT
20	PENGGELAPAN	5	SPKT
21	PENGHINAAN	4	SPKT

1	2	3	4
22	PENGRUSAKAN	2	SPKT
23	PENIPUAN	7	SPKT
24	PENYERBOTAN TANAH	1	SPKT
25	PERLINDUNGAN HAM ANAK	1	SPKT
26	NARKOTIKA	14	Direktorat Resnarkoba A
27	JUDI	1	Direktorat Reskrimum A
28	ITE	1	Direktorat Reskrimsus B
29	PENCEMARAN NAMA BAIK	1	Direktorat Reskrimsus B
30	PENGRUSAKAN LAHAN	3	Direktorat Reskrimsus A
31	PERLINDUNGAN KONSUMEN	1	Direktorat Reskrimsus A
32	CURAT	1	SPKT
33	PEMALSUAN SURAT	2	SPKT
34	PENCABULAN	1	SPKT
35	PENGGELAPAN	5	SPKT
36	PENGHINAAN	3	SPKT
37	PENGRUSAKAN	5	SPKT
38	PENIPUAN	18	SPKT
39	PENYERBOTAN TANAH	1	SPKT
40	PERLINDUNGAN HAM ANAK	1	SPKT
41	NARKOTIKA	18	Direktorat Resnarkoba A
42	JUDI	1	Direktorat Reskrimum A
43	ITE	1	Direktorat Reskrimsus B
44	PENCEMARAN NAMA BAIK	1	Direktorat Reskrimsus B
45	PENGRUSAKAN LAHAN	3	Direktorat Reskrimsus A
46	PERLINDUNGAN KONSUMEN	1	Direktorat Reskrimsus A
47	KDRT	1	SPKT
48	PEMALSUAN	6	SPKT
49	PEMERASAN DAN ANCAMAN	1	SPKT
50	PENCURIAN	1	SPKT
51	PENGANIAYAAN	3	SPKT
52	PENGGELAPAN	5	SPKT
53	PENIPUAN	15	SPKT
54	PERLINDUNGAN HAM ANAK	1	SPKT
55	NARKOTIKA	8	Direktorat Resnarkoba A
56	JUDI	3	Direktorat Reskrimum A
57	ITE	2	Direktorat Reskrimsus B
58	KORUPSI	3	Direktorat Reskrimsus A
59	JUDI	1	Direktorat Lantas A
60	KDRT	1	SPKT
61	PEMALSUAN	5	SPKT
62	PENCABULAN	3	SPKT
63	PENCEMARAN NAMA BAIK	1	SPKT
64	PENCURIAN	4	SPKT
65	PENGANIAYAAN	1	SPKT
66	PENGGELAPAN	7	SPKT
67	PENGRUSAKAN	4	SPKT
68	PENIPUAN	4	SPKT
69	NARKOTIKA	8	Direktorat Resnarkoba A
70	JUDI	4	Direktorat Reskrimum A
71	TERORISME	1	Direktorat Reskrimum A
72	ITE	2	Direktorat Reskrimsus B
73	PERLINDUNGAN KONSUMEN	1	Direktorat Reskrimsus A

1	2	3	4
74	CURAT	2	SPKT
75	PEMERASAN DAN ANCAMAN	1	SPKT
76	PENGGELAPAN	3	SPKT
77	PENGRUSAKAN	2	SPKT
78	PENIPUAN	7	SPKT
79	PERLINDUNGAN HAM ANAK	1	SPKT
80	POLIANDRI	1	SPKT
81	NARKOTIKA	2	Direktorat Resnarkoba A
82	PEMALSUAN UANG	1	Direktorat Reskrimmum A
83	KORUPSI	2	Direktorat Reskrimsus A
84	KDRT	1	SPKT
85	PEMALSUAN SURAT	1	SPKT
86	PENCABULAN	1	SPKT
87	PENCURIAN	5	SPKT
88	PENGANIAYAAN	3	SPKT
89	PENGGELAPAN	17	SPKT
90	PENGRUSAKAN	2	SPKT
91	PENIPUAN	15	SPKT
92	PENYEROBOTAN TANAH	3	SPKT
93	PERBUATAN TIDAK MENYENANGKAN	2	SPKT
94	PERLINDUNGAN HAM ANAK	2	SPKT
95	NARKOTIKA	18	Direktorat Resnarkoba A
96	JUDI	1	Direktorat Reskrimum A
97	PENEMBAKAN	1	Direktorat Reskrimum A
98	FIDUSIA	2	Direktorat Reskrimsus B
99	ITE	1	Direktorat Reskrimsus B
100	KEGIATAN TAMBANG TANPA IJIN	1	Direktorat Reskrimsus A
101	PERLINDUNGAN KONSUMEN	1	Direktorat Reskrimsus A
102	CURAS	1	SPKT
103	KETERANGAN PALSU	1	SPKT
104	PEMALSUAN SURAT	4	SPKT
105	PEMERASAN DAN ANCAMAN	1	SPKT
106	PENCABULAN	1	SPKT
107	PENCURIAN	1	SPKT
108	PENGANIAYAAN	1	SPKT
109	PENGGELAPAN	7	SPKT
110	PENGHINAAN	2	SPKT
111	PENGRUSAKAN	2	SPKT
112	PENIPUAN	11	SPKT
113	PENYEROBOTAN TANAH	5	SPKT
114	NARKOTIKA	14	Direktorat Resnarkoba A
115	ITE	4	Direktorat Reskrimsus B
116	CUKAI	10	Direktorat Reskrimsus A
117	PENGRUSAKAN LAHAN	4	Direktorat Reskrimsus A
118	PERLINDUNGAN KONSUMEN	1	Direktorat Reskrimsus A
119	KDRT	1	SPKT
120	PEMALSUAN SURAT	6	SPKT
121	PEMERASAN DAN ANCAMAN	3	SPKT
122	PENGANCAMAN	1	SPKT
123	PENGGELAPAN	2	SPKT
124	PENGHINAAN	1	SPKT
125	PENGRUSAKAN	3	SPKT



1	2	3	4
126	PENIPUAN	14	SPKT
127	PENYEROBOTAN TANAH	4	SPKT
128	NARKOTIKA	10	Direktorat Resnarkoba A
129	JUDI	4	Direktorat Reskrimum A
130	KDRT	1	SPKT
131	PEMALSUAN AKTA AUTENTIK	1	SPKT
132	PEMALSUAN SURAT	4	SPKT
133	PENCABULAN	2	SPKT
134	PENGANIAYAAN	3	SPKT
135	PENGGELAPAN	1	SPKT
136	PENGRUSAKAN	3	SPKT
137	PENGRUSAKAN LAHAN	1	Direktorat Reskrimsus A
138	PENIPUAN	11	SPKT
139	PENYEROBOTAN TANAH	1	SPKT
140	PERLINDUNGAN HAM ANAK	1	SPKT
141	NARKOTIKA	13	Direktorat Resnarkoba A
142	JUDI	3	Direktorat Reskrimum A
143	PENGRUSAKAN LAHAN	1	Direktorat Reskrimsus A
144	KDRT	1	SPKT
145	KETERANGAN PALSU	2	SPKT
146	PEMALSUAN AKTA AUTENTIK	2	SPKT
147	PEMALSUAN SURAT	5	SPKT
148	PENCABULAN	1	SPKT
149	PENCEMARAN NAMA BAIK	1	SPKT
150	PENCURIAN	1	SPKT
151	PENGANIAYAAN	1	SPKT
152	PENGGELAPAN	4	SPKT
153	PENGRUSAKANPENGRUSAKAN LAHAN	1	SPKT
154	PENGRUSAKAN LAHAN	3	Direktorat Reskrimsus A
155	PENIPUAN	13	SPKT
156	NARKOTIKA	8	Direktorat Resnarkoba A
157	JUDI	3	Direktorat Reskrimum A
158	ITE	1	Direktorat Reskrimsus B
159	PEMALSUAN	1	SPKT
160	PEMALSUAN SURAT	6	SPKT
161	PEMERASAN DAN ANCAMAN	3	SPKT
162	PENCABULAN	3	SPKT
163	PENGGELAPAN	1	SPKT
164	PENGRUSAKAN	1	SPKT
165	PENIPUAN	9	SPKT
166	PERBUATAN TIDAK MENYENANGKAN	1	SPKT
167	NARKOTIKA	8	Direktorat Resnarkoba A
168	FIDUSIA	1	Direktorat Reskrimsus B
169	CUKAI	1	Direktorat Reskrimsus A
170	KORUPSI	1	Direktorat Reskrimsus A
171	PENCUCIAN UANG	1	Direktorat Reskrimsus A
	<b>JUMLAH</b>	<b>584</b>	

Sumber: SPKT Polda Riau, Tahun 2019

Jumlah kasus yang dapat dikatakan tidak sedikit tersebut tentunya membutuhkan pelayanan yang cepat dan prima sehingga menghasilkan kualitas layanan publik yang memadai. Kualitas pelayanan publik yang memadai tentunya akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang memiliki masalah. Selain itu, kualitas pelayanan yang memadai menjadi salah satu wujud terselenggarakannya tanggung jawab yang baik. Namun, berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa pada bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polda Riau masyarakat yang melakukan pengaduan dan laporan tidak memenuhi semua syarat yang ditentukan oleh pihak Polda Riau. Untuk mekanisme pelayanan SPKT itu sendiri digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.2  
Mekanisme Pelayanan SPKT

Dengan adanya permasalahan tersebut menjadikan setiap kasus yang dilaporkan tidak dapat diproses secara langsung. Hal tersebut juga menimbulkan penimbunan kasus dan memperbanyak pekerjaan polisi. Penimbunan kasus dan

banyaknya beban kerja tentunya akan berkaitan dengan pemberian kualitas pelayanan secara prima. Pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain dalam bentuk :

1. Surat Laporan Polisi (LP), Berupa laporan-laporan atau pengaduan akan suatu tindak kejahatan atau kriminalitas.
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), Unjuk Rasa, Kampanye
7. Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD),
8. Surat Izin Keramaian dan Kegiatan Masyarakat Lainnya. Contohnya jika ingin mengadakan pesta pernikahan, Izin Angkut Bahan Peledak, Izin Angkut Senjata Api, Izin Penginapan,
9. Surat rekomendasi izin melakukan usaha jasa pengamatan, Bahan Peledak, Rekomendasi Senjata Api, Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian
10. Surat Keterangan Jalan Orang Asing (SKJ)
11. Surat Izin Mengemudi (SIM), dan
12. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK);

Point permasalahan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau adalah :

1. Kantor pelayanan Direktorat Reskrimum, Direktorat Reskrimsus, Direktorat Resnarkoba dan Direktorat Lalu Lintas di SPKT tidak satu atap sehingga koordinasi pelayanan pada masyarakat tidak tercapainya pelayanan Polisi.
2. Untuk menunjang kelancaran tugas SPKT Polda Riau diperlukan SDM Polri yang profesional menguasai komputer dan internet, memahami ilmu hukum, sosiologi dan budaya guna memahami karakter pelapor sehingga pelayanan prima kepada masyarakat dapat terwujud.
3. Jenis Laporan Polisi yang menonjol Kasus Penipuan, Penggelapan, dan Pemalsuan.

**Tabel 1.7.**  
**DATA LAPORAN POLISI YANG DI TERIMA**  
**BERDASARKAN JUMLAH KASUS**  
**TAHUN 2016, 2017 DAN 2018**

N O	JENIS KASUS	TAHUN 2016		TAHUN 2017		TAHUN 2018	
		Juml ah	Ket	Juml ah	Ket	Juml ah	Ket
1	2	3	4	5	6	7	8
1	PENIPUAN	160	SPKT	131	SPKT	134	SPKT
2	NARKOTIKA	145	DIT RESNARKOBA A	140	DIT RESNARKOBA A	133	DIT RESNARKOBA A
3	PEMALSUAN SURAT	68	SPKT	63	SPKT	83	SPKT
4	PENGRUSAKAN	28	SPKT	27	SPKT	36	SPKT
5	PENYERBOTAN TANAH	40	DIT RESKRIMSUS B	25	SPKT	26	SPKT
6	PERJUDIAN	13	DIT RESKRIMUM A	18	DIT RESKRIMUM A	23	DIT RESKRIMUM A
7	PENGHINAAN	3	SPKT	7	SPKT	23	SPKT
8	PENCABULAN	9	SPKT	8	SPKT	16	SPKT
9	PENCURIAN	22	SPKT	12	SPKT	15	SPKT
10	PENGANCAMAN	0	SPKT	11	SPKT	14	SPKT
11	PENGRUSAKAN LAHAN	0	DIT RESKRIMSUS A	6	DIT RESKRIMSUS A	12	DIT RESKRIMSUS A
12	ITE	24	DIT RESKRIMSUS B	8	DIT RESKRIMSUS B	11	DIT RESKRIMSUS B
13	PEMERASAN DAN ANCAMAN	30	SPKT	9	SPKT	9	SPKT
14	KDRT	6	SPKT	6	SPKT	7	SPKT
15	PERLINDUNGAN ANAK	4	SPKT	4	SPKT	7	SPKT
16	KORUPSI	10	DIT RESKRIMSUS A	5	DIT RESKRIMSUS A	6	DIT RESKRIMSUS A
17	PERLINDUNGAN KONSUMEN	3	DIT RESKRIMSUS A	1	DIT RESKRIMSUS A	5	DIT RESKRIMSUS A
18	PENCEMARAN NAMA BAIK	12	SPKT	3	SPKT	8	SPKT
19	CURAT	0		0		4	SPKT
20	FIDUSIA	5	DIT RESKRIMSUS B	10	DIT RESKRIMSUS B	5	DIT RESKRIMSUS B
21	CUKAI	0		3	DIT RESKRIMSUS A	4	DIT RESKRIMSUS A
22	PENCUCIAN UANG	2	DIT RESNARKOBA A	4	DIT RESKRIMSUS A	1	DIT RESKRIMSUS A
23	TERORISME	0		0		1	DIT RESKRIMSUS A
24	PENEMBAKAN	0		0		1	DIT RESKRIMSUS A
25	PENGHELAPAN	51	SPKT	49	SPKT	0	
26	KARANTINA	5	DIT RESKRIMSUS A	2		0	
27	PENGROYOKAN	4	SPKT	1	SPKT	0	
28	PENISTAAN AGAMA	1	DIT RESKRIMSUS B	1	DIT RESKRIMSUS B	0	

1	2	3	4	5	6	7	8
29	PENGADUAN PALSU	1	SPKT	1	SPKT	0	
30	SENPI 1 PUCUK SENPI EN SERTA AMUNISI	0		1	DIT RESKRIMUM A	0	
31	PUNGUTAN LIAR	0		1	DIT RESKRIMSUS B	0	
32	KARHUTLA	0		1	DIT RESKRIMSUS A	0	
33	PERBANKAN	7	DIT RESKRIMSUS A	0		0	
34	PELANGGARAN MERK	9	DIT RESKRIMSUS B	0		0	
35	KEBAKARAN	2	DIT RESKRIMSUS A	0		0	
36	ILLEGAL BBM	3	DIT RESKRIMSUS A	0		0	
37	ALAT KESEHATAN ILLEGAL	2	DIT RESKRIMSUS A	0		0	
38	PEMBAKARAN	1	SPKT	0		0	
	<b>JUMLAH</b>		<b>670</b>		<b>559</b>		<b>584</b>

Sumber: SPKT Polda Riau, Tahun 2019

**Tabel 1.8.**  
**DATA KASUS PENIPUAN, PENGGELAPAN, DAN PEMALSUAN**  
**TAHUN 2016, 2017 DAN 2018**

NO	JENIS KASUS	JTP	PTP	JTP	PTP	JTP	PTP
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Pemalsuan surat	55	23	48	30	43	16
2	Penggelapan	77	36	63	38	79	41
3	Penipuan/perbuatan curang	111	53	82	44	147	78

Sumber: Direktorat Reskrimum Polda Riau, Tahun 2016-2018

Keterangan :

JTP = Jumlah Tindak Pidana

PTP = Penyelesaian Tindak Pidana

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pelayanan Publik Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau (Studi Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) pada jenis Laporan Polisi (LP)”

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah menganalisa dan menjelaskan Pelayanan Publik Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau (Studi Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu).

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Secara teoritis.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya di pada bidang administrasi publik.

b. Secara praktis.

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait dengan Pelayanan Publik Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi peneliti selanjutnya yang dapat menjadi rekomendasi bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam peningkatan pelayanan publik.
- 3) Hasil penelitian ini diharapkan dapat juga dijadikan gambaran bagi Kepolisian di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Daerah Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### 2.1. Tinjauan Pustaka

Menurut Murniati (2009: 44) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain. Pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya terbagi menjadi dua jenis, yaitu layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia, dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi baik organisasi masyarakat maupun organisasi negara. Pelayanan dapat berbentuk barang nyata, seperti pengurusan KTP, IMB, kartu keluarga, ijin usaha, surat kematian, akte jual beli tanah, dan sebagainya. Sedangkan layanan yang tidak nyata berupa jasa, seperti halnya pemberian informasi (Murniati, 2009:44).

Pelayanan publik berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009, merupakan kegiatan ataurangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuaidengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengertian tersebut memberikanindikasi bahwa pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar bagi setiap warga negara (Samsara, 2013:6).

Menurut Akmalia (2012: 69) dijelaskan bahwa tinggi rendahnya penilaian kualitas pelayanan dari suatu organisasi dipengaruhi oleh persepsi masyarakat

yang membutuhkan pada kualitas layanan tersebut, baikakan merasa puas, demikian juga sebaliknya masyarakat yang membutuhkan akan tidak puas bila persepsinya pada kualitas pelayanan yang diberikan buruk. Persepsi masyarakat yang membutuhkan diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah selesai memakai layanan yang telah diberikan, setelah membandingkan dengan harapan/ekspektasi masyarakat yang membutuhkan tersebut. Semakin baik pelayanan yang dilakukan maka masyarakat yang membutuhkan akan semakin puas, bahkan semakin loyal dan akan terus menggunakan layanan yang diberikan. Semakin mudah dan modern layanan yang diberikan, maka akan semakin tertarik terhadap produk yang diberikan karena memberikan kenyamanan pada masyarakat yang membutuhkannya.

Konteks UU Nomor 25 tahun 2009 disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Bentuk pelayanan dibedakan ke dalam beberapa jenis, yaitu (Moningka, 2014:2):

- 1) Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang, dan sebagainya termasuk dokumen-dokumen seperti kartu tanda penduduk, kartu keluarga, dan lain sebagainya.



- 2) Pelayanan barang merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis barang yang digunakan oleh publik, seperti jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan lain-lain.
- 3) Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik seperti pendidikan, pemeliharaan kesehatan, dan lain sebagainya.

Pelayanan publik di daerah masih menjadi isu kebijakan yang semakin strategi karena perbaikan pelayanan publik di daerah cenderung berjalan di tempat sedangkan implikasinya sangat luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial dan budaya. Masih banyaknya masalah yang terkait dengan pelayanan publik di daerah pasca pelaksanaan otonomi daerah. Penyederhanaan proses pelayanan publik merupakan suatu keharusan dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang semakin maju dan berkembang. Proses penyederhanaan pada awalnya dimulai dari pihak pemerintah untuk melakukan pembaharuan. Pembaharuan yang dimaksud yaitu dengan menciptakan “*entrepreneur minded*” dalam organisasi dan menciptakan organisasi pemerintah yang memiliki sistem pembaharuan diri (Haida, dkk, 2010; 133).

Suryono (2001) dalam Haida, dkk (2010: 134) memberikan penjelasan bahwa ada beberapa prinsip terkait dengan pelayanan publik, yang di antaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Prinsip Aksesibilitas. Setiap pelayanan yang diberikan dengan mudah digunakan oleh para masyarakat yang membutuhkan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.

- 2) Prinsip Teknikalitas. Setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, kesepakatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.
- 3) Prinsip Profitabilitas. Proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat luas.
- 4) Prinsip Akuntabilitas. Proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah pada hakikatnya mempunyai pelayanan yang sebaik-baiknya.
- 5) Prinsip Kontinuitas. Setiap jenis pelayanan terus-menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan keselarasan ketentuan baik bagi proses pelayanan tersebut.

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang aparatur diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil (Hardiyansyah 2011:11). Pemerintah sebagai pemberi pelayanan dituntut untuk secara optimal memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan aspek kewajaran. Hal tersebut sejalan dengan definisi pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (dalam Hardiyansyah 2011:11) yaitu pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak

swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan publik mengarah pada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya, hal ini dikatakan pula sebagai pelayanan pemerintahan. Pelayanan pemerintahan menurut perspektif Kybernologi didefinisikan sebagai upaya pemenuhan dan perlindungan kebutuhan manusia melalui negara, (Ndraha, 2008:98).

LAN (2010:49), dikatakan bahwa pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

- 1) Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
- 2) Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
- 3) Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - a) Prosedur/tata cara pelayanan;
  - b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;

- d) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- 4) Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/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, mengandung arti :
- a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
  - b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan memersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
  - c) Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
  - d) Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;

- 6) Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 menjelaskan tentang 10 konsep pelayanan yang berkualitas yang terdiri dari:

- 1) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan harus dilaksanakan secara mudah, cepat, tepat, lancar, dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan dan kepastian yang menyangkut prosedur/tatacara pelayanan umum, persyaratan teknis maupun administratif, unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian, hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan.
- 3) Keterbukaan pelayanan, yaitu waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- 4) Efisien, yaitu meliputi persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran

- elayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan peroduk pelayanan yang diberikan.
- 5) Ekonomis, yaitu dalam arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan dengan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran kondisi dan kemampuan masyarakat yang membutuhkan untuk membayar secara umum.
  - 6) Keadilan yang merata, yaitu dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
  - 7) Ketepatan waktu, yaitu dalam arti pelaksanaan pelayanan diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
  - 8) Fasilitas fisik dan pendekatan kepada masyarakat yang membutuhkan, yaitu kemudahan kontak dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung. Tetapi juga melalui telepon atau internet, oleh karena itu lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
  - 9) Kemampuan dan sikap pegawai, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

Durianto, dkk (2004:40-41) menyebutkan bahwa dimensi kualitas layanan terdapat lima dimensi, yaitu:

- 1) *Tangible* adalah menimbang bahwa suatu layanan tidak bisa dilihat, dicium, dan diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran pelayanan. Sebagai gambaran, masyarakat yang membutuhkan memberikan penilaian yang baik. Dimensi ini umumnya lebih penting bagi masyarakat baru.
- 2) *Reliabilitas* adalah dimensi yang mengukur keandalan anggota Polisi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkannya. Dibandingkan empat dimensi kualitas layanan yang lain, dimensi ini dipersepsi paling penting dalam berbagai industri jasa. Dimensi ini memiliki dua aspek, yaitu kemampuan anggota Polisi memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan seberapa jauh anggota Polisi mampu memberikan pelayanan yang akurat.
- 3) *Responsiveness* adalah harapan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan akan cenderung meningkat dari waktu ke waktu.
- 4) *Assurance* adalah dimensi yang berhubungan dengan kemampuan anggota Polisi dan perilaku staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan berdasarkan riset, empat aspek dimensi ini adalah keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan.
- 5) *Empathy* adalah masyarakat yang membutuhkan mempunyai harapan yang tinggi agar permasalahan yang dihadapinya dapat dibantu oleh SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Polda Riau.

## 2.2. Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran Pelayanan Publik oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Di (SPKT) Polda Riau adalah sebagai berikut :

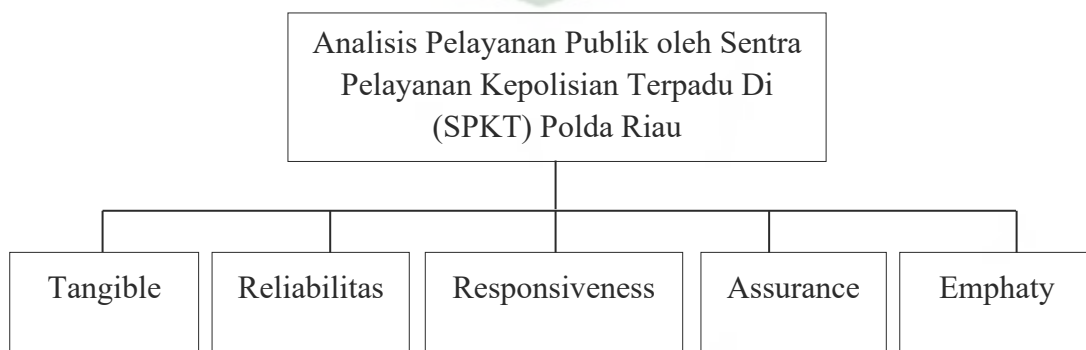
1. Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Organisasi, yaitu wadah bagi segenap kegiatan usaha kerja sama.
3. Manajemen, yaitu kegiatan menggerakkan sekelompok orang dan mengerahkan fasilitas kerja. Meliputi perencanaan, pembuatan keputusan, pembimbingan, pengoordinasian, pengawasan, penyempurnaan dan perbaikan tata struktur dan tata kerja.
4. Komunikasi, yaitu penyampaian berita dan pemindahan buah pikiran dari seseorang kepada yang lainnya dalam rangka terwujudnya kerja sama.
5. Hubungan Masyarakat, yaitu perwujudan hubungan yang baik dan dukungan dari lingkungan masyarakat terhadap usaha kerjasama.
6. Kepegawaian, yaitu pengaturan dan pengurusan pegawai yang diperlukan.
7. Keuangan, yaitu pengolahan segi-segi pembiayaan dan pertanggungjawaban keuangan.
8. Perbekalan, yaitu perencanaan, pengadaan dan pengaturan pemakaian barang-barang keperluan kerja.



9. Tata Usaha, yaitu penghimpunan, pencatatan, pengolahan, pengiriman dan penyimpanan berbagai keterangan yang diperlukan.
10. Pelayanan, layanan yang berarti membantu, menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang,
11. Pelayanan Publik
  - a. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Di Polda Riau,
  - b. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
  - c. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (masyarakat yang berkepentingan)

Sumber, Modifikasi Penulis, 2019

Berdasarkan teori yang telah diuraikan sebelumnya diketahui bahwa dalam menganalisa pelayanan publik dapat diukur dengan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan Durianto, dkk (2004:40-41) yaitu *Tangible*, *Reliabilitas*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.2.  
Kerangka Berpikir

### 2.3. Hasil Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

**Tabel 2.1.**  
**PENELITIAN TERDAHULU**

NO	Peneliti/Tahun/Judul	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
1	Intan Dwi Andyaningrum. 2017. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Polrestabes Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian)	Pelayanan	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung) a. Fasilitas Fisik b. Perlengkapan c. Personil d. Sarana Komunikasi	Hasil dari penelitian ini menunjukkan layanan pembuatan pernyataan laporan kepolisian di Polrestabes Surabaya sudah cukup baik.	Obyek penelitian terdahulu: Studi Kasus Pada Polrestabes Surabaya. Obyek penelitian ini: SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Daerah Riau. Periode Pengamatan : 2017
2	Putri Diati Yanuarsasi. 2014. Revitalisasi Polri Menuju Pelayanan Prima (Studi pada Polres Tulungagung)	revitalisasi, dan reformasi birokrasi.	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung): Kekuatan, Sarana dan Prasarana, dan Sambutan Masyarakat.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa revitalisasi Polri menuju pelayanan prima di Polres Tulungagung telah dilaksanakan dengan baik	Obyek penelitian: Polres Tulungagung. Obyek Penelitian ini: SPKT (Sentra Pelayanan

1	2	3	4	5	6
				<p>dilihat dari semua tahapan revitalisasi Polri dapat terlaksana secara menyeluruh sesuai target yang telah ditentukan dan mengacu pada perwujudan reformasi birokrasi minahasa masih ditemukan berbagai kelemahan.</p>	<p>Obyek penelitian: Polres Tulungagung. Obyek Penelitian ini: SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Daerah Riau. Periode Pengamatan Riau. Periode Pengamatan 1: 2014)</p>
3	<p>Jek Albert San Sarendeng. 2017. Kinerja Pelayanan Prima Di Kesatuan Polisi Resor Minahasa.</p>	<p>Kinerja, dan keunggulan layanan polisi</p>	<p><i>Tangible</i>(Bukti Langsung): Kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja pelayanan prima dalam penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat di kesatuan polisi resor minahasa masih ditemukan berbagai kelemahan.</p>	<p>Obyek penelitian: Kesatuan Polisi Resor Minahasa.  Obyek penelitian ini: SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Daerah Riau.  Periode Pengamatan : 2017</p>

1	2	3	4	5	6
4	Adi Sahputra. 2015. Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) di Polres Bengkalis.	Strategi Pelayanan, Pelayanan Publik, dan Kualitas Pelayanan.	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung): Strategi Inti, strategi konsekuensi, strategi pelanggan, strategi pengawasan, dan strategi budaya.	Dari hasil penelitian diperoleh bahwa tanggapan responden yang Langsung melapor ke SPK Polres Bengkalis tentang pelayanan aparat SPK Polres Bengkalis 12 responden (40%) menjawab baik, 9 responden (29,33%) menjawab cukup baik, 9 orang responden (30,67%) menjawab tidak baik, maka dapat disimpulkan bahwapenilaian masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan SPK Polres Bengkalis terhadap masyarakat adalah “Baik”.	Obyek penelitian: Polres Bengkalis. Obyek penelitian ini: SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Daerah Riau. Periode Pengamatan : 2015

1	2	3	4	5	6
5	Andi Irwan Zam. 2013. Budaya Kerja Kepolisian Dalam Sistem Pelayanan Masyarakat di Polres Bone.	Kebudayaan dan Pelayanan	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung): Motivasi, kedisiplinan, pendidikan, keterampilan, dan etos kerja.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kepolisian Polres Bone terhadap masyarakat belum sepenuhnya berjalan maksimal sesuai dengan kode etik profesi.	Obyek penelitian: Polres Bone. Obyek penelitian ini: SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Daerah Riau. Periode Pengamatan : 2013
6	Boy Eki Maulana Albasith. 2016. Strategi Peningkatan Pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resor Kabupaten Sidoarjo.	Strategi Pelayanan, Pelayanan Publik, dan Kualitas Pelayanan.	Strategi Inti, strategi konsekuensi, strategi pelanggan, strategi pengawasan, dan strategi budaya.	Hasil penelitian menunjukan bahwa SPKT Polres Sidoarjo telah menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik menurut konsep David Osborne, dengan menerapkan kelima indikator strategi yang meliputi strategi inti (adanya arahan kebijakan Kepala SPKT), strategi konsekuensi	Obyek penelitian: Kepolisian Resor Kabupaten Sidoarjo. Obyek penelitian ini: SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Daerah Riau. Periode Pengamatan : 2016.

1	2	3	4	5	6
				<p>(adanya sistem punish and reward), strategi masyarakat (adanya pelayanan mobil keliling SPKT, tempat pelayanan yang nyaman), strategi pengawasan (adanya pengawasan kinerja kepolisian oleh pihak Internal maupun Eksternal kepolisian), dan strategi budaya (adanya budaya 3S, Senyum, Sapa, dan Salam serta semua anggota wajib bersikap ramah) dengan tujuan agar pelayanan kepolisian terpadu yang diberikan dapat memberikan</p>	

1	2	3	4	5	6
				<p>manfaat dan kepuasan bagi warga di Kabupaten Sidoarjo sehingga jumlah angka pengaduan masyarakat terhadap institusi kepolisian yang dinilai kurang maksimal dalam memberikan pelayanan publik dapat menurun dan jumlah angka kejahatan tindak pidana di Jawa Timur terutama di Kabupaten Sidoarjo juga dapat menurun.</p>	
7	<p>M. Hamdani Pratama. 2015. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya</p>	<p>Strategi layanan, kualitas layanan, dan inspeksi kendaraan servis</p>	<p><i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy</i></p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa, itu menunjukkan strategi bahwa UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes, kota Surabaya yang diterapkan</p>	<p>Obyek penelitian: UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya.  Obyek penelitian ini: SPKT (Sentra Pelayanan</p>

1	2	3	4	5	6
	dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor).			adalah stategy kualitas layanan, strategi untuk manusia sumber daya dalam organisasi, mempertahankan strategi kepuasan masyarakat yang membutuhkan.	Kepolisian Terpadu) Daerah Riau. Periode Pengamatan : 2015
9	Siti Maryam, dkk. 2016. Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang).	Kualitas layanan	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung): Kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman	Dari hasil penelitian diketahui bahwa strategi utama yang diusulkan yaitu forward integration strategy, product development strategy dan market penetration strategy.	Obyek penelitian: Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang.  Obyek penelitian ini: SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Daerah Riau. Periode Pengamatan : 2016
10	Vinolis Friandoni. 2017. Strategi Pelayanan Publik Di Kelurahan Bukit Pinang	Pelayanan Publik	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung): Kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kelurahan Bukit Pinang	Obyek penelitian: Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda



1	2	3	4	5	6
	Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.			Kota Samarinda dalam upaya strategi pelayanan publik terdapat lima strategi dasar, yaitu strategi pengembangan struktur, strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur, strategi pengembangan infrastruktur, strategi pengembangan budaya/kultur, strategi pengembangan kewirausahaan	Ulu Kota Samarinda.  Obyek penelitian ini: SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Daerah Riau. Periode Pengamatan : 2017

#### 2.4. Konsep Operasional

Kajian ini berkenaan dengan Pelayanan Publik Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau. Pelayanan Publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar bagi setiap warga negara (Samsara, 2013:6). Berdasarkan konsep tersebut yang dimaksud dengan Pelayanan Publik dalam kajian ini adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan atau pengaduan yang bertujuan untuk menuntaskan berbagai masalah dan ancaman yang ada pada masyarakat setempat.

## 2.5. Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini indikator yang digunakan adalah dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan Durianto, dkk (2004:40-41) yaitu:

**Tabel 2.2.**  
Operasionalisasi Variabel Tentang Analisis Pelayanan Publik Pada  
Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau  
(Studi Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu)

KONSEP	VARIABEL	INDIKATOR	ITEM PENILAIAN	SKALA
1	2	3	4	5
Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Jadi kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja ( <i>output</i> ) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya	Pelayanan	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	a. Fasilitas Fisik b. Perlengkapan c. Personil d. Sarana Komunikasi	Ordinal
		<i>Reliabilitas</i> (keandalan)	a. Kemauan petugas b. Pelayanan yang akurat c. Pelayanan memuaskan	Ordinal
		<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	a. Membantu masyarakat b. Pelayanan yang tanggap	Ordinal
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Pengetahuan b. Kesopanan c. Pelayanan dapat dipercaya	Ordinal

1	2	3	4	5
sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Anwar Prabu, 2005 : 29).		<i>Empathy</i> (empati)	a. Kemudahan Pelayanan b. Komunikasi yang baik Memahami kebutuhan masyarakat	Ordinal

1. *Tangible* adalah berbagai fasilitas yang dapat digunakan oleh SPKT Polda Riau dalam upaya memenuhi kepuasan masyarakat. Bukti fisik pelayanan anggota kepolisian SPKT Polda Riau dan Anggota kepolisian Direktorat Reserse Kriminal Umum (Dit Reskrim) berupa :
  - a. Tempat Parkir
  - b. Ruang Tunggu dan kenyamanan AC
  - c. Peralatan Kerja
  - d. Mekanisme atau alur pelayanan pelaporan masyarakat.
2. *Reliabilitas* adalah kemampuan anggota Polisi SPKT Polda Riau memberikan pelayanan :
  - a. Pelayanan yang akurat,
  - b. Penyiapan registrasi pelaporan,
  - c. Penyusunan dan penyampaian laporan harian.
  - d. Proses penyelidikan dan penyidikan tindak perkara selalu berdasarkan fakta yang dapat di janjikan secara mandiri dan tepat, dengan mengirim surat SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan).

3. *Responsiveness* adalah keinginan yang dimiliki anggota kepolisian SPKT untuk membantu para masyarakat yang membutuhkan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh anggota Kepolisian SPKT dengan anggota Reskrimum tanpa tebang pilih dalam pelayanan kepada masyarakat.
4. *Assurance* adalah kemampuan anggota Kepolisian SPKT dengan anggota Reskrimum membantu pelayanan kepada masyarakat dilihat dari aspek :
  - a. Keramahan
  - b. Kompetensi
  - c. Kridibilitas
  - d. keamanan
5. *Empathy* adalah sikap peduli dan perhatian dari anggota Kepolisian SPKT dengan anggota Reskrimum terhadap pelapor dari masyarakat:
  - a. Penerimaan pelaporan masyarakat
  - b. Penyerahan tanda terima pelaporan
  - c. Pembuatan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Reskrimum
  - d. Masa tunggu hasil Berita Acara Pemeriksaan (BAP) maksimal 3 hari.

## 2.6. Teknik Analisis

Dalam penelitian teknik pengukuran yang digunakan yaitu menggunakan wawancara. Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dengan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya jawab dalam

hubungan tatap muka sehingga gerak dan mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal (Gulo, 2000: 119). Teknik ini dilakukan untuk mengetahui Analisis Pelayanan Publik Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau (Studi Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu).

Tehnik wawancara ini pelaksanaan dilakukan dengan memperoleh pedoman wawancara yang membuat garis-garis besar aspek-aspek yang akan diteliti. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang di kemukakan informan. Secara umum langkah-langkah wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan urutan : 1) menetapkan siapa informan wawancara, 2) menyiapkan bahan untuk wawancara, 3) mengawali dan membuka wawancara, 4) melangsungkan wawancara, 5) mengkonfirmasi hasil wawancara, 6) menulis hasil wawancara, dan 7) mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara.

Setelah selesai mewawancarai semua informan, semua data yang telah didapatkan langsung ditulis atau disalin dalam bentuk *verbatim* wawancara. Kemudian data tersebut seluruhnya digolongkan, dianalisa dan dideskripsikan.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Tipe/Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Satori (2011: 23) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya

Creswell (2008) dalam Raco (2010:7) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan sedikit luas. Informasi yang disampaikan oleh partisipan kemudian dikumpulkan. Informasi tersebut biasanya berupa kata atau teks. Data yang berupa kata-kata atau teks tersebut kemudian dianalisis. Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif adalah untuk membuat suatu deskripsi atau gambaran yang sistematis, faktual dan akurat tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau (Studi Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu).

### 3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pekanbaru dan lokasi penelitiannya adalah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau di Jalan Jenderal Sudirman Nomor 235, Riau. Alasan memilih lokasi tersebut sebagai tempat penelitian dikarenakan Polda Riau merupakan tempat peneliti melakukan pernah melakukan PKL (praktek kerja lapangan). Selain itu, peneliti merupakan salah satu pegawai yang bekerja di bagian pengumpulan, pengolahan dan penyajian data bagian pengendalian operasi.

### 3.3. Informasi Penelitian

#### 3.3.1 Informasi

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi dan sampel. Informasi penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian (Bungin, 2010:76). Informan penelitian ini ada dua macam, yaitu :

1. Informan Kunci (*key informan*) mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informan pokok yang diperlukan dalam penelitian;
2. Informan Utama (*main informan*) merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dalam penelitian ini *key* informan penelitian Kualitas Pelayanan Publik Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau (Studi Di Sentra Pelayanan Kepolisian

Terpadu) sehingga bisa diambil kesimpulannya dari KA SPKT Bapak AKBP Feriyanto, S.Pd. dan Informan Utama (*main informan*) adalah KA SIAGA 1 SPKT Polda Riau Bapak AKBP Magrib Sihombing, KA SIAGA 2 SPKT Polda Riau Bapak Kumpul Darwin dan KA SIAGA 3 SPKT Polda Riau Bapak Kumpul Yahya Harahap.

#### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2011:14) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara.

Ditinjau dari settingnya, pengumpulan data dapat dilakukan pada setting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium (eksperimen), pada suatu seminar, di rumah dan dapat juga pada waktu diskusi. Berdasarkan sumber data, pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sedangkan ditinjau dari dan cara pengambilan data, pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara observasi dan dokumentasi.

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan pada setting alamiah dengan sumber data primer dan dengan cara dokumentasi dan wawancara.

Langkah penelitian dalam pengumpulan data (Bungin, 2011:15) yaitu:

1. Mendatangi lokasi penelitian (*getting in*) dengan segala macam persyaratan yang sudah dipenuhi dan memperoleh penerimaan dari orang-orang atau informan akan didekati.



2. Kondisi saat berada di lokasi penelitian (*getting along*) berusaha melakukan hubungan langsung secara pribadi yang akrab dengan subjek penelitian.
3. Mengumpulkan data (*logging data*) dengan teknik sebagai berikut: a) wawancara; b) observasi; c) dokumentasi.

### 3.5. Analisis Data

Dalam penelitian, analisis data dijalankan dengan menggunakan teknik triangulasi yaitu mencocokkan data antara wawancara, obeservasi dengan bukti dokumen atau pendapat lain teknik dimana pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk pengecekan atau sebagai pembanding data tersebut atau lebih jelasnya dalam teknik triangulasi ini paling banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lain (Moleong, 2010;147). Teknik triangulasi ini dapat dilakukan dengan empat cara yaitu:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan dan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti masyarakat biasa, orang-orang berpendidikan menengah atau tinggi, orang-orang berada dan pegawai pemerintahan.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

Kaitannya dengan penelitian ini, adanya keabsahan data dari pengamatan (observasi) dengan hasil wawancara dan isi suatu dokumennya yang berkaitan sehingga dengan langkah tersebut penyusunan data dapat dipertanggungjawabkan.

Miles dan Huberman (2009:16-19) mengemukakan bahwa terdapat langkah-langkah dalam analisis data adalah reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Adapun penjabaran dari masing-masing langkah adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data 'kasar' yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Selama pengumpulan data berlangsung terjadi tahapan reduksi sebelumnya seperti membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, dan menulis memo. Reduksi data atau proses transformasi data ini berlanjut terus sesudah penelitian di lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi (Miles dan Huberman, 2009:16).
2. Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian-penyajian data akan dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan

berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut. Penyajian data merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Penyajian dapat dilakukan dalam berbagai jenis seperti matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padudengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikiasikan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna (Miles dan Huberman, 2009:17-18).

3. Menarik kesimpulan dan verifikasi. Kegiatan analisis selanjutnya adalah menarik kesimpulan. Dari permulaan pengumpulan data, seseorang penganalisis kualitatif mulai mencari 'arti' benda-benda mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Penelitian yang kompeten akan menangani kesimpulan-kesimpulan itu dengan longgar, tetap terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan, mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh (Miles dan Huberman, 2009:19).

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Subjek Penelitian / Identitas

Kepolisian Daerah Riau atau Polda Riau (dulu bernama Komando Daerah Kepolisian (Komdak atau Kodak) IV/Riau) adalah pelaksana tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia di wilayah Provinsi Riau. Markas Kepolisian Daerah Riau (Mapolda Riau) beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Nomor 235, Pekanbaru, Riau.

Sebelum dikeluarkannya Undang-undang Nomor 16 Tahun 1958, Riau yang berstatus keresidenan merupakan bagian administratif dari Propinsi Sumatra Tengah. Luasnya 9.456 Ha, terdiri dari daratan dan lautan dengan sejumlah pulau dan penduduk mencapai 1.244.800 jiwa. Luas daerahnya di sebelah utara berbatasan dengan Provinsi Sumatra Utara, di barat dengan Sumatra Barat, di selatan dengan Jambi, dan di Timur dengan Selat Malaka, Selat Singapura dan Laut Cina Selatan.

Setelah 12 tahun menyandang Kepolisian Komisariat, pada 1970 namanya berubah menjadi Komando Daerah Kepolisian (Kodak) Riau. Bersamaan dengan itu Kepala Kepolisian Republik Indonesia memberikan anugerah Pataka yang bernama "Tuah Sakti Hamba Negeri". Pemberian ini berdasarkan surat keputusan Nomor Pol: 15/SK/KAPOLRI/1970 tanggal 4 Februari 1970:

a. **Tuah**

Dapat diartikan suatu keistimewaan dan suatu hal yang luar biasa.

Tuah itu, adalah merupakan kodrat/karunia dari Tuhan Yang Maha

Esa bagi mahluknya. Seseorang yang memiliki tuah, atau apa yang diartikan "orang bertuah", adalah orang istimewa dan luar biasa, melebihi orang-orang lain.

b. Sakti

Dapat diartikan sebagai kesanggupan yang melebihi kodrat alam. Orang yang memiliki ke-SAKTI-an, merupakan orang yang gagah berani bahwa ke-sakti-an itu dapat diperoleh dengan jelas (tapah/bertapah) dan juga ada kepercayaan terhadap jimat-jimat yang sakti (bahwa yang memiliki jimat, menyangka dirinya kebal terhadap peluru dan terhadap senjata tajam dan lain-lain.

c. Hamba negeri

Dapat diartikan sebagai ABDI dari tanah air, ABDI dari pada nusa dan bangsa.

Kenaikan tipologi dari tipe B ke tipe A untuk Polda Riau ini, berdasarkan surat keputusan Kapolri, Jenderal Pol Tito Karenavian dengan nomor Kep.1125/X/2016 tertanggal 28 Oktober 2016. Wakil Kepala Kepolisian Republik Indonesia (Wakapolri) Komisaris Jenderal Pol Syafruddin, meresmikan status Kepolisian Daerah (Polda) Riau menjadi Tipe A. Peresmian ini nantinya akan disusul dengan kenaikan pangkat Kapolda Riau Brigjen Pol Zulkarenain Adinegara menjadi Irjen serta pejabat lainnya. Upacara pengukuhan ini dilaksanakan di Sekolah Polisi Negara (SPN) Polda Riau, di Jl Pattimura, Pekanbaru.

Berikut ini Nama-Nama Kapolda Riau dari masa ke masa.

**Tabel 4.1.**  
**Nama-Nama Kapolda Riau dari masa ke masa**

KPKOM RIAU (Kepolisian Komisariat Riau)

<b>NO</b>	<b>KPKOM Riau</b>	<b>Awal Menjabat</b>	<b>Akhir Jabatan</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Kombes Pol R. Sadikoen	1958	1964
2	Kombes Pol Drs. R. Soemarsono	1964	1965
3	Kombes Pol Drs. Chaeruddin Nitikusumah	1965	1967
4	Brigjen Pol RM. Srioto	1967	1969
5	Kombes Pol Drs Achmad Mauluhdin	1969	1970

KOMDAK IV RIAU (Komando Daerah Kepolisian IV Riau)

<b>No</b>	<b>Pangdak Riau</b>	<b>Awal Menjabat</b>	<b>Akhir Jabatan</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Kombes Pol Drs. R. Achmad Mauluhdin	1970	1972
2	Kombes Pol Drs. Soesetya Pramusinto	1972	1976
3	Brigjen Pol Drs. Noerjono	1976	1979
4	Brigjen Pol Hudiono	1979	1981
5	Brigjen Pol Drs. Bobby Rachman	1981	1983
6	Brigjen Pol Drs. G.V Soedadi	1983	1985
7	Brigjen Pol Drs. SH Simatupang	1985	1988
8	Kolonel Pol Drs. PW Daeng	1986	1988
9	Kolonel Pol Drs. Tony Sidarta	1988	1989
10	Kolonel Pol Drs. Herman SS	1989	1991
11	Kolonel Pol Drs. Hartoyo	1991	1992
12	Kolonel Pol Drs. Adnin Rivai	1992	1993
13	Kolonel Pol Drs. Untung Haryono	1993	1994
14	Kolonel Pol Drs. M. Salim Siregar	1994	1995
15	Kolonel Pol Drs. Ishak Kodijat	1995	1996

POLDA RIAU (Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau)

No	Kapolda	Awal Menjabat	Akhir Jabatan
1	2	3	4
1	Kolonel Pol Drs. Moch Maliki	1996	1997
2	Kolonel Pol Drs. Moechlis Moechtar	1997	1998
3	Kolonel Pol Drs. Moch. Arifin Rachim	1998	2000
4	Kolonel Pol Drs. Maman Supratman, SH., MSc.	2000	2001
5	Brigjen Pol Drs. H. Jonny Yodjana	2001	2002
6	Brigjen Pol Drs. Dedi S Komaruddin	2002	2004
7	Brigjen Pol Safiudin Damanhuri	2004	2005
8	Brigjen Pol Drs. Ito Sumardi DS., SH., MBA., MM., MH	2005	2007
9	Brigjen Pol Drs. Sutjiptadi	2007	2008
10	Brigjen Pol Drs. Hadiatmoko, SH	2008	2009
11	Brigjen Pol Drs. Adjie Rustam Ramja	2009	2010
12	Brigjen Pol Drs. H. Suedi Husein, SH.	2010	2013
13	Brigjen Pol Drs. Condro Kirono, M.M., M.Hum.	2013	2014
14	Brigjen Pol Drs. Dolly Bambang Hermawan	2014	2016
15	Brigjen Pol Drs. Supriyanto	2016	2016
16	Irjen Pol Drs. Zulkarenain Adinegara	2016	2017
17	Irjen Pol Drs. Nandang, M.H.	2017	2018
18	Irjen Pol Drs. Widodo Eko Prihastopo, M.M	2018	2019
19	Irjen Pol Agung Setya Imam Effendi, S.H., S.I.K., M.Si.	2019	

**Tabel 4.2.**  
**Daftar Personel SPKT Polda Riau**

NO	N A M A	PANGKAT / NRP / NIP	JABATAN
1	2	3	4
1	Feriyanto, S.Pd	AKBP NRP 75070934	KA SPKT POLDA RIAU
2	Zalwis	AIPTU NRP 65040658	Bamin SPKT Polda Riau
3	Zakariah	AIPTU NRP 61120931	Bamin SPKT Polda Riau
4	Sumarso	AIPTU NRP 63070975	Paurren Urrenmin SPKT
5	Mardiyansyah	AIPTU NRP 73030322	Bamin SPKT Polda Riau

1	2	3	4
6	Kasmir	AIPTU NRP 72020222	Bamin SPKT Polda Riau
7	Mulyadi	AIPTU NRP 73080585	Bamin SPKT Polda Riau
8	Seprizal	BRIPKA NRP 80090645	Bamin SPKT Polda Riau
9	Margomgom. M.S	BRIPKA NRP 83110545	Bamin SPKT Polda Riau
10	Patrio Agustino Nasrul	BRIPKA NRP 82081368	Bamin SPKT Polda Riau
11	Messy Dastirha	BRIPKA NRP 83050270	Bamin SPKT Polda Riau
12	Rifles Bagariang	BRIPKA NRP 84060021	Bamin SPKT Polda Riau
13	Aliyas Suriadi	BRIGADIR NRP 87110850	Bamin SPKT Polda Riau
14	Rido Rinaldi	BRIGADIR NRP 87111263	Bamin SPKT Polda Riau
15	Sahat Marulitua Hutabarat, Amd	BRIGADIR NRP 84051793	Bamin SPKT Polda Riau
16	Heru Restu Pratama	BRIGADIR NRP 87101257	Bamin SPKT Polda Riau
17	Edi Mulia	BRIGADIR NRP 86011607	Bamin SPKT Polda Riau
18	Ahmad Soim Yulianto	BRIPTU NRP 92100731	Bamin SPKT Polda Riau
19	Lenni Sipayung, A.Md	PENGATUR I NIP 198103032008122001	Paurmintu Urrenmin SPKT
20	Magrib Sihombing	AKBP NRP 61120734	KA SIAGA 1 SPKT Polda Riau
21	Binti Mufaridiah	AKP NRP 66030017	Paur 2 Siaga SPKT Polda Riau
22	Marzuki, S.H	AKP NRP 62030151	Paur 1 Siaga SPKT Polda Riau
23	Yudi Darmawan	AIPDA NRP 80020254	Bamin SPKT Polda Riau
24	Agusmar	BRIGADIR NRP 87080630	Bamin SPKT Polda Riau
25	Darwin	KOMPOL NRP 63020278	KA SIAGA 2 SPKT Polda Riau
26	Dodi	AKP NRP 65040146	Paur 3 Spk SPKT Polda Riau
27	Pranata Surya Atmaja	BRIPKA NRP 84081237	Bamin SPKT Polda Riau
28	Yasar Maula	BRIGADIR NRP 79120121	Bamin SPKT Polda Riau
29	Yahya Harahap	KOMPOL NRP 63050463	KA SIAGA 3 SPKT Polda Riau
30	Wan Mantazaka	AKP NRP 75100047	Paur 5 Siaga SPKT Polda Riau
31	Maria Helen P. Girsang	AIPTU NRP 75020449	Bamin SPKT Polda Riau
32	Fitriana	AIPTU NRP 76100174	Bamin SPKT Polda Riau

#### 4.2 Sejarah Ringkas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Riau.

Sejak tanggal 26 Maret 1958 Kepolisian Daerah Riau atau Polda Riau adalah pelaksana tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia di wilayah Provinsi Riau. Markas Kepolisian Daerah Riau (Mapolda Riau) beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Nomor 235, Pekanbaru, Riau. Polda Riau saat ini dipimpin oleh Irjen



Pol Agung Setya Imam Effendi, S.H., S.I.K., M.Si. Tugas utama Polda Riau memelihara keamanan dan ketertiban, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Kapolda Riau dibantu fungsi pembinaan dan fungsi operasional diantaranya Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), pejabat Kepala SPKT Polda Riau AKBP Feriyanto, S.Pd merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolda di bawah koordinasi dan arahan Roops, serta dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolda yang mempunyai tugas pokok :

1. Memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan atau pertolongan dan pelayanan surat keterangan; dan
2. Menyajikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas kepolisian guna dapat diakses sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

Dalam pelaksanaan tugasnya SPKT menyelenggarakan fungsi:

1. pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan, Surat

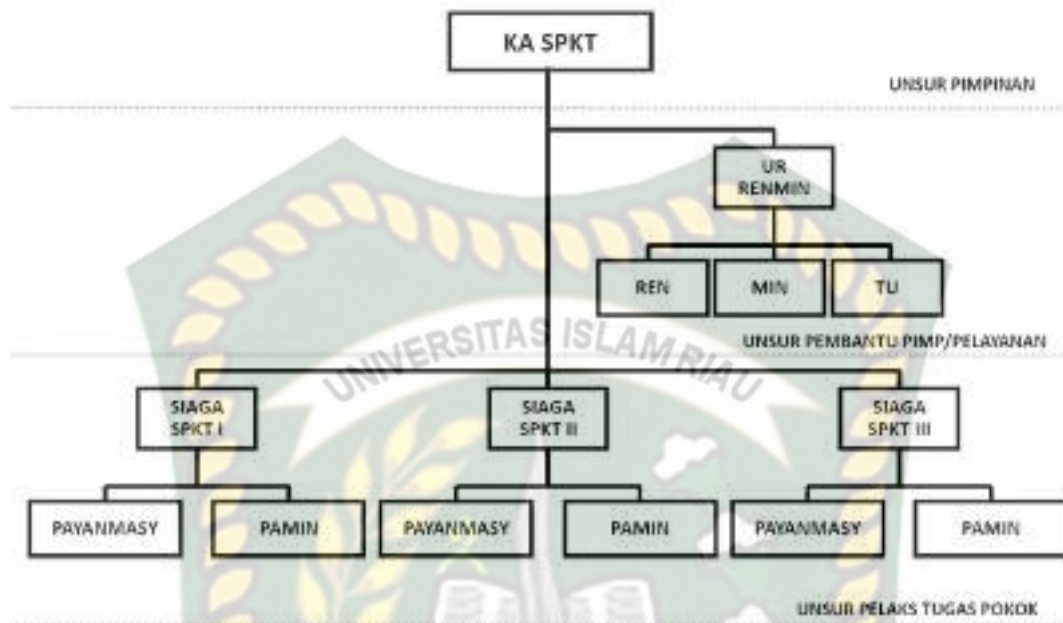
- Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK);
2. pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain Penanganan Tempat Kejadian Perkara (TKP) meliputi Tindakan Pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, Turjawali, dan pengamanan;
  3. pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat;
  4. penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  5. penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian kepada Kapolda melalui Roops.

SPKT dipimpin oleh Ka SPKT yang bertanggung jawab kepada Kapolda di bawah koordinasi dan arahan Roops, serta dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolda.

#### **4.3 Struktur Organisasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)**

Peraturan Kapolri Nomor : PERKAP 22 atau IX atau 2010 Tgl 28 September 2010 tentang Struktur Organisasi SPKT.

## STRUKTUR ORGANISASI SPKT



Gambar 4.1. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)

### 4.4 Fungsi Dan Tugas Organisasi SPKT terdiri dari:

1. Urusan Perencanaan dan Administrasi (Urrenmin); Urrenmin bertugas menyelenggarakan urusan perencanaan dan administrasi umum, ketatausahaan dan urusan dalam, urusan personel, dan materiil logistik, serta membantu pelayanan keuangan di lingkungan SPKT, serta penyajian informasi. Dalam melaksanakan tugasnya, Urrenmin menyelenggarakan fungsi:
  - a. penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat;
  - b. pemberian pelayanan kepolisian antara lain penerbitan surat keterangan kepolisian yang dibutuhkan oleh pihak yang berkepentingan; dan

- c. pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan kepolisian, antara lain Penanganan Tempat Kejadian Perkara (TKP) meliputi Tindakan Pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, Turjawali, dan pengamanan;
2. Kepala Siaga SPKT (Ka Siaga SPKT).

Ka Siaga SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian pada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan atau pertolongan, dan pelayanan surat keterangan. Dalam melaksanakan tugasnya Ka Siaga SPKT menyelenggarakan fungsi:

Ka Siaga SPKT terdiri dari Kasiaga SPKT I, II, dan III. Dalam pelaksanaan tugasnya, Ka Siaga SPKT dibantu oleh:

- a. Perwira Pelayanan Masyarakat (Payanmas), yang bertugas memproses pelayanan penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat, serta pemberian bantuan dan pertolongan kepolisian;
- b. Perwira Administrasi (Pamin), yang bertugas menyelenggarakan pengadministrasian umum kegiatan siaga SPKT dan pelayanan surat keterangan kepolisian; dan
- c. Piket Fungsi dari masing-masing fungsi operasional yang bertugas membantu Ka Siaga dalam menindaklanjuti seluruh kegiatan pelayanan dan pemberian bantuan pertolongan kepolisian kepada masyarakat.

#### 4.5 Sumber Daya Organisasi

**Tabel 4.3.**  
**Daftar Susunan Personel SPKT Polda Riau**

NOMOR		URAIAN	PANGKAT	ESELON	JUMLAH	KETERANGAN
UNIT	JAB					
1	2	3	4	5	6	7
14	0	<b>SPKT</b>				
	1	<b>PIMPINAN</b>				
	1	Ka SPKT	AKBP	III A	1	
					1	
	2	<b>URRENMIN</b>				
	1	Kaurrenmin	KP	III B	1	
	2	Paurren	IP / PNS III a/b	IV B	1	
	3	Paurmin	IP / PNS III a/b	IV B	1	
	4	Paurtu	IP / PNS III a/b	IV B	1	
	5	Banum	PNS II / I	-	6	
					10	
	3	<b>SPK (3)</b>				
	1	Ka siaga SPK	KP	III B	3	
	2	Paur	AKP	IV A	6	
3	Bamin/Banum	BA / PNS II / I	-	18		
				27		

**Tabel 4.4.**  
**Rekapitulasi Daftar Personel SPKT Polda Riau**

NO	UNIT ORGANISASI	POLRI								PNS				JML	KET	
		IRJEN	BRIGJEN	KB P	AK BP	KP	AK P	IP	BA / T A	JML	IV	III	III/I			JML
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	PIMPINAN				1					1				0	1	
2	URRENMIN					1				1		3	6	9	10	
3	SIAGA SPK T (3)					3	6		12	21			6	6	27	
	<b>JUMLAH</b>	0	0	0	1	4	6	0	12	23	0	3	12	15	38	

- 4.6 Informasi Lain yang relevan dengan Pelayanan Publik Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau (Studi Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu)
- a. Aplikasi tentang sarana layanan 110 dan PolisiKu sedianya telah di *launching* oleh Kapolri sejak 2016 silam dimana layanan kepolisian berbasis teknologi tersebut telah memudahkan dan mempercepat Masyarakat dalam mendapatkan layanan kepolisian sehingga meningkatkan kepercayaan publik pada institusi POLRI.
  - b. Aplikasi PolisiKu yaitu aplikasi perantara bantuan polisi kepada masyarakat yang dapat didownload di *android play store* dan *apple app store*. Aplikasi PolisiKu memiliki fitur utama yaitu untuk mencari pos polisi terdekat dari posisi masyarakat.
  - c. Mencari pos polisi dan teleponnya di seluruh Indonesia, Melakukan pengaduan masyarakat, Memberikan aspirasi melalui fitur Halo Polisi, terdapat Fitur samsat *online* serta sebagai sarana penyaluran informasi dari Humas Polri kepada Masyarakat.
  - d. Aplikasi PolisiKu telah Merubah paradigma bagaimana sulitnya mendapatkan pelayanan Polri menjadi lebih mudah dan cepat karena system pelaporan yang berjenjang dari tingkat bawah kini berbalik langsung di awasi dari tingkat atas untuk langsung ditindak lanjuti Anggota Kepolisian. Masyarakat kini tidak perlu ragu lagi untuk melapor dan mendapat pelayanan Kepolisian.

## BAB V

### ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

#### 5.1. Responden Analisis Data dan Hasil Penelitian

##### HASIL WAWANCARA DENGAN ....

Nama Informan : AKBP Feriyanto, Spd (KA SPKT Polda Riau)

Hari/Tanggal : Senin / 18 Desember 2018

No	Pertanyaan	Jawaban
1	2	3
1.	Apakah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) ? Mohon jelaskan !	SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.
2.	Apa saja tugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Mohon jelaskan!	Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapori Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan, Surat Izin mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).
3.	Bagaimana peran Anda sebagai Kepala (SPKT) di Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau ?	Memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan atau pertolongan dan pelayanan surat keterangan.

1	2	3
4.	Siapa sajakah yang terlibat dalam Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Jelaskan alasannya !	SPKT dipimpin oleh Ka SPKT yang bertanggung jawab kepada Kapolda dibawah koordinasi dan arahan Roops serta dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolda
5.	Apa langkah-langkah yang diambil kepala SPKT dalam mengerakkan anggota SPKT ?	Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, Siaga SPKT yang terdiri dari 3 regu secara bergiliran dapat melaksanakan tugas dengan baik dan lancar
6.	Bagaimana bentuk koordinasi antara kepala SPKT dengan anggota SPKT ?	Penanganan Tempat Kejadian Perkara (TKP) meliputi Tindakan Pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, Turjawali dan Pengamanan
7.	Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) ?	<p>Urrenmin SPKT:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jumlah personel belum mencukupi sesuai DSP, akan tetapi untuk pelaksanaan tugas sehari-hari dapat berjalan dengan baik.</li> <li>• Ruang kerja sempit yang digunakan untuk 6 orang personel, sudah termasuk ruang kerja Ka SPKT (dalam satu ruangan ukuran 4 x 5M).</li> </ul> <p>Siaga SPKT:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam penerimaan laporan masyarakat diperlukan personel yang lebih profesional, ramah, sopan, semangat kerja dan mampu mengoperasikan komputer dan internet agar pengiriman laporan Online lancar.</li> </ul>

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh AKBP Feriyanto, Spd, diketahui bahwa dalam pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau (Studi Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) pada jenis Laporan Polisi (LP) masih berjalan dengan baik dan lancar meskipun ditemui beberapa kendala di lapangan. Adapun tugas yang ditangani



oleh pihak Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) meliputi Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan, Surat Izin mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK). Pelayanan dan tugas yang disebutkan tersebut masuk dalam indikator *emphaty*.

Pada indikator *Responsiveness* dan *Assurance* pihak Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan atau pertolongan dan pelayanan surat keterangan. Hal tersebut dijelaskan langsung oleh AKBP Feriyanto, Spd. Indikator reliabilitas juga masuk dalam bidang pelayanan pihak Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dengan dibuktikan adanya pelayanan mengenai pelayanan di TKP dan dibaginya tim regu agar mampu melaksanakan tugas dengan baik dan lancar. Hasil wawancara yang telah dijabarkan sebelumnya diketahui bahwa dalam pemberian pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau (Studi Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) masuk dalam kategori yang baik.

### HASIL WAWANCARA DENGAN ...

Nama Informan : Bripka Pranata Surya A. (Bamin SPKT Polda Riau)

Hari/Tanggal : Senin / 18 Desember 2018

No	Pertanyaan	Jawaban
1	2	3
1.	Sejak kapan anda menjadi anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Sejak Desember 2010
2.	Apa saja tugas anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Tugas anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yakni menerima Laporan dan Pengaduan.
3.	Apa saja visi dan misi anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Visi : Ter-wujudnya postur SDM Polda Riau yang unggul bermoral dan modern dalam pelayanan prima kepada masyarakat, melalui penegakan hukum yang efektif, sinergi polisional proaktif guna mendukung terciptanya Indonesia yang ber daulat, mandiri dan berkepribadian serta terjalinnya kemitraan dengan masyarakat dan instansi terkait berlandaskan kegotong royongan dalam rangka memantapkan Kamtibmas Provinsi Riau. Misi : 1. mewujudkan pemuliaan pelayanan kamtibmas prima untuk meningkatkan kepercayaan publik melalui kegiatan preemtif, preventif dan represif (penegakan hukum) sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) guna mewujudkan keamanan dan ketertiban yang semakin kondusif sampai dengan pulau terluar berpenghuni; 2. mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya yang dimiliki guna mendukung kegiatan operasional Polda Riau;

1	2	3
		<p>3. mewujudkan pemuliaan pelayanan kamtibmas prima untuk meningkatkan kepercayaan publik melalui kegiatan preemtif, preventif dan represif (penegakan hukum) sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) guna mewujudkan keamanan dan ketertiban yang semakin kondusif sampai dengan pulau terluar berpenghuni;</p> <p>4. mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya yang dimiliki guna mendukung kegiatan operasional Polda Riau;</p> <p>5. mewujudkan prinsip BETAH dalam rekrutmen anggota Polri dan rekrutmen jabatan terbuka;</p> <p>6. membangun jaringan intelijen yang handal, yang mampu melaksanakan deteksi dini dan deteksi aksi secara cepat dan akurat setiap gejolak sosial yang timbul dalam masyarakat;</p> <p>7. melakukan penegakan hukum secara transparan, tidak diskriminatif, menjunjung tinggi supremasi hukum, HAM, bebas korupsi, bermatabat dan terpercaya;</p> <p>8. menjamin terlaksananya penanggulangan keamanan di wilayah Provinsi Riau untuk mendukung terciptanya Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian;</p> <p>9. meningkatkan kemitraan dengan masyarakat dan pemererat</p>

1	2	3
		sinergitas dengan Instansi terkait berlandaskan kegotong royongan; 10.menjamin terlaksananya program kerja, terselenggaranya pengelolaan anggaran dan keuangan negara serta administrasi dan perbendaharaan yang transparan, profesional dan akuntabel;
4.	Pelayanan apa saja yang di berikan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan, Surat Izin mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)
5.	Siapa Pemimpin Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	KA SPKT
6.	Siapa yang bertanggungjawab atas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Yang bertanggungjawab atas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) KA Siaga dan KA SPKT.
7.	Apa saja fasilitas yang disediakan oleh kepolisian dalam sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT)?	Komputer

Berdasarkan hasil wawancara yang tertera pada tabel di atas diketahui bahwa indikator *emphaty* telah dijalankan sesuai dengan prosedur yang berlaku di Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau (Studi Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) pada jenis Laporan Polisi (LP). Selain itu, pembentukan visi dan misi yang ada juga telah dijalankan dengan baik hal ini dibuktikan dengan

banyaknya bukti pelaporan yang masuk. Indikator *tangibles* juga telah dilengkapi dalam melakukan pelayanan hal ini dibuktikan dengan tersedianya fasilitas seperti computer. Fasilitas tersebut dianggap cukup sebagai salah satu sarana dalam melakukan pelayanan.

### HASIL WAWANCARA DENGAN ....

**Nama Informan : Aiptu Mardiansyah (Bamin SPKT Polda Riau)**

**Hari/Tanggal : Senin / 18 Desember 2018**

No	Pertanyaan	Jawaban
1	2	3
1.	Sejak kapan anda menjadi anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Bulan Mei 2018
2.	Apa saja tugas anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Menerima Laporan dan Pengaduan masyarakat
3.	Apa saja visi dan misi anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	<p>Visi : Ter-wujudnya postur SDM Polda Riau yang unggul bermoral dan modern dalam pelayanan prima kepada masyarakat, melalui penegakan hukum yang efektif, sinergi polisional proaktif guna mendukung terciptanya Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian serta terjalinnya kemitraan dengan masyarakat dan instansi terkait berlandaskan kegotong royongan dalam rangka memantapkan Kamtibmas Provinsi Riau.</p> <p>Misi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. mewujudkan pemuliaan pelayanan kamtibmas prima untuk meningkatkan kepercayaan publik melalui kegiatan preemtif, preventif dan represif (penegakan hukum) sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) guna mewujudkan keamanan dan ketertiban yang semakin kondusif</li> </ol>

1	2	3
		<p>sampai dengan pulau terluar berpenghuni;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya yang dimiliki guna mendukung kegiatan operasional Polda Riau;</li> <li>3. mewujudkan prinsip BETAH dalam rekrutmen anggota Polri dan rekrutmen jabatan terbuka;</li> <li>4. membangun jaringan intelijen yang handal, yang mampu melaksanakan deteksi dini dan deteksi aksi secara cepat dan akurat setiap gejolak sosial yang timbul dalam masyarakat;</li> <li>5. melakukan penegakan hukum secara transparan, tidak diskriminatif, menjunjung tinggi supremasi hukum, HAM, bebas korupsi, bermatahat dan terpercaya;</li> <li>6. menjamin terlaksananya penanggulangan keamanan di wilayah Prov. Riau untuk mendukung terciptanya Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian;</li> <li>7. meningkatkan kemitraan dengan masyarakat dan mempererat sinergitas dengan Instansi terkait berlandaskan kegotong royongan;</li> <li>8. menjamin terlaksananya program kerja, terselenggaranya pengelolaan anggaran dan keuangan negara serta administrasi dan perbendaharaan yang transparan, profesional dan akuntabel;</li> </ol>
4.	<p>Pelayanan apa saja yang di berikan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?</p>	<p>Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan</p>

1	2	3
		Kapolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Laport Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan, Surat Izin mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)
5.	Siapa Pemimpin Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	KA SPKT
6.	Siapa yang bertanggungjawab atas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Yang bertanggungjawab atas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) KA Siaga dan KA SPKT.
7.	Apa saja fasilitas yang disediakan oleh kepolisian dalam sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT)?	1. Dua (2) unit komputer 2. Empat (4) unit Call center

Berdasarkan hasil wawancara Mardiansyah menjelaskan bahwa pada indikator *emphaty* dan *reliabilitas* telah dijalankan dengan baik dibuktikan dengan adanya pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan visi dan misi yang telah dicantumkan dalam standar prosedur operasional. Penanggung jawab dalam pelayanan kepada masyarakat juga telah jelas dicantumkan bahwa yang bertanggungjawab atas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) adalah KA Siaga dan KA SPKT. Indikator *tangible* dalam penelitian ini juga telah baik sebagai perbantuan dalam hal melayani masyarakat yaitu terdiri dari Dua (2) unit *computer* dan Empat (4) unit *Call center*.

## HASIL WAWANCARA DENGAN ....

Nama Informan : Aiptu Fitriana (Bamin SPKT Polda Riau)

Hari/Tanggal : Rabu 12 Desember 2018

No	Pertanyaan	Jawaban
1	2	3
1.	Sejak kapan anda menjadi anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Sejak Januari 2016
2.	Apa saja tugas anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Menerima Laporan Polisi dan Pengaduan.
3.	Apa saja visi dan misi anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	<p>Visi : Ter-wujudnya postur SDM Polda Riau yang unggul bermoral dan modern dalam pelayanan prima kepada masyarakat, melalui penegakan hukum yang efektif, sinergi polisional proaktif guna mendukung terciptanya Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian serta terjalinnya kemitraan dengan masyarakat dan instansi terkait berlandaskan kegotong royongan dalam rangka memantapkan Kamtibmas Provinsi Riau.</p> <p>Misi :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. mewujudkan pemuliaan pelayanan kamtibmas prima untuk meningkatkan kepercayaan publik melalui kegiatan preemtif, preventif dan represif (penegakan hukum) sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) guna mewujudkan keamanan dan ketertiban yang semakin kondusif sampai dengan pulau terluar berpenghuni;</li><li>2. mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya yang dimiliki guna mendukung kegiatan operasional Polda Riau;</li><li>3. mewujudkan prinsip BETAH dalam rekrutmen anggota Polri dan rekrutmen jabatan terbuka;</li></ol>

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



1	2	3
		<p>4. membangun jaringan intelijen yang handal, yang mampu melaksanakan deteksi dini dan deteksi aksi secara cepat dan akurat setiap gejolak sosial yang timbul dalam masyarakat;</p> <p>5. melakukan penegakan hukum secara transparan, tidak diskriminatif, menjunjung tinggi supremasi hukum, HAM, bebas korupsi, bermatabat dan terpercaya;</p> <p>6. menjamin terlaksananya penanggulangan keamanan di wilayah Provinsi Riau untuk mendukung terciptanya Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian;</p> <p>7. meningkatkan kemitraan dengan masyarakat dan mempererat sinergitas dengan Instansi terkait berlandaskan kegotong royongan;</p> <p>8. menjamin terlaksananya program kerja, terselenggaranya pengelolaan anggaran dan keuangan negara serta administrasi dan perbendaharaan yang transparan, profesional dan akuntabel;</p>
4.	<p>Pelayanan apa saja yang di berikan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?</p>	<p>Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan, Surat Izin mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)</p>

1	2	3
5.	Siapa Pemimpin Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	KA SPKT
6.	Siapa yang bertanggungjawab atas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Yang bertanggungjawab atas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) KA Siaga dan KA SPKT.
7.	Apa saja fasilitas yang disediakan oleh kepolisian dalam sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT)?	1. Komputer on line 2 unit 2. Call Center 4 unit

Berdasarkan hasil wawancara dengan Fitriana yang telah menjadi anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sejak tahun 2016 menjelaskan bahwa indikator *Reliabilitas* dan *emphaty* dijalankan dengan cara melakukan pelayanan secara penuh terhadap masyarakat dengan cara menerima laporan polisi dan pengaduan. Indikator *Reliabilitas*, *emphaty* dan *assurance* juga telah dijalankan dengan baik sesuai dengan amanat, struktur organisasi serta visi dan misi yang telah dirancang oleh pihak SPKT. Pimpinan serta penanggung jawab (SPKT) telah menjalankan *Responsiveness* dengan baik diiringi dengan fasilitas (*tangible*) yang memadai.

#### HASIL WAWANCARA DENGAN ....

Nama Informan : Brigadir Heru Restu P. (Bamin SPKT Polda Riau)

Hari/Tanggal : Senin, 10 Desember 2018

No	Pertanyaan	Jawaban
1	2	3
1.	Sejak kapan anda menjadi anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Lebih kurang sudah 2 tahun
2.	Apa saja tugas anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Menerima dan membuat Laporan Polisi bagi pelapor

1	2	3
3.	<p>Apa saja visi dan misi anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?</p>	<p>Visi : Ter-wujudnya postur SDM Polda Riau yang unggul bermoral dan modern dalam pelayanan prima kepada masyarakat, melalui penegakan hukum yang efektif, sinergi polisional proaktif guna mendukung terciptanya Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian serta terjalinnya kemitraan dengan masyarakat dan instansi terkait berlandaskan kegotong royongan dalam rangka memantapkan Kamtibmas Provinsi Riau.</p> <p>Misi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. mewujudkan pemuliaan pelayanan kamtibmas prima untuk meningkatkan kepercayaan publik melalui kegiatan preemtif, preventif dan represif (penegakan hukum) sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) guna mewujudkan keamanan dan ketertiban yang semakin kondusif sampai dengan pulau terluar berpenghuni;</li> <li>2. mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya yang dimiliki guna mendukung kegiatan operasional Polda Riau;</li> <li>3. mewujudkan prinsip BETAH dalam rekrutmen anggota Polri dan rekrutmen jabatan terbuka;</li> <li>4. membangun jaringan intelijen yang handal, yang mampu melaksanakan deteksi dini dan deteksi aksi secara cepat dan akurat setiap gejolak sosial yang timbul dalam masyarakat;</li> <li>5. melakukan penegakan hukum secara transparan, tidak diskriminatif, menjunjung tinggi supremasi hukum, HAM, bebas korupsi, bermatabat dan terpercaya;</li> </ol>

1	2	3
		<p>6. menjamin terlaksananya penanggulangan keamanan di wilayah Provinsi Riau untuk mendukung terciptanya Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian;</p> <p>7. meningkatkan kemitraan dengan masyarakat dan mempererat sinergitas dengan Instansi terkait berlandaskan kegotong royongan;</p> <p>8. menjamin terlaksananya program kerja, terselenggaranya pengelolaan anggaran dan keuangan negara serta administrasi dan perbendaharaan yang transparan, profesional dan akuntabel;</p>
4.	<p>Pelayanan apa saja yang di berikan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?</p>	<p>Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapori Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan, Surat Izin mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)</p>
5.	<p>Siapa Pemimpin Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?</p>	<p>KA SPKT Polda Riau</p>
6.	<p>Siapa yang bertanggungjawab atas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?</p>	<p>Yang bertanggungjawab atas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)KA Siaga dan KA SPKT.</p>
7.	<p>Apa saja fasilitas yang disediakan oleh kepolisian dalam sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT)?</p>	<p>Komputer dan jaringan internet dan Call 110.</p>

Berdasarkan penuturan Heru sebagai salah satu anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) selama kurun waktu 2 tahun pihaknya menerima laporan Menerima dan membuat Laporan Polisi bagi pelapor telah dijalankan dengan baik. Visi dan misi mampu diterapkan dengan baik dengan bentuk pelayanan yang maksimal bagi yang membutuhkan pelayanan. Tanggung jawab yang diemban oleh KA SPKT Polda Riau dan KA SPKT juga telah berjalan dengan baik seiring dengan progress yang dimunculkan. Fasilitas yang ada di kantor juga masuk dalam kategori yang baik dan cukup yaitu terdiri dari Komputer dan jaringan internet dan Call 110. Sehingga dapat dijelaskan bahwa indikator *reliabilitas*, *emphaty*, *assurance*, *responsiveness* dan *tangible* telah masuk dalam kategori yang baik.

**HASIL WAWANCARA DENGAN ....**

**Nama Informan : Brigadir Agusmar (Bamin SPKT Polda Riau)**

**Hari/Tanggal : Senin, 10 Desember 2018**

No	Pertanyaan	Jawaban
1	2	3
1.	Sejak kapan anda menjadi anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Sejak 2016 sampai sekarang $\pm$ 2 tahun
2.	Apa saja tugas anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan / pengaduan kepada masyarakat.
3.	Apa saja visi dan misi anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Visi : Ter-wujudnya postur SDM Polda Riau yang unggul bermoral dan modern dalam pelayanan prima kepada masyarakat, melalui penegakan hukum yang efektif, sinergi polisional proaktif guna mendukung terciptanya Indonesia yang berdaulat, mandiri dan

1	2	3
		<p>berkepribadian serta terjalannya kemitraan dengan masyarakat dan instansi terkait berlandaskan kegotong royongan dalam rangka memantapkan Kamtibmas Provinsi Riau.</p> <p>Misi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. mewujudkan pemuliaan pelayanan kamtibmas prima untuk meningkatkan kepercayaan publik melalui kegiatan preemtif, preventif dan represif (penegakan hukum) sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) guna mewujudkan keamanan dan ketertiban yang semakin kondusif sampai dengan pulau terluar berpenghuni;</li> <li>2. mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya yang dimiliki guna mendukung kegiatan operasional Polda Riau;</li> <li>3. mewujudkan prinsip BETAH dalam rekrutmen anggota Polri dan rekrutmen jabatan terbuka;</li> <li>4. membangun jaringan intelijen yang handal, yang mampu melaksanakan deteksi dini dan deteksi aksi secara cepat dan akurat setiap gejolak sosial yang timbul dalam masyarakat;</li> <li>5. melakukan penegakan hukum secara transparan, tidak diskriminatif, menjunjung tinggi supremasi hukum, HAM, bebas korupsi, bermatabat dan terpercaya;</li> <li>6. menjamin terlaksananya penanggulangan keamanan di wilayah Provinsi Riau untuk mendukung terciptanya Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian;</li> </ol>

1	2	3
		7. meningkatkan kemitraan dengan masyarakat dan mempererat sinergitas dengan Instansi terkait berlandaskan kegotong royongan; 8. menjamin terlaksananya program kerja, terselenggaranya pengelolaan anggaran dan keuangan negara serta administrasi dan perbendaharaan yang transparan, profesional dan akuntabel;
4.	Pelayanan apa saja yang di berikan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapori Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan, Surat Izin mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)
5.	Siapa Pemimpin Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	KA SPKT Polda Riau
6.	Siapa yang bertanggungjawab atas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Yang bertanggungjawab atas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) KA Siaga dan KA SPKT.
7.	Apa saja fasilitas yang disediakan oleh kepolisian dalam sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT)?	Komputer dan jaringan internet dan Call 110

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Agusmar mengungkapkan bahwa dalam segi pelayanan telah dilakukan dengan baik terlihat dengan adanya indikator *Reliabilitas* dan *emphaty* yang telah diterapkan dengan baik saat melakukan tugas. Terwujudnya pelayanan yang prima juga menunjukkan bahwa

indikator *Reliabilitas*, *emphaty* dan *assurance* mampu diakomodasi secara runtut dengan baik. *Responsiveness* dijalankan dengan baik oleh pihak pimpinan saat mengkoordinasikan petugas lainnya. Pada segi fasilitas atau *tangible* dianggap cukup memadai dan baik meskipun pada akhirnya seiring berjalannya waktu fasilitas masih membutuhkan pembenahan secara berkala.

### HASIL WAWANCARA DENGAN ....

Nama Informan : Bripka Rifles Bagariang (Bamin SPKT Polda Riau)

Hari/Tanggal : Senin, 10 Desember 2018

No	Pertanyaan	Jawaban
1	2	3
1.	Sejak kapan anda menjadi anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Sejak bukan Juli 2017
2.	Apa saja tugas anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Tugas anggota SPKT adalah menerima dan membuat laporan polisi dan surat kehilangan barang.
3.	Apa saja visi dan misi anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	<p>Visi : Ter-wujudnya postur SDM Polda Riau yang unggul bermoral dan modern dalam pelayanan prima kepada masyarakat, melalui penegakan hukum yang efektif, sinergi polisional proaktif guna mendukung terciptanya Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian serta terjalinnya kemitraan dengan masyarakat dan instansi terkait berlandaskan kegotong royongan dalam rangka memantapkan Kamtibmas Provinsi Riau.</p> <p>Misi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. mewujudkan pemuliaan pelayanan kamtibmas prima untuk meningkatkan kepercayaan publik melalui kegiatan preemtif, preventif dan represif (penegakan hukum) sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) guna mewujudkan keamanan dan</li> </ol>



1	2	3
		<p>ketertiban yang semakin kondusif sampai dengan pulau terluar berpenghuni;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya yang dimiliki guna mendukung kegiatan operasional Polda Riau;</li> <li>3. mewujudkan prinsip BETAH dalam rekrutmen anggota Polri dan rekrutmen jabatan terbuka;</li> <li>4. membangun jaringan intelijen yang handal, yang mampu melaksanakan deteksi dini dan deteksi aksi secara cepat dan akurat setiap gejolak sosial yang timbul dalam masyarakat;</li> <li>5. melakukan penegakan hukum secara transparan, tidak diskriminatif, menjunjung tinggi supremasi hukum, HAM, bebas korupsi, bermatabat dan terpercaya;</li> <li>6. menjamin terlaksananya penanggulangan keamanan di wilayah Provinsi Riau untuk mendukung terciptanya Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian;</li> <li>7. meningkatkan kemitraan dengan masyarakat dan mempererat sinergitas dengan Instansi terkait berlandaskan kegotong royongan;</li> <li>8. menjamin terlaksananya program kerja, terselenggaranya pengelolaan anggaran dan keuangan negara serta administrasi dan perbendaharaan yang transparan, profesional dan akuntabel;</li> </ol>
4.	<p>Pelayanan apa saja yang di berikan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?</p>	<p>Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan</p>

1	2	3
		(SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan, Surat Izin mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)
5.	Siapa Pemimpin Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	KA SPKT Polda Riau AKBP Feriyanto, Spd
6.	Siapa yang bertanggungjawab atas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Yang bertanggungjawab atas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) KA Siaga dan KA SPKT.
7.	Apa saja fasilitas yang disediakan oleh kepolisian dalam sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT)?	Alat elektronik yang mendukung tugas kepolisian dibidang SPKT, seperti komputer dan printer.

Pada tabel di atas yaitu berdasarkan hasil wawancara yang telah diutarakan oleh Rifles Bagariang menyebutkan bahwa tugas anggota SPKT adalah menerima dan membuat laporan polisi dan surat kehilangan barang telah diterapkan dengan baik hal ini menandakan bahwa *reliabilitas* dan *emphaty* sudah cukup baik untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. *Assurance* dan *Responsiveness* dianggap dan dinilai cukup baik disusul dengan adanya fasilitas Alat elektronik yang mendukung tugas kepolisian dibidang SPKT, seperti komputer dan *printer*.

### HASIL WAWANCARA DENGAN ....

Nama Informan : AKP Marzuki, S.H (Paur 1 Siaga SPKT Polda Riau)

Hari/Tanggal : Senin, 10 Desember 2018

No	Pertanyaan	Jawaban
1	2	3
1.	Sejak kapan anda menjadi anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Tgl 24 September 2018
2.	Apa saja tugas anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Menerima semua pengaduan masyarakat
3.	Apa saja visi dan misi anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	<p>Visi : Ter-wujudnya postur SDM Polda Riau yang unggul bermoral dan modern dalam pelayanan prima kepada masyarakat, melalui penegakan hukum yang efektif, sinergi polisional proaktif guna mendukung terciptanya Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian serta terjalinnya kemitraan dengan masyarakat dan instansi terkait berlandaskan kegotong royongan dalam rangka memantapkan Kamtibmas Provinsi Riau.</p> <p>Misi :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. mewujudkan pemuliaan pelayanan kamtibmas prima untuk meningkatkan kepercayaan publik melalui kegiatan preemtif, preventif dan represif (penegakan hukum) sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) guna mewujudkan keamanan dan ketertiban yang semakin kondusif sampai dengan pulau terluar berpenghuni;</li><li>2. mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya yang dimiliki guna mendukung kegiatan operasional Polda Riau;</li><li>3. mewujudkan prinsip BETAH dalam rekrutmen anggota Polri dan rekrutmen jabatan terbuka;</li></ol>

1	2	3
		<p>membangun jaringan intelijen yang handal, yang mampu melaksanakan deteksi dini dan deteksi aksi secara cepat dan akurat setiap gejolak sosial yang timbul dalam masyarakat;</p> <p>4. melakukan penegakan hukum secara transparan, tidak diskriminatif, menjunjung tinggi supremasi hukum, HAM, bebas korupsi, bermatabat dan terpercaya;</p> <p>5. menjamin terlaksananya penanggulangan keamanan di wilayah Provinsi Riau untuk mendukung terciptanya Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian;</p> <p>6. meningkatkan kemitraan dengan masyarakat dan mempererat sinergitas dengan Instansi terkait berlandaskan kegotong royongan;</p> <p>7. menjamin terlaksananya program kerja, terselenggaranya pengelolaan anggaran dan keuangan negara serta administrasi dan perbendaharaan yang transparan, profesional dan akuntabel;</p>
4.	<p>Pelayanan apa saja yang di berikan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?</p>	<p>Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Laport Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Laport Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan, Surat Izin mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)</p>

1	2	3
5.	Siapa Pemimpin Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	KA SPKT Polda Riau AKBP Feriyanto, Spd
6.	Siapa yang bertanggungjawab atas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Yang bertanggungjawab atas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) KA Siaga dan KA SPKT.
7.	Apa saja fasilitas yang disediakan oleh kepolisian dalam sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT)?	Fasilitas yang tersedia yakni Call Center 110, komputer, Wifi, Meja, kursi TV.

Marzuki menjelaskan bahwa selama menjadi anggota tiap-tiap anggota diberikan tugas sesuai dengan porsinya masing-masing dan dinilai mampu dijalankan dengan baik. KA SPKT Polda Riau AKBP Feriyanto, Spd juga menjalankan tugasnya dalam mengakomodir seluruh anggota dalam rangka mencapai pelayanan yang prima dalam bentuk *reliabilitas, empathy, assurance, responsiveness* dan *tangible*.

#### HASIL WAWANCARA DENGAN ....

**Nama Informan : Rheynald (Anggota humas)**

**Hari/Tanggal : Selasa, 11 Desember 2018**

No	Pertanyaan	Jawaban
1	2	3
1.	Bagaimana peran Humas dalam Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu tersebut?	Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari Urrenmin melaksanakan tugas dengan lancar dengan dukungan personel dan sarana komputer yang sudah mencukupi dengan jaringan internet yang memadai walaupun dengan ruangan kerja 4 x 5M sudah termasuk ruang kerja Ka SPKT
2.	Apakah Anda merasa petugas humas telah melakukan aktivitasnya dengan dalam membina hubungan dengan masyarakat?	sudah

1	2	3
3.	Adakah humas melaksanakan tugas sebagai penghubung antara kepolisian dengan masyarakat?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pengumpulan, pengolahan dan penyajian informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas kepolisian guna dapat di akses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> <li>2. pemberian bantuan dalam penyusunan perencanaan program dan anggaran pelaksanaan tugas SPKT; dan</li> <li>3. pengadministrasian umum, penatausahaan urusan dalam, personel dan materiil logistik dilingkungan SPKT.</li> </ol>
4.	Apa harapan Anda terhadap petugas Humas tentang aktivitasnya dalam membangun hubungan baik dengan masyarakat?	Pelayanan yang baik dan sesuai prosedur yang ada
5.	Sejak kapan anda menjadi Humas di Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau?	8 tahun
6.	Bagaimana perkembangan Humas di Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau saat ini?	Lumayan Baik
7.	Apa pendapat anda tentang aktivitas Humas?	Dalam pelayanannya petugas humas menjelaskan dengan sopan dan santun
8.	Bagaimana cara anda memahami dan memaknai peran Humas dalam membina hubungan manusiawi dengan masyarakat di sekitar?	Sebagai humas harus sabar dan mengerti apa yang diinginkan masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan Rheynald sebagai salah satu anggota humas yang bertugas di lingkup Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu menjelaskan bahwa pelaksanaan tugas Urrenmin dilaksanakan dengan lancar

dengan dukungan personel dan sarana komputer yang sudah mencukupi berbasis jaringan internet yang memadai walaupun dengan ruangan kerja 4 x 5M sudah termasuk ruang kerja Ka SPKT. Adanya penuturan tersebut menyiratkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan indikator *reliabilitas*, *emphaty*, *assurance*, *responsiveness* dan *tangible* telah dilakukan dengan baik.

### HASIL WAWANCARA DENGAN ....

Nama Informan : Andika (Penerima Pelayanan Publik)

Hari/Tanggal : Rabu, 12 Desember 2018

No	Pertanyaan	Jawaban
1	2	3
1.	Apakah selama ini Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau telah melaksanakan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu secara efektif?	Pelaksanaan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu sudah berjalan secara efektif.
2.	Apakah selama ini Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau telah melaksanakan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu secara efisien?	Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau telah melaksanakan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dengan sangat efisien
3.	Bagaimana menurut anda tentang Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Pelaksanaan tugas pokok SPKT Polda Riau dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya. dan dapat berjalan dengan baik dan lancar.
4.	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?	Pelayanan yang diberikan oleh petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sudah berjalan dengan baik.
5.	Menurut anda apakah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di kota anda telah berkembang?	Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polda Riau sudah sangat berkembang.

Pada tabel di atas informan bernama Andika sebagai penerima pelayanan publik mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau masuk dalam kategori yang baik. Pelayanan yang diberikan juga mengandung efektivitas dalam penyelesaian berbagai kendala. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan juga mengalami perkembangan secara pesat.

## 5.2. Pembahasan

### **Pelayanan Publik Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau (Studi Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) pada jenis Laporan Polisi (LP)**

Bangsa Indonesia yang terbentuk dalam Negara Republik Indonesia merupakan sebuah negara yang mempunyai keanekaragaman budaya dan suku bangsa, dimana keanekaragaman tersebut terangkum di dalam sebuah Negara Kesatuan yang dilandasi dengan Pancasila dan UUD' 45. Kekuatan dan kemampuan dari bangsa Indonesia terletak pada kepedulian masyarakat dan elemen-elemen yang mendukung didalamnya.

Setelah revitalisasi Kepolisian Republik Indonesia (Polri) melalui pemisahan institusional dari Tentara Nasional Indonesia (TNI), Polri sudah berusaha membangun citra, sekaligus paradigma baru. Citra Polri yang semula militeristik dan cenderung represif berangsur-angsur berubah dengan paradigma baru, pengayom dan pelindung masyarakat. Namun, karena demikian kompleksnya persoalan internal di tubuh polisi serta banyaknya kendala eksternal, sejauh ini langkah perubahan paradigma



Polri terkesan lamban, bahkan kadang-kadang seperti jalan di tempat. Oleh karena itu, perlu diusahakan percepatan reformasi Polri mengingat vital dan strategisnya peran polisi. Setidaknya ada dua hal bersifat mendasar yang perlu dilakukan. Pertama, penegakan disiplin. Pada 2003 terbit Peraturan Pemerintah No 2 tentang Peraturan Disiplin Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dalam Pasal 1 ayat 3 disebutkan, "Peraturan Disiplin Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah serangkaian norma untuk membina, menegakkan disiplin dan memelihara tata tertib kehidupan anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia." Kepada setiap anggota Polri perlu ditanamkan kesadaran bahwa disiplin adalah kehormatan. Dan kehormatan sangat erat kaitannya dengan kredibilitas dan komitmen. Disiplin anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah kehormatan sebagai anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia yang menunjukkan kredibilitas dan komitmen sebagai anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Meskipun telah disusun peraturan disiplin anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia, keberhasilan penerapannya akan ditentukan oleh komitmen seluruh anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. Titik beratnya adalah pada keberhasilan pelaksanaan tugas, sesuai amanat dan harapan warga masyarakat. Kedua, melakukan pembenahan birokrasi secara konsisten. Di dalam tubuh Polri harus dilakukan penataan secara mendasar sistem rekrutmen, pembinaan anggota, dan penataan jenjang karier dalam sistem organisasi. Sejalan dengan itu, transparansi dan

akuntabilitas harus lebih diterapkan dalam setiap aspek. Pembenahan birokrasi menjadi bagian penting dalam mewujudkan institusi Polri yang baik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap publik dan pemberantasan korupsi secara terarah, sistematis dan terpadu.

Reformasi terhadap lembaga Kepolisian Negara Republik Indonesia, adalah sebagai tindak lanjut dicanangkannya reformasi nasional khususnya di bidang hukum, yang melibatkan Polri sebagai salah satu badan atau lembaga penegak hukum. Proses menuju Polri yang profesional tersebut dimulai dengan melakukan indentifikasi terhadap kinerja kepolisian Negara Republik Indonesia dan permasalahan yang berkaitan dengan profesionalisme Polri, yang ditinjau dari sudut pandang masyarakat sebagai pihak yang sangat berkepentingan mendapatkan pelayanan. Penyelenggaraan fungsi kepolisian di era reformasi diperlukan adanya perubahan yang meliputi tiga aspek, yakni aspek struktural, aspek instrumental dan aspek kultural. Ketiga aspek tersebut berkaitan erat dengan jati diri organisasi, jati diri fungsi, jati diri otonomi kewenangan, kewenangan, jati diri sikap dan perilaku kepolisian yang tercermin dalam tampilan pada saat melakukan pelayanan.

Kepolisian Republik Indonesia merupakan salah satu aparatur publik yang memiliki tugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakan hukum dan memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat yang tercantum didalam pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian

Republik Indonesia. Didalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sehari-hari, kepolisian lebih banyak bersentuhan langsung dengan masyarakat, karena faktor terpenting mewujudkan tugas kepolisian yaitu dengan adanya hubungan baik antara kepolisian dengan masyarakat.

Masyarakat didalam kehidupannya sangat membutuhkan keamanan terutama menghadapi tindakan kejahatan yang dapat merugikan dirinya, oleh karena itu tugas kepolisian sangat penting dalam menjaga keamanan bagi masyarakat, guna terciptanya kondisi lingkungan masyarakat yang aman dari gangguan tindak kriminalitas, tetapi didalam mewujudkan keamanan bukanlah hal yang mudah bagi pihak Kepolisian. Kepolisian kini mempunyai beban yang sangat berat dalam menerima dan menindak lanjuti setiap pengaduan tindak kriminal dari masyarakat dikarenakan angka kriminalitas yang terus meningkat.

Berbagai cara dapat diwujudkan agar pelayanan publik kepolisian menjadi baik salah satunya yaitu dengan meningkatkan strategi yang digunakan dalam pemeliharaan keamanan, pemeliharaan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayom dan pelayanan kepada masyarakat sehingga rasa aman tercipta di masyarakat karena pada akhir akhir ini jumlah kejahatan meningkat. Peraturan Kapolri (PERKAP) Nomor 23 tahun 2010 yaitu tentang pelayanan sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) adalah unsur pelaksana tugas pokok dibidang pelayanan kepolisian pada tingkat polres yang berada dibawah Kapolres. Peraturan ini bertujuan untuk dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tugas guna

menyamakan pola pikir dan pola tindak dalam penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi satuan organisasi Polres dan Polsek. Pemberian pelayanan kepolisian kepada 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 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan pertolongan serta memberikan pelayanan informasi SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu). Hal ini seperti apa yang dijelaskan oleh AKBP Feriyanto, Spd selaku kepala sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) menjelaskan bahwa :

"SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku."

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) menurut situs resmi Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) [www.polri.go.id](http://www.polri.go.id) yang diakses pada 19 Juli 2017, SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan atau pengaduan, pelayanan bantuan atau pertolongan kepolisian,

bersama fungsi terkait mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP) untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dilatarbelakangi oleh pengaduan tindak pidana kriminal dari masyarakat akibat angka kriminalitas yang terus meningkat. Daerah-daerah strategis di Indonesia menjadi daerah utama yang paling banyak terjadi kriminalitas. Tidak hanya dilakukan oleh warga lokal saja, tetapi dilakukan juga oleh warga pendatang dari luar wilayah. Oleh karena itu masyarakat mengharapkan pelayanan yang maksimal didalam kepolisian, dikarenakan kriminalitas semakin marak terjadi. Menghadapi permasalahan ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, kepolisian menyediakan tempat pengaduan tindak kejahatan yaitu SPKT. Untuk menumbuhkan dan meningkatkan semangat kerja, disiplin dan tanggungjawab moral aparaturnya secara terus-menerus dan konsisten, sesuai dengan tugas dan fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). AKBP Feriyanto, Spd selaku kepala sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT), dan juga Pranata Surya Atmaja, Mardiansyah, Fitriana, Heru Restu Pratama, Agusmar, Rifles Bagariang, Marzuki, S.H Selaku Anggota SPKT Kepolisian Daerah Riau menjelaskan beberapa fungsi tugas dan pelayanannya adalah :

"Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan

Kapolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan, Surat Izin mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)".

Laporan oleh pelapor dilakukan secara lisan maupun tertulis, setelah itu berhak mendapatkan surat tanda penerimaan laporan dari penyelidik atau penyidik. Layanan pelaporan atau aduan yaitu 24 jam tepatnya setiap hari. Sedangkan untuk pengaduan melalui telepon, di dalam Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pedoman Dasar Strategi dan Implementasi Pemolisian Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Tugas POLRI, Kepolisian membuka dan menyediakan akses komunikasi informasi tentang keluhan masyarakat yang ingin melapor melalui telepon nomor khusus seperti 110, 112 maupun SMS ke 1717. Layanan 110 sama seperti halnya layanan 911 yang berlaku di mancanegara, terutama di kota-kota besar. Adapun peran Kepala (SPKT) di Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau menurut penjelasan AKBP Feriyanto, Spd selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) adalah :

"Memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan atau pertolongan dan pelayanan surat keterangan."

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kepolisian juga melibatkan beberapa anggota. Hal ini sejalan dengan apa yang dijelaskan

oleh AKBP Feriyanto, Spd selaku kepala sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) bahwa :

"SPKT dipimpin oleh Ka SPKT yang bertanggung jawab kepada Kapolda dibawah koordinasi dan arahan Roops serta dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolda."

Untuk memberikan koordinasi kepada para anggota yang akan menjalankan SKPT harus memahami akan langkah-langkahnya. Hal ini sejalan dengan apa yang dijelaskan oleh AKBP Feriyanto, Spd selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) bahwa :

"Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, Siaga SPKT yang terdiri dari 3 regu secara bergiliran dapat melaksanakan tugas dengan baik dan lancar."

Selain dibutuhkannya langkah-langkah juga sangat diperlukan koordinasi antara kepala SPKT dengan anggota-anggota SPKT. Hal ini sejalan dengan apa yang dijelaskan oleh AKBP Feriyanto, Spd selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) bahwa :

"Penanganan Tempat Kejadian Perkara (TKP) meliputi Tindakan Pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, Turjawali dan Pengamanan"

Agar langkah-langkah koordinasai antara kepala SPKT dengan anggota-anggotanya dapat berjalan, juga dibutuhkan penerapan dari beberapa indikator dalam menilai kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Indikator ini menilai kinerja dari berbagai aspek mulai

dari masukan, proses, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak. Dengan begitu akan didapat hasil pengukuran kinerja organisasi yang lebih akurat. Dari enam indikator yang dikemukakan oleh Mahsun, (2006:31) tersebut, indikatornya yakni :

1. Indikator masukan (*input*) yang merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Pada indikator ini yang menjadi ukuran adalah kompetensi sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan pengaduan LP di Polda Riau.
2. Indikator proses (*process*) merupakan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan. Hal yang menjadi ukuran dalam indikator ini yaitu pelaksanaan dan standar waktu dalam mengatasi pelayanan pengaduan kejahatan di wilayah Polda Riau.
3. Indikator keluaran (*output*) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari sesuatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan non fisik. Hal yang menjadi keluaran (*output*) yaitu pencapaian SPKT Polda Riau dalam pelayanan pengaduan masyarakat.
4. Indikator hasil (*outcome*) merupakan segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah yang mempunyai efek langsung. Dalam penelitian ini keluaran kegiatannya adalah tingkat kualitas pelayanan jasa yang



dihasilkan dalam pelayanan pengaduan tindak kejahatan di SPKT Polda Riau.

5. Indikator Manfaat (*Benefit*) merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan tujuan akhir dari sebuah kegiatan. Dalam penelitian ini manfaat adalah segala hal yang diperoleh dari outcome yang dikeluarkan oleh SPKT dari setiap kegiatan yang telah dilaksanakan pada beberapa waktu kemudian, yaitu peningkatan pelayanan SPKT Polda Riau.
6. Indikator Dampak (*impact*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif ataupun negatif. Dalam penelitian ini yang di maksud dampak adalah pengaruh baik positif dan negatif yang dihasilkan dari outcome setiap Kegiatan yang dilakukan terhadap SPKT.

Akan tetapi dalam menjalankan misi sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) juga terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat. Hal ini sejalan dengan apa yang dijelaskan oleh AKBP Feriyanto, Spd selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) bahwa :

"Urrenmin SPKT: Jumlah personel belum mencukupi sesuai DSP, akan tetapi untuk pelaksanaan tugas sehari-hari dapat berjalan dengan baik, dan Ruang kerja sempit yang digunakan untuk 6 orang personel, sudah termasuk ruang kerja Ka SPKT (dalam satu ruangan ukuran 4 x 5M). Siaga SPKT : Dalam penerimaan laporan masyarakat diperlukan personel yang lebih profesional, ramah, sopan, semangat kerja dan

mampu mengoperasikan komputer dan internet agar pengiriman laporan online lancar."

Dalam memberikan sarana Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dibutuhkan juga pimpinan untuk memimpin Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Hal ini juga dijelaskan oleh Pranata Surya Atmaja, Mardiansyah, Fitriana, Heru Restu Pratama, Agusmar, Rifles Bagariang, Marzuki, S.H Selaku Anggota SPKT Kepolisian Daerah Riau menjelaskan siapa pimpinan yang memimpin Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) adalah :

"Yang bertanggungjawab atas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) KA Siaga dan KA SPKT."

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat kepolisian juga sangat penting. Sehingga pengaplikasian tindakan pelayanan pada masyarakat dapat berjalan sesuai dengan semestinya. Dengan memberikan pelayanan atau fasilitas yang baik, masyarakat akan merasa puas dan hubungan sosial antara polisi dan masyarakat dapat tercipta dengan baik. Oleh karena itu sangat dibutuhkan visi misi dalam Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Hal ini juga dijelaskan oleh Pranata Surya Atmaja, Mardiansyah, Fitriana, Heru Restu Pratama, Agusmar, Rifles Bagariang, Marzuki, S.H Selaku Anggota SPKT Kepolisian Daerah Riau menjelaskan Visi dan Misinya yakni :

“**Visi** : Ter-wujudnya postur SDM Polda Riau yang unggul bermoral dan modern dalam pelayanan prima kepada masyarakat, melalui

penegakan hukum yang efektif, sinergi polisional proaktif guna mendukung terciptanya Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian serta terjalinnya kemitraan dengan masyarakat dan instansi terkait berlandaskan kegotong royongan dalam rangka memantapkan Kamtibmas Provinsi Riau. Misi : a. mewujudkan pemuliaan pelayanan kamtibmas prima untuk meningkatkan kepercayaan publik melalui kegiatan preemtif, preventif dan represif (penegakan hukum) sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) guna mewujudkan keamanan dan ketertiban yang semakin kondusif sampai dengan pulau terluar berpenghuni; b. mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya yang dimiliki guna mendukung kegiatan operasional Polda Riau; c. mewujudkan prinsip BETAH dalam rekrutmen anggota Polri dan rekrutmen jabatan terbuka; d. membangun jaringan intelijen yang handal, yang mampu melaksanakan deteksi dini dan deteksi aksi secara cepat dan akurat setiap gejolak sosial yang timbul dalam masyarakat; e. melakukan penegakan hukum secara transparan, tidak diskriminatif, menjunjung tinggi supremasi hukum, HAM, bebas korupsi, bermatabat dan terpercaya; f. menjamin terlaksananya penanggulangan keamanan di wilayah Provinsi Riau untuk mendukung terciptanya Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian; g. meningkatkan kemitraan dengan masyarakat dan mempererat sinergitas dengan Instansi terkait berlandaskan kegotong royongan; dan h. menjamin terlaksananya program kerja, terselenggaranya pengelolaan anggaran dan keuangan

negara serta administrasi dan perbendaharaan yang transparan, profesional dan akuntabel;"

Agar Visi Misi SPKT Polda Riau dalam misi pendekatan kepada masyarakat dibutuhkan berbagai fasilitas yang dapat digunakan oleh SPKT Polda Riau dalam upaya memenuhi kepuasan masyarakat. Hal ini dijelaskan juga oleh Pranata Surya Atmaja selaku anggota SPKT memiliki beberapa fasilitas yang menunjang yakni : "Komputer"

Kemudian Mardiansyah selaku anggota SPKT juga memiliki beberapa fasilitas yang menunjang yakni : "Dua (2) unit komputer, dan Empat (4) unit *Call center*"

Selanjutnya Fitriana selaku anggota SPKT juga memiliki beberapa fasilitas yang menunjang yakni : "Komputer on line 2 unit, *Call Center* 4 unit"

Heru Restu Pratama selaku anggota SPKT juga turut menjelaskan bahwa SPKT Riau memiliki beberapa fasilitas yang menunjang yakni :

"Komputer dan jaringan internet dan Call 110"

Agusmar selaku anggota SPKT juga turut menjelaskan bahwa SPKT Riau memiliki beberapa fasilitas yang menunjang yakni :

"Komputer dan jaringan internet dan Call 110"

Kemudia Rifles Bagariang selaku anggota SPKT juga menjelaskan bahwa SPKT memiliki beberapa fasilitas yang menunjang yakni :

"Alat elektronik yang mendukung tugas kepolisian dibidang SPKT, seperti komputer dan printer"

Dan, Kemudian Marzuki, S.H selaku anggota SPKT juga menjelaskan bahwa SPKT memiliki beberapa fasilitas yang menunjang yakni : "Fasilitas yang tersedia yakni *Call Center* 110, komputer, Wifi, Meja, kursi TV"

Selain melakukan pelayanan kepada masyarakat, polisi juga bertugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban dalam lingkungan masyarakat. Dengan demikian, polisi dituntut untuk lebih dekat dengan masyarakat agar dapat terciptanya hubungan yang sinergis dan harmonis antara polisi dan masyarakat. Setiap lembaga atau organisasi pasti memiliki citra di masyarakat. Bidang atau divisi yang bertugas untuk menjaga citra dalam suatu lembaga ialah bidang hubungan masyarakat (humas). Menurut Moore Frazier (2005: 6) humas adalah suatu filsafat sosial dan manajemen yang dinyatakan dalam kebijaksanaan beserta pelaksanaannya, yang melalui intrerpretasi yang peka mengenai peristiwa-peristiwa berdasarkan pada komunikasi dua arah dengan publiknya, berusaha untuk memperoleh saling pengertian dan itikad baik.

Peran Humas dalam Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu yaitu fungsi keluar berupa memberikan informasi sesuai dengan kebijakan lembaga kepada masyarakat, sedangkan fungsi kedalam wajib menyerap aspirasi atau opini masyarakat tersebut untuk diserasikan guna mencapai tujuan lembaga. Hal ini dijelaskan oleh Rheynald selaku Humas pada SKPT daerah Riau, bahwa :

“Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari Urrenmin melaksanakan tugas dengan lancar dengan dukungan personel dan sarana komputer yang sudah mencukupi dengan jaringan internet yang memadai walaupun dengan ruangan kerja 4 x 5M sudah termasuk ruang kerja Ka SPKT”

Bidang kehumasan di sebuah lembaga pemerintahan merupakan keharusan secara fungsional dalam upaya menyebarluaskan atau untuk mempublikasikan kegiatan atau aktivitas lembaga tersebut yang ditujukan kepada pihak dalam maupun luar lembaga. Peran humas sebagai pembina hubungan merupakan usaha untuk humas melaksanakan tugas sebagai penghubung antara kepolisian dengan masyarakat. Hubungan yang terjalin dengan baik antara humas lembaga dengan masyarakat dapat meningkatkan citra atau opini publik serta membangun kerjasama. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan Reynald selaku Humas di SKPT Riau bahwasanya :

"Pengumpulan, pengolahan dan penyajian informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas kepolisian guna dapat di akses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pemberian bantuan dalam penyusunan perencanaan program dan anggaran pelaksanaan tugas SPKT; dan pengadministrasian umum, penatausahaan urusan dalam, personel dan materiil logistik dilingkungan SPKT."

Peran humas dalam sebuah institusi tidak hanya membina hubungan baik dengan masyarakat untuk menciptakan citra positif bagi institusinya, namun humas juga berperan dalam membantu menyelesaikan

permasalahan institusi dengan strategi yang dimiliki. Strategi yang dimiliki humas dalam suatu institusi akan memberikan dampak yang sangat penting dalam pembentukan citra sebuah institusi. Citra merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah institusi atau perusahaan karena dengan citra dalam sebuah institusi atau perusahaan akan di jadikan tolak ukur kesuksesan dari perusahaan tersebut.

Humas dalam menjaga dan meningkatkan citra institusinya tentunya melalui berbagai aktifitas atau kegiatan yang sudah terencana untuk menjalin hubungan dengan masyarakat dengan tujuan agar citra positif institusinya terjaga atau bahkan meningkat di masyarakat. Harapan terhadap petugas Humas tentang aktivitasnya sangat diperlukan dalam membangun hubungan baik dengan masyarakat. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan Reynald selaku Humas di SKPT Riau mengenai harapan untuk SKPT Riau yakni :

“Pelayanan yang baik dan sesuai prosedur yang ada”

Humas memiliki aktivitas komunikasi dua arah dengan dengan publik (Masyarakat), yang bertujuan untuk menumbuhkan saling pengertian, saling percaya, dan saling membantu/kerja sama. Pemahaman pertama Humas sebagai aktivitas akan banyak membahas tentang pentingnya aktivitas Humas bagi sebuah masyarakat, kemudian selain memiliki tujuan seperti disebut di atas, pada akhirnya akan dihubungkan dengan tercapainya citra positif kelembagaan. Aktivitas Humas perlu direncanakan, dirumuskan tujuannya, dan ditentukan agar tercapai

keberhasilannya. Hal ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan Reynald selaku Humas di SKPT Riau mengenai aktivitas Humas untuk SKPT Riau yakni : “Dalam pelayanannya petugas humas menjelaskan dengan sopan dan santun.”

Adanya saling ketergantungan antara individu dengan organisasi maupun organisasi dengan publik telah menciptakan kebutuhan akan fungsi baru dalam manajemen, fungsi itulah yang disebut dengan hubungan masyarakat. Humas merupakan salah satu bagian dari suatu instansi yang mempunyai tugas memahami dan mengevaluasi berbagai opini publik atau isu publik terhadap suatu instansi yang digunakan sebagai masukan terhadap berbagai kebijakan agar tercipta keharmonisan antara suatu instansi dengan publik sebagai tujuan akhir. Sehingga diperlukan bagaimana cara untuk memahami dan memaknai peran Humas dalam membina hubungan manusiawi dengan masyarakat di sekitar. Hal ini dijelaskan dengan pendapat yang disampaikan Reynald selaku Humas di SKPT Riau mengenai aktivitas Humas untuk SKPT Riau yakni :

“Sebagai humas harus sabar dan mengerti apa yang diinginkan masyarakat.”

Humas pada hakikatnya adalah aktivitas, maka sebenarnya tujuan humas dapat digolongkan dengan tujuan komunikasi, yakni adanya penguatan dan perubahan kognisi, afeksi dan perilaku komunikannya. Bila kita bawa kedalam tujuan humas, maka tujuan humas adalah terjaga dan terbentuknya kognisi, afeksi, dan perilaku positif publik terhadap



organisasi/lembaga. Humas juga tidak hanya memandang siapa saja yang dilayaninya, tidak pandang dari segi kedudukan, pekerjaan, umurnya, agamanya dan sebagainya, tetapi sama yaitu insan yang patut dihargai dan dihormati sebagaimana yang disebutkan di atas. Sikap ini termasuk dalam kegiatan komunikasi secara tatap muka, melalui telepon, dengan surat ataupun dengan media komunikasi lainnya. Sehingga dapat dipastikan Apakah selama ini Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau telah melaksanakan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu secara efektif. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Andika selaku masyarakat mengenai bagaimana pelaksanaan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu bahwasanya:

"Pelaksanaan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu sudah berjalan secara efektif"

Selama ini Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau telah melaksanakan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu secara efisien Pemberian pelayanan kepada 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 pelayanan pengaduan atas tindakan Polri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Proses penanganan berkas perkara dimulai dari diterimanya pengaduan masyarakat oleh bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat

dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Andika selaku masyarakat bahwasanya :

"Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau telah melaksanakan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dengan sangat efisien"

Peran SPKT di daerah Riau sebagai instansi publik disesuaikan dengan Tugas Pokok dan Fungsi yang telah ditetapkan. Sedangkan penerapan strategi inti yang dilakukan oleh SPKT di daerah Riau tersebut juga berdasarkan pengamatan lingkungan strategis. Dengan melakukan pengamatan lingkungan tersebut, SPKT di daerah Riau mampu merencanakan dan menerapkan inovasi-inovasi kebijakan dengan tujuan agar visi dan misi organisasi dapat tercapai. Dengan penerapan beberapa bentuk strategi inti tersebut, SPKT di daerah Riau telah berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan kepolisian secara terpadu kepada masyarakat di daerah Riau. Sehingga diperlukan masukan tentang bagaimana Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dapat melaksanakan tugasnya dengan efisien hal ini dijelaskan oleh Andika selaku masyarakat bahwasanya :

"Pelaksanaan tugas pokok SPKT Polda Riau dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya dan dapat berjalan dengan baik dan lancar"

Hal ini terbukti dari banyaknya laporan pengaduan masyarakat akan pelayanan publik Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, sehingga

banyak yang mempertanyakan mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sehingga mampu membuat pelaksanaan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu mampu berjalan secara efektif. Hal ini diejelaskan juga oleh Andika selaku masyarakat bahwasanya :

"Pelayanan yang diberikan oleh petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sudah berjalan dengan baik."

Sejalan dengan berbagai pelayanan dan strategi yang telah diterapkan oleh SPKT di daerah Riau dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan cukup optimal dan sesuai dengan peran, tujuan, visi, dan misi SPKT di daerah Riau mampu membuat Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polda Riau berkembang. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan Andika selaku masyarakat bahwa : "Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polda Riau sudah sangat berkembang."

Jadi dapat disimpulkan bahwasanya pelaksanaan Pelayanan Kepolisian yang diemban oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polda Riau sudah cukup berkembang secara efisien sehingga harus bisa tetap melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya dan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat yang membutuhkan, Polri harus memberikan pelayanan yang efektif yang menghasilkan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanannya sudah produktif, Sehingga dalam upaya mencapai kualitas pelayanan sudah selangkah kepolisian meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan

aturan yang mengenai tentang peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintahan kepada masyarakat.

Pelapor yang laporannya tidak ditindaklanjuti oleh polisi, serta permintaan klarifikasi atau kejelasan atas penanganan perkara yang ditangani Polri.

Pengidentifikasian Polri sebagai birokrasi kontrol sosial memberikan deskripsi mengenai Polri yang seyogyanya bisa dilihat tidak hanya menjalankan kontrol sosial saja, melainkan juga memberi pelayanan dan interpretasi hukum secara konkrit, yaitu melalui tindakan-tindakannya. Melalui kontrol sosial, pelayanan dan agen interpretasi menjadi lebih lengkap bahwa Polri dapat mewujudkan janji-janji hukum, atau dengan kata lain harus bertindak secara profesional dan memegang kode etik secara ketat dan keras, sehingga tidak terjerumus ke dalam perilaku yang dibenci masyarakat.

Salah satu pentingnya dilakukan pelaporan adalah agar terselenggaranya perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia. Laporan kejadian dibuat oleh Polsek dan SPKT (Satuan Pelayanan Kepolisian Terpadu), untuk bahan penentu arah kebijakan pimpinan kedepannya.

Laporan yang tidak ditindaklanjuti oleh polisi dan tidak ada klarifikasi atau kejelasan dari pihak berwajib dapat dimungkinkan karena kurangnya saksi serta barang bukti yang dimiliki pelapor. Akan tetapi hal tersebut juga dihadapi dengan cara:

- a. Pertama, pastikan Pelapor mengetahui nomor Laporan Polisi yang Saudara buat pada saat itu.
- b. Bahwa apabila Saudara tidak juga memperoleh informasi terkait proses penyidikan terhadap laporan polisi yang telah dibuat, maka Pelapor dapat mengajukan permohonan agar dapat diberikan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP).

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda referensi birokrasi yang bertitik tolak dari kondisi pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerintah. Strategi pertama peningkatan kualitas pelayanan publik adalah pengembangan kelembagaan penyelenggara pelayanan. Strategi yang kedua untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah pembaharuan sikap dan karakter sumber daya manusia pemberi layanan yaitu, melaksanakan pelayanan umum yang memuaskan pelanggan tanpa ada perbedaan serta kejujuran atau keterbukaan dalam pelayanan. Strategi ketiga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang memuaskan adalah diperlukannya desain proses atau mekanisme pelaksanaannya secara tepat agar dapat dihasilkan kualitas yang memuaskan.

Semakin meningkatnya tindak kejahatan dan masih rendahnya tingkat pelayanan yang diberikan tersebut membuat Kepolisian Republik Indonesia khususnya pihak Polda Riau harus bertindak lebih tegas kepada para anggotanya, agar dapat lebih optimal dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan dan keamanan kepada masyarakat.

Penerapan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan kepolisian secara terpadu kepada masyarakat yang diberikan oleh SPKT Polda Riau melalui Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP). Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) merupakan hak bagi pelapor dalam hal menjamin akuntabilitas dan transparansi penyidik/penyidikan, penyidik wajib memberikan SP2HP kepada pihak pelapor baik diminta atau tidak diminta secara berkala. Berdasarkan peraturan kepala kepolisian negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2009 tentang pengawasan dan pengendalian penanganan perkara pidana di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia, pasal 39 ayat 1, berbunyi dalam hal menjamin akuntabilitas dan transparansi penyidikan, penyidik wajib memberikan SP2HP kepada pihak pelapor baik diminta atau tidak diminta secara berkala paling sedikit 1 kali setiap 1 bulan. AKBP Feriyanto, Spd selaku kepala sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT), dan juga Pranata Surya Atmaja, Mardiansyah, Fitriana, Heru Restu Pratama, Agusmar, Rifles Bagariang, Marzuki, S.H selaku Anggota SPKT Kepolisian Daerah Riau menjelaskan beberapa fungsi tugas dan pelayanannya adalah : "Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD), Surat Izin

Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan, Surat Izin mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)".

Selama ini Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau telah melaksanakan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu secara efisien Pemberian pelayanan kepada 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 pelayanan pengaduan atas tindakan Polri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Proses penanganan berkas perkara dimulai dari diterimanya pengaduan masyarakat oleh bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT).

Setelah penanganan berkas perkara dan diterimanya pengaduan/laporan masyarakat, Polri daerah Riau melaksanakan tugasnya seperti memberikan pelayanan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Terkait proses penyidikan terhadap laporan polisi yang telah dibuat, maka Pelapor dapat mengajukan permohonan agar dapat diberikan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP). SP2HP sekurang-kurangnya memuat tentang:

- a. pokok perkara; tindakan penyidikan yang telah dilaksanakan dan hasilnya;
- b. masalah/kendala yang dihadapi dalam penyidikan;
- c. rencana tindakan selanjutnya; dan

- d. himbauan atau penegasan kepada pelapor tentang hak dan kewajibannya demi kelancaran dan keberhasilan penyidikan.

SP2HP yang dikirimkan kepada pelapor, ditandatangani oleh Ketua Tim Penyidik dan diketahui oleh Pengawas Penyidik, tembusannya wajib disampaikan kepada atasan langsung. SP2HP merupakan layanan kepolisian yang memberikan informasi kepada masyarakat sampai sejauh mana perkembangan perkara yang ditangani oleh pihak Kepolisian. Sehingga dengan adanya transparansi penanganan perkara, masyarakat dapat menilai kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau dalam menangani berbagai perkara tindak pidana yang terjadi di masyarakat. Hal ini dijelaskan oleh Andika selaku masyarakat bahwasanya: "Pelaksanaan tugas pokok SPKT Polda Riau dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya dan dapat berjalan dengan baik dan lancar"

Dengan penerapan beberapa bentuk strategi inti tersebut, SPKT di daerah Riau telah berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan kepolisian dalam proses penyelidikan kepada masyarakat di daerah Riau. Oleh karena itu untuk mengetahui perkembangan proses penyidikan yang sedang berlangsung, pihak pelapor dapat mengajukan permohonan untuk dapat diberikan SP2HP kepada pihak kepolisian terkait. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Andika selaku masyarakat bahwasanya : "Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau telah melaksanakan Sentra Pelayanan Kepolisian



Terpadu dengan sangat efisien". Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Andika selaku masyarakat mengenai bagaimana pelaksanaan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu untuk mengetahui perkembangan proses penyidikan yang sedang berlangsung bahwasanya: "Pelaksanaan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu sudah berjalan secara efektif".

Jadi dapat disimpulkan bahwasanya Pelayanan Kepolisian di Daerah Riau sudah cukup berkembang secara efisien sehingga harus bisa tetap melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya dan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat yang membutuhkan, Polri harus memberikan pelayanan yang efektif yang menghasilkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Salah satu penting adanya Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) setelah dilakukan laporan adalah pelapor atau pengadu dapat memantau kinerja kepolisian dalam menangani kasusnya. Sewaktu-waktu, pelapor atau pengadu dapat juga menghubungi Penyidik untuk menanyakan perkembangan kasusnya. Jika Penyidik menolak untuk memberikan SP2HP, maka kita dapat melaporkannya ke atasan Penyidik tersebut. Dan jika atasan Penyidik tersebut juga tidak mengindahkan laporan kita, maka kita dapat melaporkannya ke Divisi Propam Kepolisian Daerah terkait.

Hasil Laporan Polisi di SPKT dan pengaduan masyarakat kepada  
Kapolda Riau ditindak lanjuti Irwasda (Inspektorat Pengawasan Daerah)

Polda Riau sebagai berikut :

NO	TANGGAL	LAPORAN	PERIHAL	HASIL
1	2	3	4	5
1	12-3-2019	Nomor : LNJ-006/PW04.07/0085.2018/III/2019 TGL 12-3-2019 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau	Permintaan Penjelasan/Klarifikasi Lanjutan tentang dugaan Tindak Pidana Pengrusakan Tanaman Sawit dan Penyerobotan Lahan di Bengkalis	Laporan ditindak lanjuti
2	22-03-2019	Nomor : LP/65/II/2018/SPK T/RIAU tgl 12-2-2018 a/n Pelapor Dusman Insar Pengaduan Masyarakat	Mohon Tindak Lanjut Laporan Polisi belum menetapkan (sdr. Deby) sebagai Tersangka	Laporan ditindak lanjuti ada/tidak unsur tindak pidana
3	5-7-2019	Nomor : B-1756/A/Kompolnas / DT/ 00.01/7/2019 Permohonan Klarifikasi Saran dan Keluhan Masyarakat	Pelayanan buruk Polri yang tidak profesional sehingga tidak ada kepastian hukum	Sudah ditindak lanjuti pihak kepolisian
4	30-7-2019	Nomor : 031/FS-APH/VII/ 2019 Kantor Hukum Advokat/ Penasehat Hukum Freddy Simanjutak, SH.MH & REKAN Tgl 1-8-2019 tentang Laporan/Pengaduan dan Mohon Keadilan	Kata kata yang mengarah kepada penghinaan dan atau pelecehan a.n AM. Rudy. S	Sudah ditindak lanjuti pihak kepolisian

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya tentang pelaksanaan Pelayanan Kepolisian yang diemban oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polda Riau sudah cukup berkembang secara efisien sehingga harus bisa tetap melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya dan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat yang membutuhkan, Polri harus memberikan pelayanan yang efektif yang menghasilkan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanannya sudah produktif. Sehingga dalam upaya mencapai kualitas pelayanan sudah selayaknya kepolisian meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

#### 6.2. Saran

Berdasarkan beberapa hal terkait diatas, maka penulis memberikan saran:

1. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk koordinasi kinerja piket fungsi operasional SPKT, Reskrimum, Reskrimsus, Resnarkoba dan Lalu Lintas agar satu atap sehingga segala laporan yang diterima dan penyelesaian laporan dapat terselesaikan diberikan semakin baik dan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.
2. Perlu dibuat Aplikasi Laporan Pelayanan Keluhan Khusus Perempuan dan Anak, yang dapat didownload di android play store dan apple app store.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aan Eko Widiarto, et.al., 2007, *Dinamika Militer Dalam Struktur Ketatanegaraan Indonesia*, In Trans Publising, Malang
- Akmalia. 2012. Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang. *Jurnal Manajemen Bisnis*, vol 2, no 1.
- Aswin, Akbar. 2015. Studi Tentang Strategi Pelayanan Publik Pada Kantor UPTD Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Di Samarinda. *E-Journal Magister Ilmu Administrasi Negara*. Halaman 1-13.
- Durianto, Darmadi., Sugiarto., Budiman, Lie Joko. 2004. *Brand Equity Ten Strategi Memimpin Pasar*. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama.
- Friandoni, Vinolis. 2017. Strategi Pelayanan Publik Di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *Jurnal Administrative Reform*. Vol. 5, Nomor 1. Halaman 15-21.
- Gulo, W. 2000. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Grasindo Anggota IKAPI.
- Haida, Achmad Nur, dkk. 2010. Pelayanan Terpadu Satu pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan. *Jurnal Administrasi Publik* Vol. 1 Nomor 2, hal, 132—138
- Hardiansyah.2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hobbes, Jonh Lock dan Rousseau. 2003. *Lembaga Kepresidenan*. Yogyakarta: FH UII Prees.
- Kriyantono, Rachmat.2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- LAN. 2010. *Manajemen Pelayanan Inklusif (Sebuah Gambaran Singkat danLangkah Pengukuran)*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara (LAN).
- Logemann. 1997. *Penegakan Hukum di Lapangan oleh Polri*, Jakarta: Dinas Hukum Polri.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*,. Penerbit BPFY, Yogyakarta.
- Maryam, Siti, dkk. 2016. Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang). *Wacana*. Vol. 19, Nomor 2. Halaman 83-90.
- Miles, Matthew B dan Amichael Huberman.2009.*Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moningka, Shinta Bonita. 2014. Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kolongan Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon. *Jurnal Politico*. Vol. 1, Nomor 4, Halaman 1-11
- Moore, Frazier. 2005. *Humas (membangun citra dengan komunikasi)*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Murniati, M. Nassir. 2009. *Implementasi Manajemen Strategik dalam Pemberdayaan SMK*. Jakarta: Cita Pustaka Media Perintis
- Ndraha, Taliziduhu. 2008. *Pengantar teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Raco.2010, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahardjo, Satjipto. 2007. *Membangun Polisi Sipil*. Jakarta: Kompas.
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.

- Samsara, Ladiatno.2013.Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya).Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 1, Nomor 1, Januari 2013.
- Satori Djam'an., Komariah Aan. 2011. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Vollenhoven, Van. 1981. Beberapa Catatan hukum Tata Pemerintahan dan Peradilan Administrasi Negara. Bandung: Alumni.

