



EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) DI KEPOLISIAN RESORT KOTA MEDAN

Raynaldo Jaya Berade Sembiring*, Andi Maysarah**, Dian Hardian Silalahi***

*Universitas Dharmawangsa

Email: raynaldo@gmail.com

ABSTRAK

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan ujung tombak pelayanan publik Kepolisian Negara Republik Indonesia yang beroperasi 24 jam tanpa henti. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian jasa kepada masyarakat yang memerlukan, baik oleh pemerintah, swasta atas nama pemerintah, maupun swasta kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan. Dalam konteks kepolisian, SPKT mengemban tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan keamanan dan perlindungan hukum secara cepat, tepat, dan bebas pungutan. Penelitian ini mengkaji tiga persoalan utama: (1) bagaimana pelaksanaan pelayanan publik pada SPKT Polrestabes Medan; (2) sejauh mana efektivitas pelayanan tersebut diukur dari pencapaian tujuan, kepuasan masyarakat, dan standar layanan; dan (3) kendala apa saja yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan. Hasil kajian menunjukkan bahwa meskipun mekanisme layanan berjalan terstruktur dengan dukungan Aplikasi DORS dan transformasi digital, efektivitas masih belum optimal pada dimensi ketepatan waktu tindak lanjut dan ketersediaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terukur.

Kata Kunci: *Efektivitas, Pelayanan Publik, SPKT, Polrestabes Medan, Kepuasan Masyarakat*

1) PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tolok ukur utama dalam menilai kinerja birokrasi pemerintahan, termasuk institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Moenir¹ mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Definisi ini menggarisbawahi bahwa pelayanan bukan sekadar aktivitas teknis administratif, melainkan juga mengandung dimensi normatif berupa pemenuhan hak warga negara. Dalam konteks kepolisian, hak warga atas perlindungan dan rasa aman menempatkan SPKT sebagai unit yang secara langsung bertanggung jawab mewujudkan hak tersebut.

Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Perkap)

¹ H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia (Edisi Revisi)*, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, vol. 2010, 2010.



Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor, SPKT merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolres dan bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi. Fungsi tersebut meliputi penerbitan 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), dan Surat Izin Keramaian.

Polrestabes Medan, sebagai kepolisian resor kota besar yang melayani Kota Medan, kota terbesar ketiga di Indonesia yang memiliki beban layanan yang sangat tinggi. Sebagaimana dikemukakan Dwiyanto ², birokrasi publik senantiasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat karena pada hakikatnya merekalah yang membiayai birokrasi tersebut melalui pembayaran pajak. Tuntutan ini secara langsung dirasakan oleh unit-unit pelayanan seperti SPKT yang setiap hari berhadapan dengan masyarakat dari berbagai lapisan. Komitmen Polrestabes Medan terhadap transformasi pelayanan diwujudkan melalui program Polri PRESISI, digitalisasi layanan via Aplikasi DORS Mabes Polri, serta upaya meraih predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Kendati demikian, kajian akademik tentang SPKT di kepolisian resor lain menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat belum sepenuhnya maksimal, terutama pada ketepatan waktu penindaklanjutan laporan dan kejelasan informasi penyelesaian perkara ³. Kondisi ini mendorong perlunya kajian yang lebih terfokus dan sistematis yang menjawab tiga pertanyaan rumusan masalah berikut. Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

² Agus Dwiyanto, *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*, UGM Press, vol. 5, 2011.

³ Kiki Reskia, Rahmah Agustiani, and Luluk Endang Nurrokhmah, "Kualitas Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SKPT) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Wilayah Kepolisian Resor (POLRES) Kabupaten Biak Numfor," *Konstitusi : Jurnal Hukum, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi* 2, no. 1 (2024): 53–64, <https://doi.org/10.62383/konstitusi.v2i1.305>.



1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Kepolisian Resort Kota Medan?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Kepolisian Resort Kota Medan?
3. Bagaimana kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Kepolisian Resort Kota Medan?

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian hukum administrasi negara dan ilmu kepolisian mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Polri. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Polrestabes Medan khususnya unit SPKT dalam meningkatkan kualitas layanan, serta menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji efektivitas pelayanan kepolisian di tingkat resor kota besar.

2) METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis-empiris yang dipadukan dengan analisis deskriptif-kualitatif. Sebagaimana diungkapkan Soekanto ⁴, penelitian hukum empiris bertujuan untuk mengetahui bagaimana hukum itu berlaku dalam masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan yuridis digunakan untuk menelaah norma hukum yang mengatur pelayanan publik dan SPKT, sementara pendekatan empiris digunakan untuk menggambarkan implementasinya di lapangan berdasarkan data sekunder.

Teknik pengumpulan data meliputi studi dokumentasi terhadap: (1) peraturan perundang-undangan dan peraturan kepolisian yang mengatur tugas dan fungsi SPKT, terutama Perkap Nomor 23 Tahun 2010; (2) publikasi resmi dan pemberitaan kegiatan pelayanan SPKT Polrestabes Medan melalui Tribrata News dan situs resmi Polrestabes Medan; serta (3) hasil penelitian akademik terdahulu mengenai kualitas dan efektivitas pelayanan SPKT di kepolisian resor lain sebagai bahan pembandingan komparatif. Analisis data menggunakan kerangka dimensi kualitas layanan model SERVQUAL (Parasuraman

⁴ Soerjono Soekanto and Sri Mamudji, *Pengantar Penelitian Hukum Terbaru*, 2021.



dkk, 1988) serta teori efektivitas organisasi berbasis pencapaian tujuan dari Steers (1985).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Pelayanan Publik pada SPKT Polrestabes Medan

SPKT Polrestabes Medan beroperasi 24 jam sehari selama 7 hari seminggu, melayani semua laporan atau pengaduan dari masyarakat. Mekanisme pelayanan ini mencerminkan komitmen terhadap asas aksesibilitas layanan publik. Ratminto dan Winarsih⁵ menegaskan bahwa salah satu asas pokok pelayanan publik adalah aksesibilitas, yakni tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Operasional 24 jam SPKT merupakan perwujudan konkret dari asas aksesibilitas tersebut.

Prosedur pelaksanaan dimulai ketika masyarakat datang ke ruang SPKT, menyampaikan kronologi kejadian kepada petugas piket, setelah itu petugas membuat Laporan Polisi (LP) atau Surat Tanda Penerimaan Laporan (STPL). Sebagai bukti resmi pelaporan, masyarakat menerima salinan surat laporan tersebut⁶. Pelaksanaan operasional SPKT Polrestabes Medan bersifat berjenjang: personel Unit 1 SPKT menerima pengaduan setelah melalui konseling oleh Kepala Unit (Kanit) 1 SPKT bersama personel piket Reskrim. Setelah konseling selesai, keterangan masyarakat dituangkan ke dalam Aplikasi DORS Mabes Polri, dan pelapor diantar ke Unit Reskrim untuk pemeriksaan lebih lanjut.

Mekanisme konseling awal ini mencerminkan prinsip ketepatan sasaran (*targeting*) dalam pelayanan public memastikan bahwa laporan yang masuk telah dikaji terlebih dahulu relevansinya sebelum diproses secara formal. Dwiyanto⁷ mengingatkan bahwa birokrasi pelayanan yang baik tidak cukup hanya responsif terhadap permintaan masyarakat, tetapi juga harus mampu memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan

⁵ Ratminto and Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan, Disertai Pengembangan Model, Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*, MANAJEMEN PELAYANAN PENANGGULANGAN KASUS HIV-AIDS DI KOTA YOGYAKARTA Gerry, 2012, <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=268741%0Ahttps://perpustakaan.kpu.go.id/opac/detail-opac?id=50>.

⁶ Polresta Medan, "Layanan Publik," Polresta Medan, 2026, <https://polrestamedan.net/layanan-publik/>.

⁷ Dwiyanto, *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*.



kebutuhan yang sesungguhnya. Tahap konseling dalam mekanisme SPKT Polrestabes Medan berperan sebagai filter awal untuk memastikan kesesuaian tersebut. SPKT Polrestabes Medan menyediakan berbagai jenis layanan kepolisian sebagai berikut:

- 1) Laporan Polisi (LP): penerimaan laporan tindak pidana, antara lain pencurian, penipuan, penggelapan, dan kejahatan lainnya.
- 2) Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK): penerbitan surat keterangan kehilangan barang atau surat-surat berharga untuk keperluan administratif masyarakat.
- 3) Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP): pemberian informasi perkembangan penanganan perkara kepada pelapor.
- 4) Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK): tersedia secara online melalui situs resmi Polrestabes Medan untuk mempermudah akses masyarakat.
- 5) Layanan pengaduan dan informasi kamtibmas: pelayanan masyarakat terkait gangguan keamanan dan ketertiban di lingkungan sekitar.
- 6) Layanan berbasis digital: aplikasi DORS, laporan online, fitur pengecekan perkembangan kasus, dan kanal pengaduan resmi.

Ragam layanan tersebut menunjukkan bahwa SPKT tidak hanya menjalankan fungsi represif reaktif (menerima laporan tindak pidana), tetapi juga fungsi administratif-preventif melalui penerbitan surat keterangan yang dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Moenir⁸ membedakan jenis-jenis layanan publik ke dalam tiga bentuk: layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan, dan layanan berbentuk perbuatan. Ketiga bentuk layanan tersebut dapat ditemukan dalam praktik SPKT Polrestabes Medan secara bersamaan.

Salah satu kemajuan signifikan dalam pelaksanaan layanan SPKT Polrestabes Medan adalah penggunaan Aplikasi DORS (Data Operasional Reserse) Mabes Polri sebagai sistem input laporan pengaduan secara digital. Selain itu, Polrestabes Medan

⁸ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia (Edisi Revisi)*.



menghadirkan pengurusan SKCK dan SIM serta layanan pengaduan yang lebih cepat, transparan, dan bebas dari pungutan liar sebagai bagian dari komitmen transformasi menuju Polri PRESISI. Transformasi digital ini relevan dengan tuntutan zaman. Surjadi⁹ menyatakan bahwa teknologi informasi merupakan instrumen penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik karena memungkinkan percepatan proses, peningkatan akurasi data, dan kemudahan akses bagi masyarakat.

Dalam pelaksanaan layanannya, Polrestabes Medan menggunakan statistik dari pengaduan masyarakat untuk menilai area yang membutuhkan perhatian lebih, dan laporan berkala mengenai jumlah pengaduan yang diterima beserta penanganannya dipublikasikan di situs web resmi sebagai sumber informasi transparansi bagi masyarakat. Transparansi ini sejalan dengan asas keterbukaan yang dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih¹⁰, yaitu bahwa sistem, mekanisme, prosedur, dan tata cara pelayanan serta segala informasi yang berkaitan dengan seluruh aspek pelayanan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.

Efektivitas Pelayanan Publik pada SPKT Polrestabes Medan

Dari aspek tangible, SPKT Polrestabes Medan menunjukkan ketersediaan sarana pendukung yang memadai, meliputi ruang pelayanan, sistem antrian, formulir laporan terstandar, dan infrastruktur teknologi berupa terminal Aplikasi DORS. Sinambela et al.¹¹ menegaskan bahwa bukti fisik (*tangible*) dalam pelayanan publik mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan personel yang mencerminkan keseriusan penyelenggara dalam memberikan layanan berkualitas. Keberadaan infrastruktur digital DORS merupakan wujud nyata investasi dalam dimensi *tangible*.

Dari aspek reliability, mekanisme berjenjang yang melibatkan Kanit SPKT dan piket Reskrim dalam tahap konseling sebelum laporan resmi dibuat merupakan upaya memastikan akurasi dan keandalan kualitas laporan. Komitmen WBK dan WBBM juga

⁹ Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. (Bandung: Refika Aditama, 2009).

¹⁰ Ratminto and Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan, Disertai Pengembangan Model, Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*.

¹¹ Lijan Poltak Sinambela et al., *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan Dan Implementasi)* (Jakarta: Bumi Aksara., 2011).



menjadi indikator positif bahwa prosedur dijalankan bebas dari praktik pungutan liar. Hal ini sejalan dengan pandangan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry ¹² yang mendefinisikan *reliability* sebagai kemampuan institusi untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan tepat. Upaya Polrestabes Medan menuju WBK/WBBM merupakan bentuk *institutionalized reliability* yaitu keandalan yang bersumber dari sistem, bukan semata-mata dari individu aparat.

Operasional SPKT selama 24 jam penuh merupakan wujud konkret komitmen daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat yang dapat melapor kapan saja. Siagian mengingatkan bahwa efektivitas suatu lembaga pelayanan sangat ditentukan oleh kemampuan lembaga tersebut untuk merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. *Responsiveness* dalam konteks ini tidak hanya berarti ketersediaan layanan sepanjang waktu, tetapi juga kecepatan tindak lanjut laporan setelah diterima.

Dimensi *responsiveness* inilah yang menurut studi pembandingan pada SPKT di kepolisian resor lain masih menjadi titik lemah dalam ketepatan waktu dalam menindaklanjuti laporan dan kejelasan penyelesaian perkara dinilai belum memenuhi harapan masyarakat ¹³. Ratminto dan Winarsih ¹⁴ mengemukakan bahwa ukuran keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan, dan untuk mencapai kepuasan itu diperlukan responsivitas yang tinggi yaitu keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Komitmen Polrestabes Medan terhadap WBK dan WBBM, serta pernyataan bahwa kepercayaan masyarakat adalah amanah yang harus dijaga dengan integritas dan profesionalisme, menunjukkan adanya jaminan institusional terhadap pelayanan yang transparan dan bebas korupsi. Dimensi *assurance*, menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry ¹⁵, berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan aparat pelayanan

¹² A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, and L.L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 1, no. 64 (1988): 12–41.

¹³ Reskia, Agustiani, and Nurrokhmah, "Kualitas Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SKPT) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Wilayah Kepolisian Resor (POLRES) Kabupaten Biak Numfor."

¹⁴ Ratminto and Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan, Disertai Pengembangan Model, Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*.

¹⁵ Parasuraman, Zeithaml, and Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer



untuk menimbulkan kepercayaan dan rasa aman pada penerima layanan. Dalam konteks kepolisian, assurance juga mengandung makna jaminan bahwa setiap laporan yang masuk akan ditindaklanjuti secara profesional dan tidak akan diabaikan.

Integrasi data ke sistem nasional Mabes Polri melalui Aplikasi DORS memberi jaminan bahwa setiap laporan tercatat secara resmi. Dwiyanto ¹⁶ menekankan bahwa akuntabilitas pelayanan publik berarti adanya pertanggungjawaban instansi pemberi layanan terhadap standar prosedur yang ditetapkan. Penggunaan sistem digital nasional memperkuat dimensi akuntabilitas ini karena setiap transaksi pelayanan meninggalkan jejak digital yang dapat diaudit.

Aspek empati dalam pelayanan SPKT Polrestabes Medan tercermin dari prosedur konseling yang dilakukan Kanit SPKT sebelum laporan resmi dibuat. Konseling awal memberikan ruang bagi masyarakat untuk menjelaskan permasalahannya secara personal sebelum memasuki proses formal pembuatan Laporan Polisi. Moenir menyatakan bahwa dalam pelayanan umum, kepedulian kepada pelanggan dalam hal ini masyarakat pelapor merupakan faktor penting yang menentukan kualitas pelayanan, dan kepedulian ini terwujud antara lain melalui kesediaan mendengarkan keluhan dan kebutuhan masyarakat secara penuh perhatian ¹⁷.

Studi pembandingan pada SPKT Polres Biak Numfor menunjukkan bahwa sikap ramah aparat seperti senyuman saat menerima laporan memberikan kesan positif bagi Masyarakat ¹⁸, mengkonfirmasi bahwa aspek empati merupakan dimensi yang relatif lebih mudah dicapai dibandingkan kecepatan penyelesaian perkara yang bergantung pada banyak faktor di luar kendali SPKT semata.

Berdasarkan analisis kelima dimensi SERVQUAL, efektivitas pelayanan SPKT Polrestabes Medan dapat disintesis sebagai berikut: dimensi *tangible*, *assurance*, dan *empathy* menunjukkan capaian yang relatif positif; sementara dimensi *reliability* (ketepatan

Perceptions of Service Quality.”

¹⁶ Dwiyanto, *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*.

¹⁷ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia (Edisi Revisi)*.

¹⁸ Reskia, Agustiani, and Nurrokhmah, “Kualitas Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SKPT) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Wilayah Kepolisian Resor (POLRES) Kabupaten Biak Numfor.”



waktu tindak lanjut) dan responsiveness (kecepatan penyelesaian perkara) masih memerlukan peningkatan. Mengacu pada pendapat Steers¹⁹, efektivitas organisasi ditentukan oleh sejauh mana tujuan-tujuannya dapat terpenuhi dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal. Dalam hal ini, SPKT Polrestabes Medan telah efektif dalam membangun sistem prosedural dan akses layanan, namun belum sepenuhnya efektif dalam memenuhi harapan masyarakat mengenai kepastian waktu dan penyelesaian laporan.

Kendala dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada SPKT Polrestabes Medan

Sebagai kepolisian resor kota besar yang melayani salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia, SPKT Polrestabes Medan menghadapi volume laporan yang jauh lebih tinggi dibandingkan kepolisian resor di daerah berpenduduk lebih kecil. Tingginya volume laporan ini berpotensi menimbulkan penumpukan (*backlog*) yang berdampak langsung pada waktu tunggu dan kecepatan tindak lanjut. Kondisi ini berkaitan dengan konsep *overload* yang dikemukakan oleh Dwiyanto, bahwa kelebihan beban kerja aparat birokrasi pelayanan sering kali menjadi penyebab utama menurunnya responsivitas dan kecepatan layanan, sehingga memerlukan penanganan sistematis melalui penguatan kapasitas institusi²⁰.

Kendala kedua yang signifikan adalah kesenjangan antara kesesuaian formal terhadap standar pelayanan dan persepsi kepuasan masyarakat. Sebagaimana ditemukan pada kajian unit pelayanan publik lain, durasi pelayanan yang secara formal telah sesuai standar waktu yang ditetapkan peraturan perundang-undangan tetap dipersepsikan masyarakat sebagai terlalu lama. Sinambela dkk.²¹ mengingatkan bahwa ukuran kepuasan masyarakat tidak cukup hanya didasarkan pada kesesuaian layanan dengan prosedur yang ada, tetapi juga harus mempertimbangkan persepsi dan ekspektasi subjektif penerima layanan. Kepatuhan terhadap SOP tanpa komunikasi proaktif mengenai estimasi waktu penyelesaian justru dapat meningkatkan ketidakpastian yang dirasakan masyarakat.

¹⁹ Richard M. Steers, *Efektivitas Organisasi (Terjemahan Magdalena Jamin)* (Jakarta: Erlangga, 1985).

²⁰ Dwiyanto, *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*.

²¹ Sinambela et al., *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan Dan Implementasi)*.



Meskipun digitalisasi melalui Aplikasi DORS dan layanan SKCK online telah dilaksanakan, efektivitas penuh transformasi digital ini bergantung pada integrasi data yang mulus antara SPKT dan unit Reskrim. Apabila integrasi tidak berjalan optimal, masyarakat terpaksa datang fisik berulang kali untuk memantau perkembangan laporannya. Surjadi (2009: 12) menyatakan bahwa keberhasilan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh tersedianya infrastruktur teknologi, tetapi juga oleh kemampuan integrasi sistem antar-unit yang terlibat dalam satu alur pelayanan. Tanpa integrasi yang solid, teknologi informasi hanya memindahkan masalah dari satu unit ke unit berikutnya tanpa menyelesaikannya. IKM seharusnya disusun secara berkala sesuai unsur yang ditetapkan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004. Tanpa pengukuran IKM yang konsisten, manajemen Polrestabes Medan sulit mengidentifikasi unsur layanan mana yang paling mendesak diperbaiki. Moenir (2010) menyatakan bahwa tanpa umpan balik (*feedback*) yang sistematis dari masyarakat, suatu instansi pelayanan tidak dapat mengetahui apakah layanan yang diberikannya telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Absennya IKM yang terukur dan terpublikasi dengan demikian bukan hanya kendala teknis, tetapi juga hambatan bagi akuntabilitas publik yang semestinya melekat pada setiap unit layanan pemerintah.

Keterbatasan Sumber Daya Manusia pada Jam Sibuk

Operasional 24 jam penuh memerlukan pembagian shift yang proporsional, namun distribusi beban kerja yang tidak merata antar-shift dapat mengakibatkan kualitas layanan yang berbeda-beda tergantung waktu pelaporan. Hal ini berkaitan dengan kendala sumber daya manusia (SDM) yang dikemukakan Kurniawan, bahwa rendahnya jumlah dan kualitas SDM pelayanan sering kali menjadi bottleneck dalam sistem pelayanan publik, terutama pada saat-saat tertentu ketika permintaan layanan meningkat tajam²². Tanpa mekanisme penjadwalan shift yang responsif terhadap pola volume laporan per jam, kualitas pelayanan SPKT berisiko tidak merata sepanjang waktu operasionalnya.

²² Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik* (Yogyakarta, 2005).



Rekomendasi Kebijakan

Berdasarkan identifikasi kendala di atas, berikut rekomendasi yang dapat diajukan:

1. Pelaksanaan survei IKM secara berkala dan spesifik untuk unit SPKT, dengan hasil yang dipublikasikan secara transparan, sebagaimana diamanatkan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004.
2. Penguatan sistem pelacakan status laporan (*tracking system*) terintegrasi antara SPKT dan unit Reskrim, sehingga masyarakat dapat memantau laporan secara daring.
3. Penambahan personel atau penyesuaian jadwal shift berdasarkan peta volume laporan per jam, agar daya tanggap dan kualitas layanan terjaga merata di seluruh periode operasional 24 jam.
4. Penguatan komunikasi proaktif kepada pelapor misalnya notifikasi otomatis berbasis SMS/aplikasi mengenai estimasi waktu tindak lanjut dan perkembangan kasus, untuk menjembatani kesenjangan antara prosedur formal dan ekspektasi masyarakat.
5. Pengembangan fitur tracking laporan berbasis mobile yang mudah diakses masyarakat awam, melengkapi kanal digital yang telah tersedia di portal resmi Polrestabes Medan.

4 Penutup

Berdasarkan hasil penelitian terhadap tiga rumusan masalah, dapat dirumuskan kesimpulan yaitu pertama, pelaksanaan pelayanan publik pada SPKT Polrestabes Medan berjalan secara terstruktur dan berjenjang sesuai kerangka regulasi Perkap Nomor 23 Tahun 2010 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Layanan diberikan selama 24 jam penuh melalui mekanisme konseling awal, pembuatan Laporan Polisi via Aplikasi DORS Mabes Polri, dan pengarahan pelapor ke Unit Reskrim. Transformasi digital berupa layanan SKCK online, laporan daring, dan pengecekan status kasus turut memperkuat pelaksanaan layanan yang transparan dan bebas pungutan,



sejalan dengan prinsip aksesibilitas dan keterbukaan sebagaimana dikemukakan Ratminto dan Winarsih²³.

Kedua, efektivitas pelayanan publik SPKT Polrestabes Medan dinilai positif pada dimensi *tangible* (sarana digital dan prosedur terstruktur), *assurance* (jaminan bebas pungli melalui komitmen WBK/WBBM), dan *empathy* (konseling awal dan akses informasi masyarakat). Namun, efektivitas pada dimensi *reliability* dan *responsiveness* belum sepenuhnya optimal, terutama mengingat tingginya volume laporan di kota metropolitan. Mengacu pada pendapat Steers²⁴, SPKT Polrestabes Medan telah efektif dalam aspek akses dan prosedur, namun perlu penguatan pada aspek ketepatan waktu dan kepastian penyelesaian perkara.

Ketiga, kendala utama yang dihadapi meliputi: (a) tingginya volume laporan yang berpotensi menimbulkan *backlog*; (b) kesenjangan antara kepatuhan prosedural dan persepsi kepuasan masyarakat sebagaimana diingatkan Sinambela dkk. (2011); (c) keterbatasan integrasi sistem digital antara SPKT dan unit Reskrim²⁵; (d) belum tersedianya data IKM yang terukur dan dipublikasikan periodik; dan (e) distribusi beban kerja personel yang belum proporsional pada jam-jam sibuk²⁶. Penanganan kelima kendala ini secara sistematis menjadi prasyarat bagi peningkatan efektivitas pelayanan SPKT Polrestabes Medan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. UGM Press. Vol. 5, 2011.

Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta, 2005.

Moenir, H. A. S. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia (Edisi Revisi)*. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Vol. 2010, 2010.

Parasuraman, A., V.A. Zeithamal, and L.L. Berry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for

²³ Ratminto and Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan, Disertai Pengembangan Model, Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*.

²⁴ Steers, *Efektivitas Organisasi (Terjemahan Magdalena Jamin)*.

²⁵ Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*.

²⁶ Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*.



Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 1, no. 64 (1988): 12–41.

Polresta Medan. "Layanan Publik." Polresta Medan, 2026.
<https://polrestamedan.net/layanan-publik/>.

Ratminto, and Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan, Disertai Pengembangan Model, Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal. MANAJEMEN PELAYANAN PENANGGULANGAN KASUS HIV-AIDS DI KOTA YOGYAKARTA* Gerry, 2012.
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=268741%0Ahttps://perpustakaan.kpu.go.id/opac/detail-opac?id=50>.

Reskia, Kiki, Rahmah Agustiani, and Luluk Endang Nurrokhmah. "Kualitas Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SKPT) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Wilayah Kepolisian Resor (POLRES) Kabupaten Biak Numfor." *Konstitusi : Jurnal Hukum, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi* 2, no. 1 (2024): 53–64.
<https://doi.org/10.62383/konstitusi.v2i1.305>.

Sinambela, Lijan Poltak, Sigit Rochadi, Rusman Ghazali, Akhmad Muksin, Didit Setiabudi, Djohan Bima, and Syaifudin. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara., 2011.

Soekanto, Soerjono, and Sri Mamudji. *Pengantar Penelitian Hukum Terbaru*, 2021.

Steers, Richard M. *Efektivitas Organisasi (Terjemahan Magdalena Jamin)*. Jakarta: Erlangga, 1985.

Surjadi. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama, 2009.