



## ANALISIS HUKUM FUNGSI SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU DALAM MEWUJUDKAN KEPOLISIAN PRESISI DI KEPOLISIAN SEKTOR ANGERAJA KABUPATEN ENREKANG

*Legal Analysis of the Function of the Integrated Police Service Center in Realizing Precision Policing in the Anggeraja Sector Police (Polsek) Enrekang District*

Alamsyah Renggong<sup>1\*</sup>, Ruslan Renggong<sup>2</sup>, Baso Madiong<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Kepolisian Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Bosowa

\*Email: [alamsyahrenggong@gmail.com](mailto:alamsyahrenggong@gmail.com)

Diterima: 11 Januari 2024/Disetujui: 30 Juni 2024

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja personil pada sentra pelayanan kepolisian terpadu dalam menangani pengaduan masyarakat pada Sektor Kepolisian Anggeraja Kabupaten Enrekang serta faktor-faktor apakah yang menghambat kinerja personil Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam menangani pengaduan masyarakat pada Sektor Kepolisian Anggeraja Kabupaten Enrekang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian ini adalah yuridis Normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Personil SPKT Polsek Anggeraja sesuai dengan Perkap Nomor 22 tahun 2010 adalah pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, yaitu penanganan tempat kejadian perkara meliputi tindakan pertama di TKP dan pengolahan TKP, turjawali (pengaturan jalan dan pengawalan lalu-lintas), pengamanan. Pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jenis layanan yang diberikan di SPKT Polsek Anggeraja adalah penanganan tempat kejadian perkara, pengaturan jalan dan pengawalan lalu lintas dan pelayanan administrasi. Faktor penghambat kinerja Personil SPKT di Polsek Anggeraja adalah masih kekurangan personil yang tidak sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan bahwa setiap polsek harus memiliki 90 personil tetapi di Polsek Anggeraja hanya memiliki 14 personil yang mana bisa menjadi penghambat dalam pemberian layanan dan menurunkan kinerja instansi.

**Kata Kunci:** Fungsi SPKT, Polsek, Polsek Anggeraja

### ABSTRACT

*This study aims to determine the performance of personnel at the integrated police service center in handling community complaints at the Anggeraja Police Sector, Enrekang Regency and what factors hinder the performance of Integrated Police Service Center personnel in handling community complaints at the Anggeraja Police Sector, Enrekang District. The research method used is normative juridical research. The results of the research show that the performance of the Anggeraja Police SPKT personnel in accordance with Perkap Number 22 of 2010 is coordinating and providing aid and assistance, namely handling the crime scene including the first action at the crime scene and processing the crime scene, turjawali (road management and traffic control), security. Community services include telephone, short messages, fax, internet (social networking), and letters. Presentation of general information relating to public interests in accordance with statutory provisions. The types of services provided at the Anggeraja Police SPKT are crime scene handling, road management and traffic control and administrative services. The inhibiting factor for the performance of SPKT personnel at the Anggeraja Police is that there is still a shortage of personnel which is not in accordance with the established policy that each police station must have 90 personnel but the Anggeraja Police only has 14 personnel which can be an obstacle in providing services and reduce the agency's performance.*

**Keywords:** SPKT function, police, Anggeraja Police



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

## 1. PENDAHULUAN

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 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. 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. Menjalankan fungsi pemerintahan di bidang keamanan dan ketertiban hukum (preventiverechtszorg) bersumber dari teori state of nature tentang asal mula negara yang dikemukakan oleh Lock dan Rousseau 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. Logeman mengemukakan bahwa fungsi kepolisian merupakan suatu lingkungan pekerjaan tertentu (tetap) yang diadakan dan dilakukan guna kepentingan Negara. 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 Undang-Undang 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. 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. 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 menguraikan prinsip-prinsip yang terkandung dalam civilian police yakni: Bersikap lentur (fleksibel); Berinteraksi dengan masyarakat; dan menjadi panutan bagi masyarakat.

Tujuan melaksanakan reformasi pelayanan di wilayah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk membangun kepercayaan publik pada pemerintah. Mewujudkan keamanan dalam kehidupan berbangsa serta bernegara adalah salah satu pekerjaan atau kewajiban kepolisian yang merupakan salah satu faktor penting agar tercipta pelayanan yang prima serta hubungan yang baik antara pihak kepolisian serta masyarakat.

Menerapkan keamanan dalam negeri bukanlah sesuatu yang gampang untuk aparat kepolisian. Kepolisian memiliki beban yang berat dalam menangani dan menerima pengaduan masyarakat karena angka kriminalitas yang terus bertambah kasusnya. Undang-undang No. 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia untuk fungsinya diatur dalam pasal 2 Undang-undang tersebut, bahwa fungsi kepolisian merupakan salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Lembaga Kepolisian adalah gerbang pintu dari sistem peradilan pidana di Indonesia, Lembaga Kepolisian mempunyai tingkat interaksi yang tinggi dengan masyarakat. Tanggungjawab Kepolisian sangat beragam, oleh karena itu Kepolisian sebagai lembaga penegak hukum, dengan interaksi masyarakat yang tinggi. Perkembangan dari lingkungan strategis dan kemajuan teknologi berdampak, cukup untuk menangani semua lapisan masyarakat.

Situasi keamanan dan ketertiban masyarakat bagaikan "ikan dan air" yang mempunyai arti berlangsungnya pembangunan harus ditunjang dengan keamanan dan ketertiban masyarakat yang baik. Oleh karena itu situasi harus dijaga dengan baik karena dengan terjaganya masyarakat yang kondusif, maka masyarakat akan merasa damai dan tenang menjalankan kegiatan mereka dengan baik.

Orang-orang di era globalisasi seperti ini semakin menuntut untuk mendapatkan pelayanan, terutama pelayanan yang bermutu. Untuk dapat bertahan hidup, manusia sangat membutuhkan pelayanan yang berkualitas, pelayanan adalah proses memenuhi kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung. Pelayanan yang bermutu bisa didapatkan baik dari pihak swasta maupun pemerintah, namun pada kenyataan saat ini pemerintah masih bekerja keras kondisi pelayanan yang baik. Ini terlihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan ke komisi ombudsman tentang buruknya pelayanan publik. Kepolisian Republik Indonesia harus bisa meningkatkan kualitas pelayanan terutama menjaga keamanan dan ketertiban umum agar laporan masyarakat yang kurang puas terhadap kinerja kepolisian bisa berkurang. Adapun salah satu efek yang disebabkan oleh kurang efektifnya kinerja Polri adalah semakin banyaknya kejahatan yang terjadi dimasyarakat.

Peraturan Kapolri (PERKAP) No. 23 tahun 2010 tentang pelayanan sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) adalah unsur pelaksanaan tugas pokok dibidang pelayanan kepolisian pada tingkat polres dibawah kapolres. Tujuan dari peraturan ini adalah dijadikan pedoman dalam implementasi tugas untuk menyamakan pola pikir dan pola tindak dalam penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi satuan organisasi polres dan polsek. Memberikan layanan kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan/pengaduan, pemberian bantu dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pelayanan surat izin/keterangan, serta pengaduan atas tindakan Polri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menanggapi tuntutan yang terus meningkat di masyarakat, Kepolisian Negara Republik Indonesia telah bekerja keras meningkatkan pelayanan untuk memenuhi aspirasi dan harapan masyarakat. Langkah-langkah dalam meningkatkan profesionalisme anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia dan paradigma pelayanan Kepolisian yang lebih pro-aktif, bertanggungjawab sesuai dengan aturan, taat hukum, prosedur dan tata etika sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Diamatkan dalam peraturan perundangan-undangan disebutkan bahwa penyelenggara negara wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dalam rangka akuntabilitas publik tercapaimaka masyarakat mengawasi pelaksanaannya dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang bersih, berwibawa, bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Hak untuk menerima pelayanan berkualitas adalah harapan bagi setiap masyarakat terkait permasalahan yang disampaikan kepada penyelenggara negara demi mendapatkan penyelesaian sepenuhnya.

Di dalam konteks good governance, pelayanan publik yang dilaksanakan Kepolisian Republik Indonesia adalah gerbang utama reformasi birokrasi di tubuh polri, karena pelayanan publik merupakan sebuah ruang interaksi langsung interaksi langsung antara masyarakat dan polisi. Pelayanan publik oleh Polri berkembang dari pelayanan yang terpusat yang lebih memperhatikan kepuasan pelanggan. Maka dari itu, pelayanan yang diberikan oleh Polri harus lebih responsif terhadap kepentingan publik mengingat kebijakan, prosedur, dan perilaku aparat yang menyimpang akan cepat terpantau dan transparan.

Seperti yang terjadi di Kepolisian Sektor (Polsek) Anggeraja Kabupaten Enrekang, tingginya angka kriminalitas yang terjadi di Kecamatan Anggeraja, mulai membuat masyarakat gusar, sehingga masyarakat mulai membuat reaksi untuk memberantas masalah kriminalitas, salah satunya dengan cara melakukan pengaduan tindak kriminalitas yang terjadi di kecamatan tersebut. Di Kepolisian Sektor (Polsek) Anggeraja Kabupaten Enrekang terdapat masalah mengenai pelayanan Kepolisian dalam menangani pengaduan masyarakat seperti setelah masyarakat melakukan pengaduan baik itu tindakan kriminal maupun pengaduan atas perbuatan yang tidak menyenangkan, biasanya pihak kepolisian melayani pengaduan tersebut dengan cepat namun dalam tahap proses penyelidikan, penyidik kurang sigap.

Hal ini yang menyebabkan begitu banyak keluhan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pengaduan tindak pidana yang diajukan tidak segera ditindaklanjuti. Di Kepolisian Sektor (Polsek) Anggeraja Kabupaten Enrekang juga masih sering terjadi keterlambatan dalam penyelesaian kasus tindak pidana kriminal yang terjadi dan telah dikeluhkan banyak masyarakat namun belum teratasi hingga sekarang. Adapun laporan tindak pidana yang masuk di Kepolisian Sektor Kecamatan Anggeraja sejak tahun 2020 samapai tahun 2022 laporan tindak pidana. Ada 5 klasifikasi kasus tindak pidana yang telah ditangani petugas kepolisian Sektor Anggeraja sejak 2 tahun terakhir.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja personil pada sentra pelayanan kepolisian terpadu dalam menangani pengaduan masyarakat pada Sektor Kepolisian Anggeraja Kabupaten Enrekang serta faktor-faktor apakah yang menghambat kinerja personil Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam menangani pengaduan masyarakat pada Sektor Kepolisian Anggeraja Kabupaten Enrekang.

## 2. METODE

### 2.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian dalam penulisan ini adalah penelitian normatif empiris yang memadukan antara bahan dari buku-buku dan Peraturan Perundang-undangan. Selain itu juga, dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara langsung ke Kepolisian Sektor Anggeraja Kabupaten Enrekang untuk melengkapi data penulisan ini.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Kinerja personil pada sentra pelayanan kepolisian terpadu dalam menangani pengaduan masyarakat pada Sektor Kepolisian Anggeraja Kabupaten Enrekang.

Dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian menyebutkan bahwa Kepolisian memiliki fungsi sebagai salah satu fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum, perlindungan, pengayom dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi di ruang Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Anggeraja Polres Enrekang. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan ujung tombak Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam upaya melayani

masyarakat. Adanya kerja sama antara Kepolisian Negara Republik Indonesia dan masyarakat merupakan factor yang sangat penting dalam mendukung fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sehingga dengan terjalannya kerja sama tersebut diharapkan dapat menjaga situasi Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (KAMTIBMAS) berjalan tertib dan kondusif.

Dari Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tersebut telah dijelaskan bahwa Kepolisian memiliki fungsi untuk melayani masyarakat selain fungsi-fungsi lainnya, oleh karena itu pihak Kepolisian mulai berbenah untuk meningkatkan pelayanan publik yang sudah ada pada saat ini dengan cara menciptakan inovasi-inovasi mengenai pelayanan publik agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diterimanya. Untuk menindaklanjuti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; mengenai Konsep Perpolisian Masyarakat melalui Surat Keputusan Kapolri No. Pol: Skep/737/X/2005 tanggal 13 Oktober 2005 tentang Kebijakan dan Strategi Penerapan Model Perpolisian Masyarakat dalam penyelenggaraan tugas Polri dan turunannya berupa Surat Keputusan Kapolri No. Pol: Skep/433/VII/2006 tanggal 01 Juli 2006 tentang Panduan Pembentukan dan Operasionalisasi Perpolisian Masyarakat. Semakin meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang berpengaruh pada kebutuhan masyarakat dan harapannya kepada Kepolisian Negara Republik Indonesia membuat anggota Polsek Anggeraja Polres Enrekang terutama fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) harus mendapatkan pembekalan agar dapat optimal dalam pelaksanaan tugas dalam melayani masyarakat. Sesuai dengan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada tingkat Kepolisian Sektor, dalam Pasal 10 huruf a menerangkan bahwa Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) bertugas :

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

Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) menyelenggarakan fungsi :

- Pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP), 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 Pengamatan, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK);
- 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;

- Pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat;
- Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- Penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian kepada Kapolres (ditingkat Resor).

Mengenai fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) peneliti melaksanakan wawancara kepada Kepala Kepolisian Sektor Anggeraja (Kapolsek) yaitu Muhammad Saad dan dari hasil wawancara dapat diperoleh informasi mengenai Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Anggeraja terdiri dari:

Urusan Perencanaan dan Administrasi (Urrenmin) 2) Kepala Siaga SPKT (Ka Siaga SPKT). Ka Siaga SPKT terdiri dari Ka Siaga SPKT I, II, dan III. Dalam pelaksanaan tugasnya, Ka Siaga SPKT dibantu Oleh:

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

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (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. SPKT dapat melayani:

- Laporan Polisi (LP)
- Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP)
- Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP)
- 4 Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK)
- Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
- Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP)
- Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD)
- Surat Ijin Keramaian
- Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamatan

Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) lainnya meliputi:

- Menerima Pengaduan masyarakat, memberikan problem/solusi kepada masyarakat yang memberikan pengaduan kepada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), mencatat laporan pengaduan di buku register laporan, koordinasi kepada fungsi lain sebagai langkah menindaklanjuti laporan masyarakat, Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, Tindakan Pertama pada Tempat Kejadian Perkara (TPTKP).
- Melayani masyarakat baik secara tatap muka maupun telepon, pesan singkat, faksimili, media sosial dan surat.



- Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan Standart Operasional Prosedural (SOP).

Pelayanan SPKT mengacu kepada mekanisme Penerimaan Kunjungan Masyarakat yang dikeluarkan oleh Kapolri berdasarkan Peraturan Kapolri. Berdasarkan hasil wawancara kepala SPKT Armansyah pada tanggal 4 Desember 2023 :

“Masyarakat yang membutuhkan layanan baik berupa tatap muka secara langsung ke SPKT ataupun melalui media komunikasi dicatat dalam buku register layanan. Petugas sentra pelayanan mengklasifikasi jenis layanan yang dibutuhkan berupa layanan informasi, konsultasi hukum dan laporan atau pengaduan masyarakat. Petugas SPKT menganalisa laporan dari masyarakat berkaitan dengan keterangan dan barang bukti dan dibuatkan rekomendasi atas laporan atau pengaduan tersebut. Jika terhadap laporan atau pengaduan yang diiterima belum cukup bukti ataupun bukan tindakan pidana petugas tidak mengeluarkan rekomendasi dengan memberikan penjelasan kepada pemohon layanan. Jika laporan tersebut diterima maka petugas membuat surat tanda terima laporan (STTPL). Kepala SPKT membuat nota dinas pendistribusian laporan polisi untuk diteruskan kepada satuan kerja yang berwenang menangani laporan.” Penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan asas-

asas:

- Asas Keprofesionalan, yakni pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- Asas Persamaan Perlakuan, yakni setiap anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam memberikan pelayanan wajib bersifat profesional tanpa memandang status sosial pelapor berdasarkan asas-asas:
- Asas Keprofesionalan, pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas
- Asas Persamaan Perlakuan, setiap penerima pelayanan berhak mendapatkan yang adil
- Asas Keterbukaan, setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi terkait pelayanan penanganan pengaduan
- Asas Akuntabilitas, proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan
- Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan pelayanan pengaduan diselenggarakan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Prinsip yang diterapkan dalam penanganan pengaduan masyarakat yaitu:

- Obyektivitas, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu
- Koordinasi, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja, dan prosedur yang berlaku;

- Efektivitas dan Efisiensi, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat waktu, dan biaya
- Kehati-hatian, yakni penanganan terhadap suatu pengaduan dilakukan secara berhati-hati dan apabila dibutuhkan harus dijaga kerahasiaannya sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Analisis Penulis SPKT Kepolisian memegang prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan antara lain kesederhanaan seperti pelayanan yang cepat, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, adanya kejelasan persyaratan teknis dan administratif, kepastian waktu. pelaksanaan SPKT dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, SPKT diterima dengan benar, tepat dan sah, proses dan pelayanan memberikan rasa aman, kepastian hukum, dan tanggung jawab. SPKT Polsek Anggeraja Polres Enrekang sudah diterapkan secara baik. Masyarakat merasa bahwa semua masalah mereka harus dapat diselesaikan oleh pihak Polisi tanpa menyadari bahwa masyarakat itu sendiri berperan penting dalam semua masalah yang terjadi atau yang menimpanya.

### **3.2. Faktor-faktor yang menghambat kinerja personil Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam menangani pengaduan masyarakat pada Sektor Kepolisian Anggeraja Kabupaten Enrekang.**

Pelayanan publik merupakan hal kompleks, dimana petugas atau aparat memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terkadang dalam proses pelayanan publik, masih ada beberapa masyarakat yang menganggap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang bahkan ada yang berbicara bahwa tidak puas. Tentu hal tersebut merupakan faktor penghambat dalam proses pemberian pelayanan. Dalam pemberian layanan kepada masyarakat, khususnya spkt di Polsek Anggeraja Kabupaten Enrekang, sebagai salah satu instansi pemberi layanan menemukan beberapa hambatan yang dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan.

#### 1) Jumlah Personil

Pelaksanaan fungsi dan peran SPKT Polsek Anggeraja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menghambat kelancaran tugasnya.

Menurut Muhammad Saad faktor penghambat tersebut adalah kurangnya personil pada Polsek Anggeraja. Untuk mengatasi kekurangan personil tersebut terutama pada SPKT maka diambil kebijakan untuk mengerahkan seluruh Bhabinkamtibmas untuk piket secara bergiliran di SPKT.

Kekurangan personil ini menyebabkan beberapa anggota memiliki tugas rangkap seperti Bhabinkamtibmas juga bertugas piket di SPKT. Tujuannya adalah agar pada saat anggota sedang bertugas patrol atau menangani TKP maka SPKT tetap berjalan dengan adanya petugas piket di SPKT.

#### 2) Kekurangan Fasilitas Kerja

Menurut Muhammad Saad selaku Kapolsek Anggeraja bahwa:

“saat ini di SPKT Polsek Anggeraja, petugas menggunakan 1 buah laptop sebagai alat untuk mencatat dan menyimpan data. Penggunaan laptop atau komputer sebagai penyimpan data sangat dibutuhkan personil di

SPKT. Hal ini dikarenakan masing-masing personil di setiap bidang tugasnya juga memerlukan komputer khusus sehingga data tidak tercampur. Laptop sangat dibutuhkan oleh personil di SPKT adalah laptop yang cukup memadai sebagai penyimpan data dan jumlahnya juga cukup seimbang dengan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh anggota.

Dapat disimpulkan bahwa saat ini faktor ketersediaan fasilitas laptop merupakan faktor yang menghambat pelaksanaan fungsi dan peran SPKT Polsek Anggeraja

Berdasarkan analisis penulis bahwa mengenai kendala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam upaya pelayanan yang PRESISI kepada masyarakat sebagai berikut:

1. Kurangnya personel dan aplikasi yang digunakan dalam melayani Surat Tanda Laporan Kehilangan (STLK) sebagaimana program pimpinan tidak mendapatkan pembaharuan data personil yang tercantum dalam input aplikasi Surat Tanda Laporan Kehilangan (STLK) padahal hampir setiap tahun terdapat mutasi anggota maupun anggota yang pensiun sehingga berakibat anggota yang bertanda tangan dalam Surat Tanda Laporan Kehilangan (STLK) tidak valid karena data anggota dalam aplikasi masih data yang lama.
2. Kurangnya kesadaran masyarakat yang mana ketika akan memberikan laporan di Polsek Anggeraja tetapi tidak menggunakan helm atau pelindung kepala padahal polsek Anggeraja merupakan instansi penegak hukum dan negara mewajibkan penggunaan helm atau pelindung kepala kepada warga masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor sesuai dengan undang-undang lalu lintas serta penggunaan helm ketika berkendara merupakan kebutuhan pribadi
3. Kendala dalam melaksanakan SOP karena keterangan dan persyaratan berkas masyarakat dalam melakukan laporan tidak lengkap dan kurang jelas sehingga butuh waktu lebih dari yang ditetapkan. Masyarakat yang tidak memenuhi syarat juga termasuk kendala bagi kami.
4. Kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam melayani masyarakat.
5. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai fasilitas pelayanan online yang diberikan Kepolisian.
6. Belum efektif karena masih ada masyarakat yang mengeluhkan tentang pelayanannya yang diberikan kepada masyarakat karena proses yang lama.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kinerja Personil SPKT Polsek Anggeraja sesuai dengan Perkap Nomor 22 tahun 2010 adalah pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, yaitu penanganan tempat kejadian perkara meliputi tindakan pertama di TKP dan pengolahan TKP, turjawali (pengaturan jalan dan pengawalan lalu-lintas), pengamanan. Pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jenis layanan yang diberikan di SPKT Polsek Anggeraja adalah penanganan tempat kejadian perkara, pengaturan jalan dan pengawalan lalu lintas

dan pelayanan administrasi. Faktor penghambat kinerja Personil SPKT di Polsek Anggeraja adalah masih kekurangan personil yang tidak sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan bahwa setiap polsek harus memiliki 90 personil tetapi di Polsek Anggeraja hanya memiliki 14 personil yang mana bisa menjadi penghambat dalam pemberian layanan dan menurunkan kinerja instansi.

Adapun saran penulis terhadap kasus tersebut ialah, Dokter agar lebih hati-hati dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan medis bagi masyarakat, agar tidak terjadi kesalahan yang akan menimbulkan kerugian bagi kedua belah pihak terutama pada pasien. Pasien dalam meminta pertanggungjawaban terhadap rumah sakit harus memiliki bukti yang kuat, dan harus menyadari bahwa tenaga medis dalam melakukan upaya pertolongan pertama dan tindakan pertama pasti meminta persetujuan dari keluarga pasien. Jadi hubungan yang timbul disebabkan adanya perjanjian bagi kedua belah pihak, namun apabila terjadi malpraktek di upayan agar di selesaikan sesuai dengan isi perjanjian yang disepakati sebelum terlaksanakan tindakan tenaga medis tersebut, sejalan dengan itu Rumah Sakit dan sarana pelayanan kesehatan hendaknya segera membuat Standar Operasional Prosedur berdasarkan konsesus bersama yang didasarkan pada standar profesi dokter dan kondisi rumah sakit dan berbagai kegiatan serta fungsi pelayanan sarana pelayanan kesehatan. SOP akan memberikan langkah-langkah terbaik yang dapat dilakukan dokter untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu sehingga tidak merugikan pasien. Ikatan Dokter Indonesia sebagai organisasi profesi sesuai dengan amanat Penjelasan Pasal 50 UU Praktik Kedokteran hendaknya segera membuat standar profesi kedokteran yang didalamnya berisikan batasan kemampuan (knowledge, skill and professional attitude) minimal yang harus dikuasai dokter dalam menjalankan profesinya yaitu praktik kedokteran.

Kepada petugas SPKT Polsek Anggeraja disarankan untuk memaksimalkan penggunaan media sosial dan pengembangan sistem layanan dengan menggunakan media. Sejatinya, terhadap hal-hal tertentu seperti laporan atau pengaduan serta pengurusan beberapa surat keterangan bisa dilakukan melalui media untuk mengurangi mobilitas masyarakat. Setidaknya dapat meminimalisir durasi kunjungan masyarakat yang membutuhkan layanan., Kepada petugas SPKT disarankan untuk selalu memberikan pelayanan dengan baik dan memberikan kepastian bahwa bahwa layanan akan selesai tepat waktu., Kepada pihak berwenang disarankan untuk mengupayakan ketersediaan fasilitas kerja personil SPKT seperti komputer dan perangkat lainnya sebagai pengolah data.

#### **5. DAFTAR PUSTAKA**

- Agus Dwiyanto, 2017 Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press.),
- Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati, 2012 Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Voll. No.5 Maret.
- Arista Atmadjati, 2018 Layanan Prima dama Praktik Saat ini, (Yogyakarta: Deepublish,)
- Barda Nawawi Arief, 1998, Beberapa Aspek Kebijakan Pelaksanaan Penegakan dan Pengembangan Hukum Pidana, Bandung: Citra Aditya Bakti.

- Barda Nawawi Arief, 2013, *Kapita Selekta Hukum Pidana*, Bandung: Citra Aditya.
- Budiharto, Widodo. (2009). *Kendali Cerdas Berbasis SMS/Web/TCP-IP*. Penerbit Elexmedia Komputindo.
- Clarence J. Dias. *Research on Legal Service and Poverty: its Relevance to the Design of Legal Service Program in Developing Countries*, Wash. U.L. Q 147 (1975). P. 150 dikutip dalam jurnal Marcus Priyo Gunarto, 2011, *Kriminalisasi dan Penalisasi Dalam Rangka Fungsionalisasi Perda dan Retribusi*, Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
- Dwiyanto, A., 2006 *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*, (Yogyakarta: UGM Press,
- Ekotama, Suryana. 2011. *Cara Mudah Bikin SOP Agar Bisnis Lebih Praktis*. Media Pressindo: Yogyakarta.
- Hadi Utomo, 2005, *Hukum Kepolisian di Indonesia*, Jakarta: Prestasi Pustaka,
- Harun M.Husen, 1990, *Kejahatan dan Penegakan Hukum Di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Purnaka.
- Logemann. 1997. *Penegakan Hukum di Lapangan oleh Polri*, Jakarta: Dinas Hukum Polri.
- Marcus Priyo Gunarto, 2011, *Kriminalisasi dan Penalisasi Dalam Rangka Fungsionalisasi Perda dan Retribusi*, Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
- Moeljatno, 1993, *Asas-asas Hukum Pidana*, Putra Harsa, Surabaya.
- Moenir, H.A.S., 2002 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara,
- Nurcholis, H., 2005 *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, (Jakarta: Grasindo,)
- Ombudsman RI, *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*, (Jakarta: Ombudsman RI, 2017).
- Peraturan Kapolri (PERKAP) No. 23 tahun 2010 tentang *pelayanan sentra pelayanan kepolisian terpadu (SKTP)*
- Rahardjo, Satjipto. 2007. *Membangun Polisi Sipil*. Jakarta: Kompas.
- Ratminto dan Atik 2003 *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,).
- Ratminto dan Winarsih, A. S., 2006 *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,).
- Rousseau, J.J. 2003. *Ilmu Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Salim, H.S dan Erlis Septiana Nurbani, 2013, *Penerapan Teori Hukum Pada Tesis dan Disertasi*, Jakarta : Rajawali Press.
- Satjipto Rahardjo, 2009, *Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis*, Yogyakarta: Genta Publishing.
- Sina Sinambela, L. P., 2011 *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara,).
- Soerjono Soekanto, 1983, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, UI Pres, Jakarta.
- Syafie, I. K., 1999 *Ilmu Administrasi Publik*, (Jakarta: Rineka Cipta,).
- Tambunan, Rudi M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta. Maiestas Publishing.
- Tjiptono, F., 2000 *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset,)
- Tri Widiarto. 2007. *Pengantar Antropologi budaya*. Widya Sari Press Salatiga.
- Undang-undang No. 2 tahun 2002 tentang *Kepolisian Republik Indonesia*
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*.
- Vollenhoven, Van. 1981. *Beberapa Catatan hukum Tata Pemerintahan dan Peradilan Administrasi Negara*. Bandung: Alurni.
- Yusriadi, 2018 *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Deepublish,).
- Zulian Yamit, 2017 *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisia,).