

**Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Dalam
Upaya Pelayanan Prima Kepolisian Kepada Masyarakat
(Studi Di Polsek Kalitidu Polres Bojonegoro)**

Firman Subangun, Irma Mangar
Universitas Bojonegoro
Email: irmamangar03@gmail.com

Abstrak

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan ujung tombak Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam melayani masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui realisasi Undang – undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia terkait penyediaan pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Serta kendala dan hambatan dalam realisasi penyediaan fasilitas pelayanan kepolisian tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian normatif empiris yang menggunakan pendekatan per undang – undangan. Sumber data yaang digunakan adalah data primer dan data sekunder serta analisa data menggunakan analisa deskriptif kualitatif. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa bentuk undang – undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia telah dilaksanakan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Kalitidu Polres Bojonegoro. Terdapat beberapa hambatan dalam penyediaan pelayanan kepolisian tersebut, Namun dalam penyediaan pelayanan kepolisian tersebut secepat mungkin kendala tersebut dapat diatasi.

Kata Kunci : Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) ; Kepolisian; Hambatan

Abstract

The Integrated Police Service Center (SPKT) is the spearhead of the Indonesian National Police in serving the community. This study aims to determine the realization of Law No. 2 of 2002 concerning the Indonesian National Police regarding the provision of Integrated Police Service Center (SPKT) services as well as constraints and obstacles in the realization of the provision of these police service facilities. This research is an empirical normative research that uses a statutory approach. The data sources used are primary data and secondary data and data analysis using qualitative descriptive analysis. The results of the research can be concluded that the form of law No. 2 of 2002 concerning the Indonesian National Police has been implemented by the Integrated Police Service Center, Kalitidu Police, Bojonegoro Police. There are several obstacles in the provision of police services. However, in the provision of police services, these obstacles can be overcome as quickly as possible.

Keywords: Integrated Police Service Center (SPKT); Police; Obstacle

Pendahuluan

Dalam rangka pembangunan Negara yang bertujuan untuk kesejahteraan umum berkaitan dengan kepentingan masyarakat luas terutama Warga Negara Indonesia yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 maka pemerintah membutuhkan Aparatur Negara yang kewenangannya sebagai pelaksana pengamanan dalam negeri dan berhadapan langsung dengan masyarakat yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang mana dengan dibentuknya Aparatur Negara yang bertugas melaksanakan pengamanan dalam negeri tersebut diharapkan Negara akan menjadi aman, karena bilamana Negara aman maka dapat melangsungkan pembangunan Negara sebagai ukuran kesejahteraan masyarakat yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945. Mengenai upaya pengamanan dalam negeri tersebut Kepolisian Negara Republik Indonesia membutuhkan partisipasi masyarakat dalam pengamanan lingkungan masyarakat sehingga untuk menampung aspirasi serta keluhan masyarakat dibentuklah satuan fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) untuk memberikan Pelayanan Kepolisian. Selain menampung segala aspirasi serta keluhan masyarakat, satuan fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) juga memberikan Pelayanan Kepolisian dalam bentuk Pelayanan Surat Kehilangan dan bekerjasama dengan satuan fungsi Intelijen untuk memberikan pelayanan SKCK ditingkat Polsek. “Pelaksanaan Pelayanan Kepolisian yang diemban oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) harus bisa dilaksanakan dengan sebaik – baiknya dan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat yang membutuhkan, karena Polri harus memberikan pelayanan yang efektif yang menghasilkan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanannya sudah produktif” (Hamdani, 2015).

Dalam Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 13 dijelaskan mengenai tugas pokok dan fungsinya yaitu; menegakan hukum, memelihara keamanan dan ketertiban; memberikan perlindungan pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Perihal tersebut menjadi dasar Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk memberikan pelayanan Kepolisian kepada masyarakat selain penegakan hukum dan pemeliharaan keamanan dan ketertiban, sehingga dalam pelayanan Kepolisian tersebut juga harus sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai komitmen Kepolisian Negara Republik Indonesia kepada Negara dan Masyarakat.

Dalam Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimaksudkan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan

penyelenggara dalam pelayanan publik. Dengan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diemban satuan fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) menjadi jembatan untuk meningkatkan indeks kepercayaan masyarakat kepada Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai Aparatur Negara sehingga dapat menghadirkan Negara ditengah masyarakat untuk bekerjasama dalam upaya pengamanan dalam negeri sebagai pondasi pembangunan.

Dalam “TRI BRATA” sebagai pedoman hidup Kepolisian Negara Republik Indonesia yang isinya, berbakti kepada nusa dan bangsa dengan penuh ketaqwaan terhadap Tuhan Maha Esa; menjunjung tinggi kebenaran, keadilan dan kemanusiaan dalam menegakkan hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 senantiasa melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat dengan keikhlasan untuk mewujudkan keamanan dan ketertiban. Begitu pula “CATUR PRASETYA” sebagai pedoman kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia yaitu sebagai Insan Bhayangkara kehormatan saya adalah berkorban demi masyarakat bangsa dan negara untuk, meniadakan segala bentuk gangguan keamanan, menjaga keselamatan jiwa raga harta benda dan hak asasi manusia, menjamin kepastian berdasarkan hukum; memelihara perasaan tentram dan damai. “Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan yang baik, diperlukan penyusunan standar pelayanan publik yang dapat menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas”. “Standar pelayanan publik oleh Kepolisian Republik Indonesia ditetapkan dalam SOP pelayanan prima Kepolisian Terpadu yang menjadi standar untuk dilaksanakan dari tingkat Pusat sampai tingkat Polsek di seluruh Wilayah Kesatuan Negara Republik Indonesia” (Zahuri, 2015).

Dalam penelitian ini, dapat membandingkan sejauh mana praktek dilapangan dengan *Standar Operating Procedure* tentang penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat telah dilaksanakan Kepolisian Negara Republik Indonesia. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik untuk menyediakan kepuasan konsumen. Oleh karena itu beberapa terobosan yang telah dilakukan oleh jajaran Polsek Kalitidu Polres Bojonegoro dalam upaya untuk memberikan dampak diantaranya adalah melalui program pelayanan prima. Dikarenakan Polsek Kalitidu Polres Bojonegoro merupakan lokasi yang berdekatan sekaligus tempat kerja Peneliti atau Penulis maka Peneliti atau Penulis mengambil Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Kalitidu sebagai

bahan penelitian. Berdasarkan uraian diatas maka Peneliti atau Penulis tertarik untuk melakukan penulisan dalam skripsi yang berjudul “Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (Spkt) Dalam Upaya Pelayanan Prima Kepolisian Kepada Masyarakat”. (Studi Kasus di Polsek Kalitidu Polres Bojonegoro). Dengan membatasi permasalahan menjadi dua, yaitu: Bagaimana fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam upaya pelayanan prima Kepolisian kepada masyarakat? Dan Bagaimana kendala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam upaya pelayanan prima Kepolisian kepada masyarakat ?

Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini saya menggunakan jenis penelitian hukum normatif-empiris (*applied normative law*), sebagaimana yang dijelaskan oleh Dr. H. Eddy Pranjoto bahwa: “Penelitian hukum normatif-empiris merupakan perilaku nyata (*in action*) setiap orang sebagai sebab keberlakuan hukum normatif, perilaku tersebut dapat diamati dengan nyata dan merupakan bukti apakah orang telah berperilaku sesuai atau tidak sesuai dengan ketentuan hukum normatif (peraturan perundangundangan/perjanjian jual beli/kontrak) dan obyek hukum normative empiris yaitu hukum dalam kenyataannya atau penerapan hukum normatif dan akibat penerapannya, hasilnya sesuai atau tidak sesuai”.

2. Lokasi Penelitian Penelitian ini dilakukan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Kalitidu Polres Bojonegoro

3. Pendekatan Penelitian Pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah pendekatan kasus (*case approach*). “Pendekatan penelitian merupakan suatu bentuk model atau cara mengadakan penelitian agar penulis mendapatkan informasi dari berbagai aspek untuk menemukan isu yang dicari jawabannya” (Arikunto, 2016). “Pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepskan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat dan menjadi acuan perilaku setiap orang, sehingga penelitian hukum empiris berfokus pada inventarisasi hukum positif, asas-asas dan doktrin hukum, penemuan hukum dalam perkara *in concreto*, sistematika hukum, taraf sinkronisasi hukum, perbandingan hukum dan sejarah hukum” (Ibrahim, 2012).

4. Sumber Bahan Hukum

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah terdiri dari data primer dan data sekunder.

- a. Data primer diperoleh langsung dari sumber pertama di lapangan melalui penelitian, yaitu dari mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang bewujud laporan, buku harian dan seterusnya. Ronny Hanitijo Soemitro membagi jenis dan sumber data atas data primer dan data sekunder. Sumber data dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan menjadi dua sumber yakni: Data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini bersumber dari bahan pustaka atau data sekunder yang meliputi hukum primer, sekunder, dan tersier.
- b. Data sekunder adalah dokumen-dokumen resmi, buku-buku resmi dan sebagainya. Data sekunder terdiri dari
 - 1) Bahan hukum primer, yaitu semua dokumen-dokumen dan aturan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam upaya pelayanan prima Kepolisian kepada masyarakat yakni dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
 - 2) Bahan hukum sekunder, yaitu semua dokumen yang merupakan informasi atau hasil kajian tentang pelayanan prima Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), seperti buku-buku, majalah-majalah, karya tulis ilmiah, internet serta tulisan lain yang berkaitan dengan penelitian.
 - 3) Bahan Hukum Tersier, yaitu semua dokumen yang berisi konsep-konsep dan keterangan-keterangan yang memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum dan lain-lain tentang fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam upaya pelayanan prima Kepolisian kepada masyarakat.

5. Proses Pengumpulan Bahan Hukum

Pada penelitian ini, saya selaku peneliti langsung ke Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Kalitidu Polres Bojonegoro untuk mengamati serta mengumpulkan data-data yang memiliki fungsi utama dalam hasil penelitian, maka peneliti di sini menggunakan jenis penelitian hukum empiris. Hukum empiris

bertujuan untuk mendukung perkembangan ilmu hukum, tidak cukup hanya dilakukan dengan melakukan studi mengenai sistem norma saja. Hukum yang pada kenyataannya dibuat dan diterapkan oleh manusia yang hidup dalam masyarakat. Artinya, keberadaan hukum tidak bisa dilepaskan dari keadaan social masyarakat serta prilaku manusia yang terkait dengan lembaga hukum tersebut. Agar mendapatkan data yang relevan dan valid terkait permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa metode, yaitu:

a) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data di mana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subjek yang sedang diteliti. “Baik pengamatan itu dilakukan di dalam situasi yang sebenarnya maupun dilakukan dalam situasi yang khusus diadakan” (Surachman, 2012). Dalam melaksanakan observasi ini peneliti akan berkunjung langsung ke Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Kalitidu Polres Bojonegoro. Disini peneliti akan mengamati langsung fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam upaya pelayanan prima Kepolisian kepada masyarakat.

b) Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal atau variabel yang berupa catatan, karya-karya, gambaran umum, data monografi dan data-data berbentuk tulisan lainnya. “Fungsi data yang berasal dari dokumentasi lebih banyak digunakan sebagai data pendukung dan pelengkap bagi data primer yang diperoleh melalui angket” (Maryaeni, 2008).

c) Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang yang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu” (Mulyana, 2010). Dalam wawancara ini informan yang akan dijadikan sebagai nara sumber adalah Pihak Petugas Polsek Kalitidu dan Masyarakat untuk mendapatkan data tentang Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam upaya pelayanan prima Kepolisian kepada masyarakat sesuai standar Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

6. Analisis Bahan Hukum

Adapun analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, mengelola data dan menganalisisnya dan kemudian dituangkan dengan cara menggunakan kalimat untuk menjawab permasalahan pada skripsi ini. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan proses analisis kualitatif dengan model interaktif, yaitu proses analisis dengan menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, sajian data, dan kemudian penarikan kesimpulan yang aktifitasnya berbentuk intraksi dengan proses pengumpulan data sebagai proses siklus antara tahap-tahap tersebut.

Hasil dan Pembahasan

Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Dalam Upaya Pelayanan Prima Kepolisian Kepada Masyarakat

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 fokus melakukan observasi di ruang Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Kalitidu Polres Bojonegoro. Alasan peneliti memilih Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Kalitidu karena berdekatan dengan lokasi kerja peneliti. 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 Kalitidu Polres Bojonegoro 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 :

- a. Memberikan pelayanan Kepolisian secara terpadu kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan atau pertolongan dan pelayanan surat keterangan; dan
- b. 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 :

- a. 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 Lapori Diri (SKLD), Surat IZIN Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamatan, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK);
- b. 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;
- c. Pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat;
- d. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan

e. 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 Kalitidu (Kapolsek) yaitu AKP Harjo, SH dan dari hasil wawancara dapat diperoleh informasi mengenai Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Kalitidu terdiri dari:

- 1) 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:
 - 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.

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:

- a. Laporan Polisi (LP)
- b. Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP)
- c. Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP)
- d. 4 Surat Keterangan Tanda Lapar Kehilangan (SKTLK)
- e. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
- f. Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP) g. Surat Keterangan Lapar Diri (SKLD)
- g. Surat Ijin Keramaian

h. Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamatan

i. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)

Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) lainnya meliputi:

- a. 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).
- b. Melayani masyarakat baik secara tatap muka maupun telepon, pesan singkat, faksimili, media sosial dan surat.
- c. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan *Standart Operasional Prosedural (SOP)*.

Penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan asas-asas: 1) Asas Keprofesionalan, yakni pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas; 2) 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, yakni pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas; Asas Persamaan Perlakuan, yakni setiap penerima pelayanan berhak mendapatkan yang adil; Asas Keterbukaan, yakni setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi terkait pelayanan penanganan pengaduan; Asas Akuntabilitas, yakni proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan; Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan, yakni pelayanan pengaduan diselenggarakan secara cepat, mudah, dan terjangkau. Prinsip yang diterapkan dalam penanganan pengaduan masyarakat yaitu:

- 1) Obyektivitas, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu
- 2) 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;

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara global pelayanan prima Polsek Kalitidu Polres Bojonegoro sudah diterapkan secara baik. Ini dikarenakan sering ada sikap “pandang enteng” yang ditunjukkan masyarakat terhadap anggota Polisi sehingga terkadang perlu dijaga wibawa anggota sebagai petugas Negara. 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 menyimpannya.

Kendala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam upaya pelayanan prima Kepolisian Kepada Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilaksanakan peneliti sekaligus penulis dapat ditarik kesimpulan mengenai kendala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam upaya pelayanan prima 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 Kalitidu tetapi tidak menggunakan helm atau pelindung kepala padahal polsek kalitidu 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.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis dapat mengambil simpulan sebagai berikut :

1. Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam upaya pelayanan prima kepolisian kepada masyarakat, sebagai berikut :
 - a. 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 Laporan Diri (SKLD), Surat Ijin Keramaian (SIK), Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengaman (SRIUJP), Surat Ijin mengemudi(SIM) dan pengolahan TKP, Turjawali dan Pengamanan.
 - b. Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan antara lain : Penanganan Tempat kejadian Perkara (TPTKP) dan Pengolahan TKP, Turjawali dan Pengamanan
 - c. Pelayanan Masyarakat antara lain melalui telepon, Pesan singkat, Faksimail, Internet (Jejaring social) dan surat.
 - d. Penyajian Informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan Masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang undangan.
 - e. Penyiapan Registrasi pelaporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian kepada Kapolres.
2. Kendala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam upaya pelayanan prima kepolisian kepada masyarakat sebagai berikut :

- a. 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.
- b. Kurangnya kesadaran masyarakat yang mana ketika akan memberikan laporan di Polsek Kalitidu tetapi tidak menggunakan helm atau pelindung kepala padahal polsek kalitidu 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.
- c. 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.
- d. Kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam melayani masyarakat.
- e. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai fasilitas pelayanan online yang diberikan Kepolisian.
- f. Belum efektif karena masih ada masyarakat yang mengeluhkan tentang pelayanannya yang diberikan kepada masyarakat karena proses yang lama.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Sunarsimi. (2016). *Prosedur Penulisan: Suatu Pendekatan Praktek*. Rieneka Cipta Jakarta.
- Hamdani. (2015). *Fungsi Strategis Kepolisian Republik Indonesia*. Taman Pustaka. Bandung.
- Ibrahim, Johnny. (2012). *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Cetakan ke-6. Bayumedia Publishing. Malang.
- Maryaeni. (2008). *Metode Penelitian Kebudayaan*. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Surachman. (2012). *Metodelogi Penelitian Kualitatif dan Kuanitatif*. Gramedia. Jakarta.

Zahuri. (2015). *Standart Pelayanan Kepolisian dam Perspektif Tata Negara*. Gramedia.
Jakarta.