

## Analisis Pelayanan Publik pada Kepolisian Daerah Bengkulu (Studi pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu)

Henny Aprianty<sup>1</sup>, Muhammad Ichwan<sup>2</sup>, Rahiman Dani<sup>3</sup>, Heru Purnawan<sup>4\*</sup>, Deni Triyanto<sup>5</sup>

<sup>12345</sup> Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH, Bengkulu, Indonesia

E-mail (correspondences): [shane.purnawan@gmail.com](mailto:shane.purnawan@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Submitted:

9 Juli 2025

Review:

20 September 2025

Accepted:

5 Oktober 2025

Available online:

10 Oktober 2025

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pelayanan publik di lingkungan Kepolisian Daerah Bengkulu dengan studi pada sentra pelayanan Kepolisian Terpadu. Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini menyajikan pembahasan penelitian secara deskriptif dengan teknik studi kasus yaitu dilakukan secara intensif, terperinci, dan mendalam pada objek penelitian, data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, metode wawancara, dan metode dokumentasi. Adapun teknik analisis datanya yaitu menggunakan data reduction (reduksi data), data display (penyajian data), dan conclusion drawing/verification. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan di SPKT Polda Bengkulu sudah baik dan memenuhi standar pelayanan publik. Persyaratan administrasi sederhana, sistem pelayanan mudah diakses, waktu pelayanan efisien, serta pengaduan masyarakat ditangani dengan cepat dan transparan. Masyarakat juga merasa puas dengan sikap profesional dan ramah dari petugas. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti pemanfaatan teknologi informasi, pelatihan lanjutan bagi petugas, peningkatan jumlah personel pada jam sibuk, serta penguatan sarana pendukung seperti ruang khusus bagi kelompok rentan. Dengan peningkatan pada aspek-aspek tersebut, kualitas pelayanan SPKT Polda Bengkulu diharapkan dapat menjadi lebih optimal, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Kepolisian, Layanan Terpadu

### ABSTRACT

*This study analyzed public services in the Bengkulu Regional Police environment with a survey at the Integrated Police Service Center. The type of research used in this study is qualitative research. This study presents a descriptive discussion of the research with a case study technique that is carried out intensively, in detail, and in-depth on the object of research, the data in this study were obtained from primary data and secondary data. The data collection techniques used were observation methods, interview methods, and documentation methods. The data analysis techniques used were Data Reduction, Data Display, and Conclusion Drawing/Verification. The results of the study*

*showed that in general the service at the Bengkulu Regional Police SPKT was good and met public service standards. Simple administrative requirements, easy-to-access service systems, efficient service times, and public complaints were handled quickly and transparently. The public was also satisfied with the professional and friendly attitude of the officers. However, there are still several aspects that need to be improved, such as the use of information technology, further training for officers, increasing the number of personnel during peak hours, and strengthening supporting facilities such as special rooms for vulnerable groups. With improvements in these aspects, the quality of Bengkulu Police SPKT services is expected to be more optimal, responsive, and oriented towards public satisfaction..*

**Keywords:** *Public Services, Police, Integrated Services*

## **PENDAHULUAN**

Lembaga kepolisian memiliki peran penting bagi negara dalam mengelola keamanan dan ketertiban masyarakat. Tujuannya adalah untuk memastikan terciptanya kondisi yang aman dan tertib. Menurut Logemann, fungsi kepolisian merupakan suatu bentuk pekerjaan yang terstruktur dan berkelanjutan, yang dilaksanakan demi kepentingan negara (Rachmad & Pramono, 2024). Lembaga kepolisian memiliki tanggung jawab penting dalam menjaga ketertiban masyarakat dan menangani berbagai tindak kejahatan. Tugas ini mencakup upaya pencegahan serta tindakan terhadap pelaku kejahatan, agar masyarakat dapat merasakan rasa aman yang dijamin oleh negara. Pembentukan lembaga kepolisian bertujuan untuk menciptakan kondisi yang aman, nyaman, dan tertib dalam masyarakat. Hal ini dilakukan melalui pendekatan represif maupun preventif. Kata "Civil" dalam istilah "Polisi Sipil" mencerminkan nilai-nilai perilaku kepolisian yang menghormati hak-hak sipil, mengutamakan pendekatan kemanusiaan, tidak memiliki karakteristik militer, dan berkomitmen untuk mengabdikan diri kepada kepentingan masyarakat (Aris Widodo, 2009). Secara sederhana, istilah "polisi sipil" dapat dimaknai sebagai suatu pendekatan dalam kepolisian yang menekankan pada aspek kemanusiaan.

Hal ini bermakna bahwa metode yang digunakan oleh aparat kepolisian dalam melaksanakan tugasnya tidak seharusnya mengakibatkan hilangnya harkat dan martabat manusia (Satjipto Rahardjo, 2007). Memahami tugas kepolisian sipil dimulai dengan kesadaran bahwa yang dihadapi oleh aparat kepolisian dalam pelaksanaan tugasnya adalah individu-individu. Oleh karena itu, seorang polisi wajib memperlakukan setiap individu sebagai manusia yang memiliki hak asasi manusia (HAM) yang melekat pada dirinya. Dalam melaksanakan tugasnya, yang melibatkan interaksi dan hubungan dengan masyarakat (Satjipto Rahardjo, 2007) Menguraikan prinsip-prinsip yang terkandung dalam kepolisian sipil, yaitu bersikap lentur (fleksibel), berinteraksi secara aktif dengan masyarakat, dan berperan sebagai panutan bagi masyarakat. Peran kepolisian dalam memberikan pengayoman dan pengamanan sangatlah penting (Aprianty, Mulyadi, et al., 2023). Untuk itu, pelayanan kepada masyarakat harus dilaksanakan secara maksimal guna mewujudkan pelayanan prima (Atep Adya Barata, 2003). Kualitas pelayanan yang baik akan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pihak kepolisian (Septiana, 2021). Namun, seringkali pelayanan pengaduan mengalami tingkat kesibukan yang tinggi, hal ini disebabkan oleh

banyaknya aduan atau kasus yang dilaporkan oleh masyarakat setempat. Dengan adanya berbagai pengaduan, diperlukan tambahan layanan untuk memastikan bahwa setiap aduan dapat diproses dengan tepat waktu dan berkualitas (Aprianty, Rudiyanto, et al., 2023).

Pengaduan serta pelaporan terkait berbagai kasus di lingkungan sekitar merupakan salah satu tanggung jawab yang harus dilaksanakan dengan baik oleh Polda Bengkulu. Sebagai lembaga publik, Polda Bengkulu memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat (Purnawan et al., 2024). Kualitas pelayanan yang baik dapat dicapai jika pihak kepolisian mampu memberikan layanan yang sesuai, meskipun saat ini pemerintah masih berupaya untuk menciptakan kondisi pelayanan yang lebih baik karena masih terdapat sejumlah kekurangan dalam sistem yang ada (Dani & Purnawan, 2025). Untuk mengatasi masalah tersebut, dibentuklah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam lingkup kepolisian. SPKT memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat. Tugas mereka mencakup penerimaan dan penanganan awal laporan atau pengaduan dari publik, serta memberikan bantuan atau pertolongan yang diperlukan. Selain itu, SPKT juga berkolaborasi dengan fungsi-fungsi terkait untuk mengunjungi Tempat Kejadian Perkara (TKP) demi melakukan pengamanan dan olah TKP sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Karena SPKT merupakan titik awal bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan atau ingin melaporkan suatu masalah, penting bagi mereka untuk memberikan pelayanan yang optimal. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan yang terintegrasi adalah tanggung jawab pemerintah yang harus dilaksanakan dengan baik.

Pelayanan kepolisian kepada masyarakat, salah satunya berupa Laporan Polisi (LP), mencakup laporan atau pengaduan terkait tindak kejahatan atau kriminalitas. Berikut ini adalah data laporan yang sering diajukan oleh masyarakat di lingkungan Polda Bengkulu pada tahun 2023 dan 2024, sebagaimana yang tercatat berikut :

**TABEL 1.]  
DATA LAPORAN / PENGADUAN MASYARAKAT  
DAN SURAT KETERANGAN KEPOLISIAN TAHUN 2023**

NO	JENIS SURAT	JUMLAH	KET	A	B
1	2	3	4	5	6
1	LAPORAN POLISI	5	DIT RESNARKOBA	142	
			DIT RESKRIMUM	27	352
			DIT RESKRIMSUS	17	20
			DIT LANTAS	1	
2	Surat Laporan Kehilangan barang	313			
3	SP2HP	458			
4	SKCK	10.522			
5	SURAT IZIN	185			
6	STTP	30			
7	STTP UNRAS	20			
8	STTP KAMPANYE				
9	REKOMENDASI GIATMAS	18			
10	REKOMENDASI SKCK				
11	REKOMENDASI HANDAK				
12	IZIN ANGKUT HANDAK				
1	2	3	4	5	6
13	IZIN ANGKUT SENPI				
14	IZIN PENGINAPAN				
15	REKOMENDASI SENPI				
16	SKET JALAN OA (SKJ)				
17	SKLD/STM				
18	SIM	3			
19	STNK				

**Gambar 1. Data Laporan Pengaduan Masyarakat dan Surat**

**Keterangan Kepolisian Tahun 2023**

Sumber: SPKT Polda Bengkulu, Tahun 2023

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa selama periode Tahun 2023 Jenis Surat Laporan Polisi sebanyak 559 kasus yang masuk dalam Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polda Bengkulu dengan keterangan Direktorat Resnarkoba A sejumlah 142 kasus, Direktorat Reskrim A sejumlah 27 kasus, Direktorat Reskrimsus B sejumlah 352 kasus, Direktorat Reskrimsus A sejumlah 17 kasus, Direktorat Reskrimsus B sejumlah 20 kasus dan Direktorat Lantas sejumlah 1 kasus. Jenis Surat Laporan Kehilangan barang sebanyak 313 lembar, SP2HP sebanyak 458 lembar, SKCK sebanyak 10.522 lembar, Surat Izin sebanyak 185 lembar, STTP sebanyak 30 Lembar, STTP UNRAS sebanyak 20 lembar, Rekomendasi Giatmas sebanyak 18 lembar, Rekomendasi SKCK sebanyak 0 lembar, Rekomendasi Handak sebanyak 0 lembar, Izin Angkut Handak sebanyak 0 lembar, Izin Angkut Senpi sebanyak 0 lembar, Izin Penginapan sebanyak 0 lembar, Rekomendasi Senpi sebanyak 0 lembar, SKET Jalan OA (SKJ) sebanyak 0 lembar, SKLD/STM sebanyak 0 lembar, SIM sebanyak 3 lembar, dan STNK sebanyak 0 lembar.

**Tabel 1.2.**  
**DATA LAPORAN / PENGADUAN MASYARAKAT DAN SURAT KETERANGAN KEPOLISIAN TAHUN 2024**

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

Sumber: SPKT Polda Bengkulu, Tahun 2024

**Gambar 1. Data Laporan Pengaduan Masyarakat dan Surat Keterangan Kepolisian Tahun 2024**

Sumber: SPKT Polda Bengkulu, Tahun 2024

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa selama periode Tahun 2024 Jenis Surat Laporan Polisi sebanyak 584 kasus yang masuk dalam Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polda Bengkulu dengan keterangan Direktorat Resnarkoba A sejumlah 133 kasus, Direktorat Reskrim A sejumlah 26 kasus, Direktorat Reskrimsus B sejumlah 379 kasus, Direktorat Reskrimsus A sejumlah 27 kasus, Direktorat Reskrimsus B sejumlah 18 kasus dan Direktorat Lantas sejumlah 1 kasus. Jenis Surat Laporan Kehilangan barang sebanyak 384 lembar, SP2HP sebanyak 480 lembar, SKCK sebanyak 10.580 lembar, Surat Izin sebanyak 121

lembar, STTP sebanyak 90 Lembar, STTP UNRAS sebanyak 8 lembar, Rekomendasi Giatmas sebanyak 9 lembar, Rekomendasi SKCK sebanyak 0 lembar, Rekomendasi Handak sebanyak 0 lembar, Izin Angkut Handak sebanyak 0 lembar, Izin Angkut Senpi sebanyak 0 lembar, Izin Penginapan sebanyak 0 lembar, Rekomendasi Senpi sebanyak 0 lembar, SKET Jalan OA (SKJ) sebanyak 0 lembar, SKLD/STM sebanyak 0 lembar, SIM sebanyak 0 lembar, dan STNK sebanyak 0 lembar. Dalam tabel tersebut, dapat dilihat jumlah laporan polisi, surat laporan kehilangan barang, Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dan jenis surat lainnya yang diterbitkan oleh Polda Bengkulu dalam tahun-tahun tersebut.

Melihat jumlah kasus yang cukup besar, tentu pelayanan yang cepat dan berkualitas sangat diperlukan agar kualitas layanan publik dapat tercapai. Dengan pelayanan yang baik, masyarakat yang membutuhkan bantuan hukum dan pengaduan akan merasa puas. Pelayanan yang baik juga mencerminkan pelaksanaan tanggung jawab yang baik oleh pihak kepolisian. Namun, berdasarkan hasil observasi, beberapa laporan yang masuk ke SPKT Polda Bengkulu tidak memenuhi semua persyaratan yang ditentukan, sehingga menyebabkan penundaan dalam pemrosesan kasus. Hal ini berujung pada penumpukan kasus dan bertambahnya beban kerja aparat kepolisian.

Mekanisme pelayanan di SPKT diilustrasikan dalam Gambar 1.2, yang menggambarkan tahapan-tahapan yang harus dilalui oleh masyarakat saat melakukan pengaduan atau pelaporan. Beberapa masalah yang dihadapi oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polda Bengkulu adalah:

1. Kantor pelayanan Direktorat Reskrim, Direktorat Reskrimsus, Direktorat Resnarkoba, dan Direktorat Lalu Lintas di SPKT tidak berada di satu lokasi yang sama, sehingga koordinasi antar unit pelayanan menjadi kurang efisien.
2. Untuk mendukung kelancaran tugas SPKT, diperlukan SDM Polri yang profesional, terampil dalam penggunaan komputer dan internet, serta memiliki pemahaman yang baik mengenai ilmu hukum, sosiologi, dan budaya agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.
3. Jenis laporan yang paling sering dilaporkan adalah kasus penipuan, penggelapan, dan pemalsuan.

Secara keseluruhan, pelayanan di SPKT Polda Bengkulu dapat dikatakan memadai, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan prosedur pengajuan laporan. Pelayanan publik yang baik dapat tercapai jika sistem pelayanan yang diterapkan mengutamakan kepentingan masyarakat dan berjalan secara konsisten sesuai dengan peraturan yang berlaku. Keberhasilan sistem pelayanan ini sangat bergantung pada kesiapan lembaga pemerintah untuk merespons masalah dan kebutuhan masyarakat secara cepat dan efektif. Berdasarkan uraian tersebut di atas, peneliti tertarik untuk meneliti seperti apa pelayanan publik pada lingkungan kepolisian terutama di bagian sentra pelayanan kepolisian terpadu daerah Bengkulu. Fokus penelitian ini adalah pelayanan publik dalam penyelesaian laporan polisi (LP) di Kepolisian Daerah Bengkulu, dengan studi kasus di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pelayanan Publik Pada Kepolisian Daerah Bengkulu (Studi Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) pada jenis

Laporan Polisi (LP)”. Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah menganalisis bagaimana proses pelayanan terhadap laporan polisi dilakukan dan bagaimana efektivitas serta efisiensi layanan tersebut dalam menangani laporan yang diterima.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. (Creswell, 2019) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya (Martono, 2016). Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan fenomena-fenomena yang ada, baik itu berkaitan dengan fenomena alam maupun teknologi manusia (Sugiyono, 2013).

Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk menghasilkan informasi yang disusun secara sistematis dan akurat mengenai fakta dan karakteristik suatu populasi atau wilayah spesifik (Abdullah, 2015). Penelitian ini digunakan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan layanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Bengkulu. Untuk menyusun data dan informasi yang diperlukan, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut: 1) Wawancara; 2) Observasi; dan 3) Dokumen (Herdyansah, 2019). Maka yang menjadi informan dalam penelitian ini 7 orang yang terdiri dari Ka. SPKT, Kaur RENNIM, Ka. Siaga SPKT, Anggota SPKT dan 3 orang masyarakat. Adapun teknik analisis datanya yaitu menggunakan *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification*.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap masyarakat yang telah menerima pelayanan di SPKT Polda Bengkulu, evaluasi kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang beragam. Berikut adalah hasil penilaian terhadap beberapa aspek pelayanan yang dilakukan:

**Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat**

No	Aspek Yang Dinilai	Skor Rat-rata(1-5)	Interpretasi
1	Kecepatan pelayanan	4.2	Cukup puas
2	Sikap dan keramahan petugas	4.5	Sangat puas
3	Kejelasan informasi yang diberikan	4.0	Cukup puas
4	Prosedur pengajuan laporan	3.8	Cukup puas
5	Fasilitas dan kenyamanan pelayanan	4.3	Cukup puas
6	Hasil pelayanan (penyelesaian kasus)	3.9	Cukup puas

Sumber: Hasil Survey dengan masyarakat

Daripada hasil kajian yang dijalankan berkenaan Pelayanan Publik Pada Kepolisian Daerah Bengkulu (Studi Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) sebagai berikut.

#### 1. Persyaratan

Persyaratan Pelayanan di SPKT Polda Bengkulu sudah baik. Jenis layanan yang tersedia lengkap, petugas melayani dengan ramah dan profesional, serta persyaratan

administrasi tergolong sangat sederhana dan tidak berbelit-belit. Pelayanan dinilai cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini dibuktikan dari wawancara oleh petugas layanan yang memberikan loket dan deskripsi pemberkasan yang di tempel pada setiap loket yang tersedia berdasarkan kebutuhan layanan masyarakat.

## **2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Prosedur Sistem Pelayanan di SPKT Polda Bengkulu sudah cukup baik, dengan prosedur pendaftaran yang mudah, cepat, dan didukung petugas yang ramah. Prosedur pengaduan juga jelas dan transparan. Hal yang sudah maksimal meliputi kemudahan pelayanan, keterlibatan petugas, dan sistem informasi yang tertata. Hal ini dibuktikan dengan dari hasil survey pada tabel 3.

## **3. Waktu Penyelesaian**

Waktu pelayanan di SPKT Polda Bengkulu sudah efisien dan sesuai standar. Masyarakat merasa puas dengan kecepatan dan transparansi informasi terkait waktu penyelesaian laporan. Namun, untuk kasus yang lebih kompleks, waktu penyelesaian masih bisa lebih lama. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dalam mempercepat penanganan kasus yang rumit dan mengoptimalkan sistem pelacakan laporan, sehingga masyarakat dapat lebih mudah memantau perkembangan laporan mereka. Karena proses layanan disesuaikan berdasarkan kebutuhan masyarakat dan disediakan loket masing-masing dengan nomor antrian. Sehingga masyarakat dapat memastikan estimasi waktu mengantri hingga proses layanan hingga terbit produk layanan yang akan dijelaskan langsung oleh petugas.

## **4. Biaya/Tarif Layanan**

Pelayanan pengaduan di SPKT Polda Bengkulu sudah baik, dengan layanan gratis untuk pengaduan. Biaya hanya dikenakan untuk layanan administratif seperti pembuatan SKCK. Prosedur pengaduan dilakukan transparan, memudahkan masyarakat, dan mengutamakan aksesibilitas. Karena pada proses layanan biaya penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) baru atau perpanjangan adalah Rp30.000 (Tiga puluh ribu rupiah) bagi Warga Negara Indonesia (WNI). Biaya ini berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif PNBP yang berlaku di Polri. Kedepan, meski sudah baik, perlu terus memperbaiki transparansi informasi dan efisiensi layanan administratif untuk kenyamanan masyarakat.

## **5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan SPKT Polda Bengkulu sudah cukup baik dan memenuhi sebagian besar kebutuhan masyarakat baik pemenuhan layanan pengaduan hingga layanan berkas seperti SKCK. Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti peningkatan jumlah petugas layanan, pelatihan teknis dan operasional teknologi layanan, dan pengelolaan sistem aplikasi penanganan laporan.

## **6. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana SPKT Polda Bengkulu secara umum sudah baik dari pendidikan dan komunikasinya, namun ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki khususnya dalam bidang kompetensi teknis pengoperasian teknologi khususnya. Jumlah petugas cukup

untuk menangani laporan, namun terhambat pada rotasi jam kerja yang perlu digilir pada jam tertentu, petugas merasa kesulitan dan membutuhkan tambahan personel pada kondisi rotasi jam kerja. Meskipun sudah terlatih, pelatihan lanjutan dalam menangani kasus kompleks, penggunaan teknologi, dan komunikasi efektif masih diperlukan. Selain itu, proses penyelesaian laporan yang rumit perlu dipercepat dan distribusi tugas antar petugas harus lebih efisien agar pelayanan lebih optimal.

### **7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku pelaksana pelayanan di SPKT Polda Bengkulu cukup baik, hal ini dikarenakan penekanan komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan yang adil dan tanpa diskriminasi. Semua masyarakat diperlakukan sama tanpa memandang status sosial, dan laporan diproses sesuai prosedur yang berlaku. Meskipun pada praktiknya masih terdapat praktik nepotisme yang masih perlu untuk di benahi secara bertahap melalui proses reformasi yang akan dilaksanakan oleh instansi Polri mendatang.

### **8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan di SPKT Polda Bengkulu sudah berjalan dengan baik. Fasilitas pengaduan seperti kotak saran dan WhatsApp memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, dan pengaduan yang masuk ditindaklanjuti dengan cepat dan profesional. Masyarakat merasa puas dengan respons dan perbaikan yang diberikan secara fleksibel dan mudah.

### **9. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana di SPKT Polda Bengkulu sudah cukup memadai untuk mendukung pelayanan publik. Fasilitas seperti ruang pelayanan yang nyaman, sistem antrian elektronik, layanan prosedur yang terpublikasi di tiap loket, serta akses informasi telah tersedia baik secara lisan maupun tulisan yang mudah.

## **Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polda Bengkulu, dengan menggunakan sembilan indikator utama. Indikator-indikator ini meliputi persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan dan masukan, serta sarana dan prasarana. Berdasarkan data yang dikumpulkan dari observasi, wawancara dengan petugas SPKT, serta survei terhadap masyarakat yang menggunakan layanan SPKT, diperoleh hasil-hasil sebagai berikut:

### **1. Persyaratan**

Menurut Moenir (2002) Persyaratan pelayanan harus jelas, sederhana, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit agar tidak menjadi hambatan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Bengkulu berperan penting sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan meliputi penerimaan laporan atau pengaduan masyarakat, pembuatan

surat kehilangan dokumen atau barang berharga, penanganan situasi darurat seperti kecelakaan lalu lintas dan kekerasan dalam rumah tangga, konsultasi awal, hingga permintaan bantuan seperti pengawalan atau perlindungan. Layanan ini diberikan selama 24 jam penuh, dengan sistem administrasi yang berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur dan pendistribusian laporan ke satuan kerja terkait. Berdasarkan dari tabel 3 masyarakat menilai pelayanan di SPKT Polda Bengkulu sebagai cepat, ramah, dan profesional. Penilaian ini menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan, di mana kini masyarakat merasa lebih dilibatkan, didengarkan, dan tidak lagi terbebani dengan prosedur yang berbelit.

Dari segi teknis dan administratif, SPKT Polda Bengkulu menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam menyederhanakan birokrasi. Persyaratan pelayanan tergolong sangat sederhana, cukup dengan identitas diri seperti KTP atau SIM dan penjelasan kronologis kejadian. Petugas tetap akan melayani masyarakat meskipun terdapat kekurangan dokumen, sambil memberikan arahan secara jelas dan terbuka. Pendekatan ini mencerminkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang dikemukakan oleh Moenir (2016), yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik harus bersifat mudah diakses, tidak mempersulit, dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Di sisi lain, (Sampara Lukman, 2001) menegaskan bahwa pelayanan publik seharusnya mencerminkan kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, keterbukaan, dan efisiensi, yang semuanya tercermin dalam implementasi pelayanan di SPKT Polda Bengkulu saat ini.

Kemajuan juga tampak dari sisi etika pelayanan dan pendekatan humanis yang dilakukan oleh petugas, mulai dari pimpinan hingga ke lapangan. Petugas menunjukkan sikap ramah, informatif, serta membantu masyarakat yang belum memahami prosedur. Pelayanan dilakukan tanpa biaya, dan masyarakat merasa dihargai dalam setiap interaksi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan SPKT tidak hanya mengutamakan hasil administratif, tetapi juga membangun relasi emosional dan kepercayaan dengan masyarakat. Pendekatan ini menjadi bentuk nyata dari transformasi pelayanan kepolisian yang lebih inklusif dan responsif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SPKT Polda Bengkulu telah berhasil menciptakan sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Perubahan positif ini memperlihatkan bahwa institusi kepolisian mampu melakukan pembaruan dalam sistem pelayanan publik, dengan mengedepankan nilai-nilai profesionalisme, kecepatan, dan kepedulian sosial. SPKT Polda Bengkulu saat ini dapat menjadi contoh pelayanan publik berbasis kepercayaan, transparansi, dan kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat.

## **2. Sistem Mekanisme dan Prosedur**

Proses pemberian dan penerimaan pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Bengkulu, khususnya dalam hal pendaftaran dan pengaduan, telah dirancang secara sistematis untuk memberikan kemudahan, kejelasan, dan kenyamanan bagi masyarakat. Petugas SPKT menunjukkan komitmen kuat dengan menyederhanakan prosedur, menyediakan informasi yang transparan, serta memanfaatkan teknologi, seperti sistem antrian digital, guna mempercepat proses pelayanan. Selain melayani secara administratif, petugas juga memberikan bimbingan langsung kepada masyarakat, membantu pengisian formulir, dan menangani kendala yang muncul dengan sikap ramah, sabar, dan responsif. Dari sisi masyarakat sebagai penerima layanan, proses pendaftaran dan pengaduan dirasakan berjalan lancar, tidak rumit, dan disertai

dengan pelayanan terbuka serta komunikatif. Hal ini menunjukkan bahwa SPKT Polda Bengkulu telah berhasil menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik modern yang menekankan kemudahan akses, kejelasan prosedur, serta keterlibatan aktif masyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya bersifat formal, namun juga humanis dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, menjadikan SPKT bukan sekadar pusat administrasi, melainkan sebagai garda terdepan dalam menciptakan pelayanan publik yang responsif, akuntabel, dan memuaskan.

### **3. Waktu Penyelesaian**

Secara keseluruhan, baik dari perspektif petugas maupun masyarakat, waktu pelayanan di Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Bengkulu dinilai cukup efisien dan sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan. Proses pendaftaran laporan umumnya hanya memerlukan waktu sekitar 10–15 menit, bergantung pada kelengkapan dokumen yang diserahkan oleh pelapor. Sementara itu, proses verifikasi dan tindak lanjut laporan dapat diselesaikan dalam 1–2 hari kerja, kecuali untuk kasus yang lebih kompleks yang memerlukan penyelidikan lanjutan. Kejelasan dan keterbukaan informasi terkait estimasi waktu penyelesaian menjadi salah satu poin penting yang diperhatikan oleh petugas SPKT, sehingga masyarakat tidak merasa bingung ataupun diabaikan.

Pelayanan semacam ini menunjukkan perbaikan signifikan jika dibandingkan dengan praktik layanan sebelumnya yang kerap diwarnai dengan waktu tunggu panjang dan kurangnya kepastian proses. Dalam praktik lama, masyarakat seringkali tidak memperoleh kepastian kapan laporan mereka akan diproses atau ditindaklanjuti. Kini, SPKT Polda Bengkulu mengedepankan komunikasi yang terbuka, pelayanan yang transparan, serta pengelolaan waktu yang terukur, sehingga mampu menciptakan kepuasan di kalangan masyarakat. Pendekatan pelayanan cepat dan tepat ini sesuai dengan pandangan Lovelock & Wirtz (2011), yang menyatakan bahwa salah satu indikator utama dari kualitas layanan publik adalah kecepatan dan ketepatan waktu dalam penyampaian layanan. Mereka menekankan bahwa pelayanan yang lambat dapat menurunkan tingkat kepuasan, sedangkan pelayanan yang efisien dapat meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan prinsip dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, yang menekankan pentingnya pelayanan publik yang terukur, mudah dievaluasi, dan memiliki standar waktu yang jelas. Dengan kata lain, implementasi waktu pelayanan di SPKT Polda Bengkulu sudah selaras dengan prinsip-prinsip pelayanan publik modern yang efisien, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

### **4. Biaya/Tarif**

Layanan pengaduan di SPKT Polda Bengkulu telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu gratis. Hal ini mencerminkan komitmen SPKT Polda Bengkulu untuk memberikan pelayanan publik yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa membebani biaya. Menurut pakar pelayanan publik, seperti Rasyid (2017), prinsip dasar dalam layanan pengaduan adalah aksesibilitas dan keadilan, di mana layanan yang tidak memungut biaya menjadi langkah yang sangat positif, terutama bagi masyarakat dengan keterbatasan ekonomi. Biaya hanya dikenakan pada layanan administratif lainnya, seperti pembuatan dokumen resmi (misalnya SKCK atau surat izin), yang memang memerlukan proses

administrasi lebih lanjut. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 yang mengatur bahwa layanan dasar, seperti pengaduan, harus diberikan tanpa biaya, sementara biaya administratif hanya berlaku untuk layanan yang lebih spesifik.

Selain itu, prosedur pengaduan dilakukan secara transparan, dengan informasi yang jelas mengenai biaya layanan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan pengaduan tanpa khawatir tentang biaya tersembunyi. Menurut *Jalaluddin* (2018), transparansi dalam pelayanan publik adalah faktor penting dalam menciptakan hubungan yang saling percaya antara masyarakat dan pemerintah. Dengan memberikan informasi yang jelas dan terbuka mengenai prosedur dan biaya, masyarakat dapat merasa lebih dihargai dan tidak ragu untuk menggunakan layanan yang disediakan. Komitmen terhadap pelayanan publik yang berkualitas ini juga sesuai dengan prinsip *public service excellence*, yang mengedepankan kepuasan masyarakat sebagai prioritas. SPKT Polda Bengkulu telah menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas, yang dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Secara keseluruhan, SPKT Polda Bengkulu telah mematuhi ketentuan yang berlaku dan memastikan bahwa layanan pengaduan tetap gratis dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat, sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh pemerintah.

## **5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Menurut (Sinambela, 2008), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan sangat bergantung pada kompetensi pelaksana, yang meliputi kemampuan teknis dan sikap dalam memberikan layanan. Spesifikasi pelayanan harus jelas dan sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk memastikan kepuasan masyarakat. Dalam hal ini, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di SPKT Polda Bengkulu sudah memenuhi sebagian besar aspek yang dijelaskan oleh Mahmudi (2013) mengenai kualitas pelayanan publik. Mahmudi mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan, tetapi juga oleh seberapa baik layanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menemukan bahwa proses pendaftaran dan verifikasi laporan di SPKT Polda Bengkulu berlangsung dengan cepat, dengan waktu rata-rata sekitar 10-15 menit, serta proses tindak lanjut yang umumnya diselesaikan dalam waktu 1-2 hari kerja. Hal ini mencerminkan upaya SPKT dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi, sehingga masyarakat merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan layanan yang diberikan.

Sementara itu, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang mengatur pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menekankan pentingnya melakukan evaluasi terhadap standar pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini, survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di SPKT Polda Bengkulu menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal transparansi prosedur, kemudahan akses, dan responsivitas petugas. Hasil survei mengindikasikan bahwa masyarakat mendapatkan informasi yang jelas tentang prosedur pengaduan, estimasi waktu penyelesaian laporan, dan saluran komunikasi yang dapat digunakan untuk mengajukan keluhan atau pertanyaan lebih lanjut.

Penerapan survei kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman Kemenpan RB juga terbukti efektif dalam membantu pihak SPKT Polda Bengkulu mengevaluasi dan memperbaiki proses pelayanan mereka. Data yang diperoleh dari survei ini memungkinkan petugas untuk mengidentifikasi area-area yang masih perlu perbaikan, seperti peningkatan kecepatan proses verifikasi kasus yang lebih kompleks dan peningkatan fasilitas pendukung pelayanan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SPKT Polda Bengkulu telah menerapkan pendekatan berbasis pada evaluasi berkala, yang sesuai dengan pedoman yang tercantum dalam Peraturan Menteri tersebut.

Secara keseluruhan, penelitian ini menemukan bahwa SPKT Polda Bengkulu telah berhasil mengimplementasikan standar pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip yang dijelaskan oleh Mahmudi (2013) dan pedoman dari Peraturan Menteri No. 14 Tahun 2017, dengan hasil yang memuaskan dari sisi kecepatan pelayanan, transparansi, dan kepuasan masyarakat.

## **6. Kompetensi Pelaksana**

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Kemenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kompetensi pelaksana menjadi salah satu elemen penting yang menentukan kualitas pelayanan publik. Kompetensi ini mencakup pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang harus dimiliki oleh pelaksana dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pengetahuan yang memadai tentang tugas dan tanggung jawab, keahlian teknis yang relevan, serta keterampilan praktis yang mampu mendukung kelancaran pekerjaan, semuanya berperan dalam menciptakan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Oleh karena itu, penilaian terhadap kompetensi pelaksana turut menjadi faktor penentu dalam survei kepuasan masyarakat, yang bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat (MAHMUDI, 2013) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh jumlah personel yang tersedia serta kapasitas mereka dalam menangani volume pekerjaan. Mahmudi menyatakan bahwa ketersediaan sumber daya manusia yang cukup menjadi salah satu faktor penting dalam memberikan pelayanan yang efisien, karena jika jumlah petugas tidak sebanding dengan kebutuhan layanan, hal ini akan mempengaruhi waktu respons dan kualitas layanan.

Mengenai kemampuan petugas, para informan sepakat bahwa petugas di SPKT Polda Bengkulu sudah terlatih sesuai dengan bidangnya, tetapi ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam penanganan kasus yang lebih kompleks dan mendesak. Hal ini sesuai dengan pandangan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang mengatur pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan tersebut menekankan pentingnya peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan yang relevan agar mereka bisa lebih siap dalam menangani situasi yang lebih menantang. Pelatihan dalam hal penggunaan teknologi, komunikasi efektif, dan manajemen stres dianggap sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama ketika menghadapi situasi krisis atau permintaan layanan yang mendesak.

Selain itu, menurut Peraturan Menteri No. 14 Tahun 2017, survei kepuasan masyarakat adalah salah satu instrumen yang digunakan untuk mengukur keberhasilan pelayanan publik. Berdasarkan pedoman ini, kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi publik, termasuk SPKT. Oleh karena itu, penting bagi SPKT Polda Bengkulu untuk melakukan penilaian berkala terhadap pelayanan yang diberikan melalui survei kepuasan masyarakat, untuk mendapatkan umpan balik yang konstruktif mengenai efisiensi, kualitas, dan transparansi pelayanan. Survei ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai area-area yang perlu diperbaiki, seperti jumlah petugas, kompetensi teknis, serta kecepatan dan efektivitas respons terhadap laporan masyarakat.

Para informan juga mengungkapkan harapan agar penambahan personel dapat dilakukan agar beban kerja petugas lebih terdistribusi dengan baik, serta proses pelayanan dapat lebih cepat dan efisien. Hal ini juga didukung oleh pendapat (Switika Bonde, 2015) yang menyatakan bahwa pendistribusian beban kerja yang merata melalui penambahan personel yang cukup merupakan salah satu cara untuk meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi dalam pelayanan publik. Dengan bertambahnya jumlah petugas, SPKT Polda Bengkulu akan lebih mampu menangani laporan dengan lebih baik, mengurangi waktu tunggu bagi masyarakat, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, meskipun SPKT Polda Bengkulu sudah memberikan pelayanan yang cukup baik, hasil wawancara ini menunjukkan bahwa terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal peningkatan kapasitas petugas dan penambahan personel, guna memastikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip yang tercantum dalam Peraturan Menteri No. 14 Tahun 2017, yaitu bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik harus didasarkan pada evaluasi kepuasan masyarakat, serta penyesuaian terhadap jumlah petugas dan pelatihan untuk menghadapi tantangan pelayanan yang semakin kompleks.

## **7. Perilaku Pelaksana**

Menurut pelaku pelaksana adalah individu atau kelompok yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan suatu kegiatan atau tugas. Pelaku pelaksana ini bertanggung jawab untuk mengimplementasikan keputusan atau kebijakan yang telah direncanakan oleh pihak yang lebih tinggi, seperti manajer atau pemimpin organisasi. Dalam konteks organisasi atau manajemen, pelaku pelaksana sering kali merujuk pada staf operasional yang menjalankan berbagai tugas sehari-hari yang mendukung tujuan organisasi. Petugas SPKT tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga secara aktif memberikan penjelasan, membantu proses pelaporan, serta menjaga komunikasi yang baik selama proses berlangsung. Mereka menunjukkan sikap ramah, terbuka, dan membantu, terutama kepada masyarakat yang kurang paham terhadap prosedur pelaporan. Setiap laporan yang masuk diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku tanpa memandang siapa pelapornya. Sikap ini memperlihatkan bahwa komitmen terhadap pelayanan yang humanis dan berkeadilan telah diinternalisasi dengan baik oleh petugas di SPKT.

Pasalong (2017) menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik harus dilandasi oleh prinsip keadilan, keterbukaan, dan nondiskriminatif, di mana semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang sama, baik dalam kualitas maupun kecepatan. Dalam konteks ini, sikap petugas SPKT Polda Bengkulu sudah selaras dengan prinsip tersebut karena mereka

memberikan pelayanan yang bersifat inklusif, menjangkau semua golongan masyarakat tanpa pengecualian. Sementara itu, (Moenir, 2016) menekankan bahwa sikap aparaturnya pelayanan sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Pelayanan yang dilakukan dengan sikap yang sopan, komunikatif, dan menghargai masyarakat akan mendorong terbentuknya kepercayaan dan kepuasan publik. Berdasarkan hasil temuan, masyarakat merasa nyaman dan tidak takut untuk melapor, karena petugas tidak bersikap mengintimidasi atau mempersulit proses pelayanan.

Fakta bahwa masyarakat merasa diperlakukan adil, mendapatkan pelayanan yang cepat, dan memperoleh informasi yang transparan menunjukkan bahwa SPKT telah menjalankan fungsi pelayanan publik secara profesional dan akuntabel. Sikap petugas yang responsif juga mempercepat proses penanganan laporan, sekaligus meminimalkan potensi keluhan dari masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sikap petugas SPKT Polda Bengkulu merupakan salah satu faktor utama yang mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas. Sikap yang konsisten dalam memberikan pelayanan tanpa diskriminasi, sesuai prosedur, dan disertai komunikasi yang baik telah menjadikan SPKT sebagai unit pelayanan yang dipercaya oleh masyarakat.

## **8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Bengkulu telah menunjukkan komitmen kuat dalam membangun sistem pelayanan publik yang transparan, responsif, dan berorientasi pada masyarakat. Hal ini tercermin dari ketersediaan fasilitas pengaduan yang mudah diakses, seperti kotak saran fisik di ruang tunggu pelayanan, serta layanan digital melalui telepon dan WhatsApp yang aktif selama 24 jam. Fasilitas-fasilitas ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, dan masukan dengan mudah, baik secara langsung maupun tidak langsung. Setiap pengaduan yang diterima diproses secara profesional, dicatat dan dianalisis secara internal, serta dibahas dalam forum evaluasi rutin. Jika bersifat teknis dan dapat ditangani langsung, petugas SPKT akan segera meresponsnya di lapangan. Sedangkan untuk keluhan yang membutuhkan tindak lanjut lintas unit, SPKT akan melakukan koordinasi agar perbaikan dapat segera dilakukan. Respon cepat dan terbuka inilah yang membuat masyarakat merasa didengar, dihargai, dan dilayani dengan serius.

Komitmen ini sejalan dengan pendapat (Moenir, 2016) yang menekankan bahwa pelayanan publik berkualitas tidak hanya dinilai dari ketepatan prosedur, tetapi juga dari kemampuan instansi untuk menerima dan menindaklanjuti kritik serta masukan masyarakat secara terbuka dan profesional. Penanganan pengaduan yang baik menjadi bentuk nyata bahwa lembaga pelayanan tidak bersifat tertutup atau defensif, melainkan terbuka terhadap perubahan dan perbaikan berkelanjutan. Lebih lanjut, Pasalong (2017) menegaskan bahwa pengelolaan pengaduan merupakan bagian penting dari siklus pelayanan publik yang demokratis, karena memberikan ruang partisipasi aktif bagi masyarakat. Dengan merespon pengaduan secara serius, instansi publik menunjukkan komitmen terhadap prinsip akuntabilitas, transparansi, dan keadilan, yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut.

Dari perspektif masyarakat, mereka mengapresiasi langkah SPKT Polda Bengkulu yang tidak hanya menyediakan sarana pengaduan, tetapi juga memberikan tindak lanjut nyata atas laporan yang disampaikan. Bahkan perubahan-perubahan kecil di lapangan seperti penataan ruang tunggu, kecepatan pelayanan, dan sikap petugas menjadi bukti bahwa masukan

masyarakat benar-benar dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SPKT Polda Bengkulu telah berhasil membangun sistem penanganan pengaduan masyarakat yang fungsional dan efektif. Tidak hanya menjadi sarana administratif, mekanisme pengaduan juga menjadi bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan secara menyeluruh. Ini menunjukkan bahwa SPKT bukan hanya sekadar tempat pelaporan, tetapi juga wadah interaksi dua arah antara negara dan masyarakat yang dilandasi oleh prinsip humanis, inklusif, dan solutif.

## 9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, salah satu aspek penting dalam evaluasi pelayanan publik adalah ketersediaan dan kelayakan sarana serta prasarana. Dalam konteks ini, Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Bengkulu telah menunjukkan komitmennya dalam menyediakan fasilitas yang mendukung pelayanan yang cepat, nyaman, dan informatif. Sarana yang tersedia meliputi sistem antrian elektronik, layanan komunikasi berbasis WhatsApp, kotak saran, papan informasi digital, serta komputer untuk menunjang pelayanan. Keberadaan ruang tunggu yang nyaman juga menjadi nilai tambah dalam memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang mengakses layanan.

Selain sarana, prasarana yang dimiliki SPKT Polda Bengkulu juga tergolong lengkap dan memadai. Tersedia fasilitas seperti ruang tunggu yang luas, toilet umum yang bersih, area parkir yang memadai, serta aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Dari sisi keamanan, SPKT dilengkapi dengan kamera CCTV yang tersebar di beberapa titik strategis untuk memastikan keamanan lingkungan pelayanan. Masyarakat secara umum menyatakan kepuasan terhadap fasilitas yang tersedia karena mampu menjawab kebutuhan akan pelayanan yang cepat dan efisien. Meski demikian, terdapat beberapa masukan dari masyarakat terkait penyediaan ruang khusus bagi ibu menyusui dan ruang tunggu yang ramah anak, yang dapat menjadi bahan perbaikan ke depan. Menurut yang disampaikan oleh Dwiyanto (2006), keberhasilan pelayanan publik sangat ditentukan oleh keberadaan sarana dan prasarana yang memadai, karena hal tersebut merupakan prasyarat utama dalam menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Hal senada juga diungkapkan oleh (Sedarmayanti, 2012), bahwa pelayanan publik yang baik harus ditopang oleh fasilitas yang lengkap, nyaman, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas dan ibu dengan anak kecil. Pendapat para ahli ini menguatkan bahwa infrastruktur pelayanan bukan hanya pelengkap, melainkan elemen esensial dalam menjamin mutu layanan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa SPKT Polda Bengkulu telah memenuhi sebagian besar indikator kelayakan sarana dan prasarana sebagaimana diatur dalam PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017. Dengan penyediaan fasilitas yang terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, SPKT menunjukkan komitmen dalam mewujudkan pelayanan publik yang ramah, modern, dan berkualitas. Evaluasi ini juga mencerminkan bahwa SPKT Polda Bengkulu senantiasa berupaya meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan dengan tetap membuka ruang bagi partisipasi dan masukan masyarakat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas terkait dengan “Pelayanan Publik oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Di (SPKT) Polda Bengkulu”, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan berjalan dengan baik, hal ini didasarkan pada temuan lapangan serta hasil analisis, yaitu : 1) Persyaratan layanan sudah ditetapkan dengan jelas, tetapi masih ada masyarakat yang merasa kurang mendapatkan informasi, terutama pada layanan pengaduan tindak pidana. 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan yang perlu ditampilkan dipetunjuk pedoman, tetapi beberapa masyarakat masih merasa kesulitan dalam memahami langkah-langkah administrasi. 3) Waktu penyelesaian layanan bervariasi, tetapi pada jam sibuk terjadi antrean panjang yang menyebabkan keterlambatan. 4) Biaya layanan sudah transparan dan sesuai ketentuan yang jelas di papan informasi. 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tetapi beberapa prosedur masih dianggap berbelit-belit karena terdapat beberapa proses yang panjang. 6) Petugas memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai prosedur layanan. 7) Petugas layanan memiliki kompetensi dan kecakapan yang baik dalam melayani berdasarkan SOP yang ada. 8) Sarana dan Prasarana masih sangat minim karena ketersediaan ruang tunggu yang terbatas sehingga menyebabkan ketidaknyamanan.

### Saran

1. Sosialisasi yang lebih intensif melalui media informasi digital dan papan pengumuman kantor.
2. Digitalisasi prosedur dan penyediaan panduan layanan dapat membantu masyarakat dalam melakukan urusan di kantor layanan.
3. Penerapan sistem antrean digital/ registrasi online.
4. Penyederhanaan prosedur dan sosialisasi lebih lanjut dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai layanan yang tersedia.
5. Peningkatan fasilitas ruang tunggu serta penerapan sistem antrean elektronik dapat membantu memperbaiki pengalaman masyarakat saat mengakses layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). METODE PENELITIAN KUANTITATIF. In *Aswaja Pressindo* (1st ed.). Aswaja Pressindo.
- Aprianty, H., Mulyadi, S., Dani, R., & Purnawan, H. (2023). Budaya Kerja Polri dalam Sistem Pelayanan Masyarakat di Polres Bengkulu Tengah The Culture of Police Work in the Society Service System at the Central Bengkulu Resort Police. *Perspektif*, 12(3), 1022–1029. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i3.9628>
- Aprianty, H., Rudiyanto, G., Dani, R., Purnawan, H., & Yanto, H. N. (2023). Peran Ditsamapta dalam Meningkatkan Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Polisi Republik Indonesia yang Presisi. *Jurnal Publisitas*, 9(2), 133–143.
- Aris Widodo. (2009). *Siklus Kehidupan Manusia dalam Perspektif Filsafat Budaya*. STAIN Parepare.

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Dani, R., & Purnawan, H. (2025). Bridging Aspirations and Policy: An Analysis of Community Input Absorption from Recess Activities of the Regional People ' s Representative Council in Bengkulu Province. *Jurnal Public Policy*, 3(11), 335–346.
- Herdyansah, H. (2019). Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial: Perspektif Konvensional dan Kontemporer. In *Jakarta: Salemba Humanika*.
- MAHMUDI. (2013). *Manajemen kinerja sektor publik*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Martono, N. (2016). *Metode penelitian kuantitatif: analisis isi dan analisis data sekunder*. Rajawali Pers.
- Moenir, A. . (2016). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Purnawan, H., Suwanto, K., Dani, R., & Aprianty, H. (2024). *Evaluation of Samsat Virtu Tax Payment Service Innovations in Increasing Original Regional Income in Bengkulu City*. 13(1), 1–9. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i1.9897>
- Rachmad, I. Z., & Pramono, S. (2024). *Analisis Pelayanan Publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kota Mojokerto Imam Zharkasi Rachmad, Sapto Pramono SMIA – Vol. 2 No. 1 Tahun 2024*. 2(1), 105–114.
- Sampara Lukman. (2001). *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara.
- Satjipto Rahardjo. (2007). Biarkan Hukum Mengalir: catatan kritis tentang pergulatan manusia dan hukum. In *Fellini Lexicon*. Penerbit Buku Kompas. <https://doi.org/10.5040/9781838710811.0011>
- Sedarmayanti. (2012). *Good governance: Kepemerintahan yang baik*. Mandar Maju.
- Septiana, S. (2021). Pengaruh Penghargaan (Reward), Budaya Kerja Dan Harapan Berkembang Terhadap Kinerja Anggota Kepolisian Di Direktorat Reserse Kriminal Khusus (Ditreskrimsus) Polda Kalimantan Selatan. *Kindai*, 17(3), 446–465. <https://doi.org/10.35972/kindai.v17i3.626>
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Switika Bonde. (2015). *HUBUNGAN PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAH DENGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Suatu Studi Di Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa)*. 6.