



## TINJAUAN PELAKSANAAN TUGAS SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERHADAP PENANGANAN PENGADUAN HUKUM DI KOTA KENDARI (Suatu Studi di Polsek Baruga)

Erna Maulana Sudarman, Amir Faisal, La Ode Muhram

Fakultas Hukum Universitas Sulawesi Tenggara

### ARTICLE INFO

#### Keywords:

Baruga Police Station,  
Kendari City, Legal  
Complaints, Police  
Service Center.

#### e-mail:

ernamaulana@gmail.com

#### Corresponding Author:

Erna Maulana Sudarman

Received:26/08/2024

Accepted:01/10/2024

Published:30/04/2025



### ABSTRACT

This study aims to: 1) To find out and understand how the SPKT's efforts in handling Legal Complaints in Kendari City 2) To find out and understand the obstacles faced by the police in handling Legal Complaints in Kendari City. This study is an empirical study, by studying various books and reading laws and regulations related to the material for writing this thesis. Data collection techniques in the study were carried out by field research and literature to obtain data related to the title of the thesis being raised. Furthermore, the data was processed and analyzed using a qualitative descriptive method by describing the reality that had occurred. The results of this study concluded that the Integrated Police Service Center (SPKT)'s efforts in handling legal complaints in the jurisdiction of the Baruga Police include various steps aimed at providing excellent service to the community. SPKT acts as the vanguard in handling legal complaints by carrying out professional, fast, and transparent service functions. Obstacles Faced by the Police in Handling Legal Complaints, Especially in the Jurisdiction of the Baruga Police and handling legal complaints, based on interviews conducted with resource persons AIPTU Rencana Toro Ka.Spkt Polsek Baruga, in spkt like other police institutions, face various obstacles that can affect the effectiveness and efficiency of services to the community ranging from Human Resources (HR) constraints to Facilities and Infrastructure Constraints.

### I. PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara yang berdasakan atas hukum yang berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Untuk itu penegakkan supremasi hukum harus berdasarkan pada nilai kebenaran dan keadilan serta penghormatan terhadap hak-hak asasi manusia yang kurang terpenuhi. Kondisi tersebut disebabkan banyaknya peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh pemerintah pada masa lalu tidak mencerminkan aspirasi masyarakat dan kebutuhan pembangunan yang bersendikan hukum.

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat itu sendiri. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat

maupun daerah. Pelayanan publik saat ini telah menjadi isu yang sangat strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia di berbagai bidang, sedangkan pengaruhnya sangat luas mulai dari kehidupan ekonomi, sosial, budaya, politik, dan segala aspek kehidupan masyarakat. seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal (4) Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; "(a) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, (b) persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, (c) keprofesionalan, (d) keterbukaan, (e) akuntabilitas"

Di era demokrasi, dinamika masyarakat sedang dipenuhi dengan euforia kebebasan, sekaligus semangat bangkitnya *civil society* di seluruh elemen kehidupan sosial. Polri sebagai aparat penegak hukum dan pelayanan publik dipisahkan dari lingkungan TNI, sebenarnya terdapat harapan baru akan peran dan kiprah besar lembaga ini di tengah masyarakat. Sebagai institusi pelayanan publik, Polri senantiasa bersentuhan dengan dinamika masyarakat.

Tugas dan fungsi Polri dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat merupakan amanah Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaan tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia yakni Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002, yang sebelumnya adalah Undang-undang Nomor 28 Tahun 1997 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Tahun 1997 Nomor 81, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3710) sebagai penyempurnaan dari Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1961 (Tahun 1961 nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2289).

Esensi dari pelayanan pengaduan hukum masyarakat adalah untuk memberikan akses yang adil, cepat, dan transparan kepada setiap warga dalam menyampaikan keluhan, laporan, atau masalah hukum yang mereka hadapi dengan memberikan perlakuan yang adil tanpa diskriminasi berdasarkan latar belakang sosial, ekonomi, atau lainnya. Setiap pengaduan harus diperlakukan dengan objektivitas dan keadilan, memastikan bahwa hak-hak setiap individu dihormati.

Melalui pelayanan pengaduan hukum, masyarakat didorong untuk aktif berpartisipasi dalam menjaga keamanan dan ketertiban. Mereka merasa memiliki peran dalam sistem penegakan hukum, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan dan hubungan antara masyarakat dan aparat hukum yang bertujuan untuk tidak hanya menyelesaikan masalah hukum, tetapi juga memberikan kepuasan kepada pelapor melalui penyelesaian yang adil dan memadai, serta langkah-langkah pemulihan jika diperlukan. Dengan esensi tersebut, pelayanan pengaduan hukum berfungsi sebagai jembatan antara masyarakat dan sistem hukum, memastikan bahwa setiap keluhan dan masalah hukum ditangani dengan profesionalisme, integritas, dan komitmen terhadap keadilan.

Seiring dengan peningkatan profesionalisme kepolisian, tuntutan kearah perbaikan kinerja dan citra kepolisian sebagai pelayan masyarakat telah menjadi agenda reformasi kepolisian. Daya kritis masyarakat sipil terhadap kinerja dan citra kepolisian adalah cerminan kuatnya aspirasi dan tuntutan atas hak masyarakat. Pencitraan positif yang dibangun sebagai komitmen menuju profesionalisme Polri. Pada kenyataannya, Polri sebagai lembaga negara tetap berusaha melaksanakan paradigma sebagai lembaga yang melindungi, mengayomi, mengabdikan dan melayani masyarakat.

Peran dan fungsi Kepolisian dalam mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materil dan spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945) dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang merdeka, bersatu, dan berdaulat dan berkedaulatan rakyat dalam suasana perikehidupan bangsa yang aman, tentram, tertib dalam lingkungan pergaulan dunia yang bersahabat dan damai. Pelayanan yang diberikan Polri kepada masyarakat yaitu dengan cara menerima laporan dan pengaduan apapun dari masyarakat dalam waktu 1x24 jam, Polri secara langsung telah memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat dalam menjalankan segala aktivitasnya sehari-hari.

Sebagaimana telah diungkapkan diatas bahwa polres kendari telah mengalami beberapa kali perubahan yang disesuaikan dengan kondisi perkembangan kemajuan zaman dan kondisi

masyarakat setempat serta melakukan pembenahan kedalam, baik yang berasal dari pemerintah, pimpinan maupun internya.

Polsek baruga dalam peningkatan profesionalitasnya terus memberikan perbaikan dari segi pelayanan kepada masyarakat agar bisa lebih baik dalam melakukan tugas dan fungsinya. Masih begitu melekatnya citra buruk dalam pelayanan kepada masyarakat oleh aparat kepolisian saat ini khususnya, menjadi sebab mengapa konsep pelayanan perlu terus diperbaiki dari masa ke masa sebagai upaya memperbaiki kualitas budaya kerja menurut masyarakat dengan kinerja cakap, profesional dan transparan serta berintegritas.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Tinjauan Umum tentang Kepolisian

#### 1. Pengertian Polisi

Polisi adalah suatu pranata umum sipil yang mengatur tata tertib (orde) dan hukum. Namun kadang kala pranata ini bersifat militaris, seperti di Indonesia sebelum Polri dilepas dari ABRI. Polisi dalam lingkungan pengadilan bertugas sebagai penyidik. Dalam tugasnya dia mencari barang bukti, keterangan-keterangan dari beberapa sumber, baik keterangan saksi-saksi maupun keterangan saksi ahli.

#### 2. Fungsi Polisi

Fungsi utama dari polisi adalah menegakkan hukum dan melayani kepentingan masyarakat umum. Sehingga dapat dikatakan bahwa tugas polisi adalah melakukan pencegahan terhadap kejahatan dan memberikan perlindungan kepada masyarakat.

#### 3. Tugas dan Wewenang Kepolisian

Pemahaman mengenai kedudukan Kepolisian Indonesia mempunyai arti yang sangat khusus, sebab nantinya akan terkait dengan berbagai hal yang mengenai Kepolisian tentang tugas, wewenang dan kewajiban Kepolisian bagi upaya pembangunan sejalan dengan pembangunan Nasional. Undang-undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang menentukan tugas-tugas Kepolisian sebagai berikut:

Pasal 14 Kepolisian mempunyai tugas:

- a. Melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan.
- b. Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di jalan.
- c. Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan.
- d. Turut serta dalam pembinaan hukum Nasional.
- e. Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum.
- f. Melakukan koordinasi, pengawasan dan pembinaan teknis terhadap Kepolisian khusus, penyidik, pegawai negeri sipil dan bentuk-bentuk pengamanan Swakarsa.
- g. Melakukan penyidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan yang lain.
- h. Menyelenggarakan identifikasi Kepolisian, kedokteran Kepolisian, Laboratorium Forensik.
- i. Melindungi keselamatan jiwa raga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi pihak yang berwenang.
- j. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya dalam lingkup tugas Kepolisian, serta Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan Perundang-undangan.”

Dalam rangka penyelenggaraan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 Kepolisian Negara Republik Indonesia secara umum berwenang:

- a. Menerima laporan dan atau menerima pengaduan.
- b. Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum.
- c. Mencegah dan menanggulangi timbulnya penyakit masyarakat.
- d. Mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa
- e. Mengeluarkan peraturan Kepolisian dalam lingkup administratif Kepolisian
- f. Melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan Kepolisian dalam rangka tindakan pencegahan
- g. Melakukan tindakan pertama di tempat kejadian
- h. Mengambil sidik jari dari identitas lainnya serta memotret seseorang
- i. Mencari keterangan dan barang bukti
- j. Penyelenggarakan pusat informasi kriminalitas Nasional
- k. Mengeluarkan surat izin dan/atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat.”

## **B. Pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata "pelayanan" memiliki arti Usaha melayani kebutuhan orang lain (dengan mendapat imbalan uang atau tidak) dan Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan barang atau jasa. Mencakup segala bentuk tindakan atau usaha yang dilakukan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan atau kepentingan orang lain, baik dalam konteks komersial maupun non-komersial.

Pelayanan adalah tindakan atau proses yang dirancang untuk memberikan nilai atau manfaat kepada baik berupa layanan langsung, interaksi, maupun pengalaman. Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dipotimalisasikan baik oleh individu maupun organisasi. Kemampuan untuk menciptakan nilai-nilai melalui analisa, pemahaman, dan penerapan merupakan pintu masuk perbaikan pelayanan pada masyarakat. Dengan demikian pengaplikasian tanggungjawab menjadi bentuk pemberdayaan publik, terutama untuk mereka yang langsung berhadapan dengan masyarakat

Berikut beberapa definisi pelayanan menurut para ahli

- a. Kotler (2000) Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi pelayanan dapat terkait atau tidak terkait dengan produk fisik.
- b. Zeithaml & Bitner (1996) Pelayanan adalah semua aktivitas ekonomi yang outputnya bukan merupakan produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dikonsumsi pada saat diproduksi, serta memberikan nilai tambah (seperti kenyamanan, hiburan, kecepatan, atau kesehatan) yang pada dasarnya tidak berwujud bagi pembelinya.
- c. Lovelock (2001) Pelayanan adalah tindakan, proses, dan kinerja yang ditawarkan atau dikerjakan oleh seseorang atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan orang lain.
- d. Gronroos (2007) Pelayanan adalah proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas yang lebih bersifat tidak berwujud dibandingkan barang fisik, dan biasanya terjadi melalui interaksi antara pelanggan dengan karyawan layanan dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia layanan, yang disediakan sebagai solusi bagi masalah pelanggan.
- e. Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) Pelayanan adalah suatu kinerja yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen, yang pada umumnya tidak berwujud, serta terjadi dalam interaksi antara konsumen dan penyedia jasa.

- f. H.A.S. Moenir menyatakan bahwa bentuk pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

### **1. Pelayanan Publik**

Masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang memiliki standar kualitas yang baik dari aparat pemerintah, namun kadang tidak sesuai dengan apa yang menjadi harapan masyarakat. Masih banyak bentuk pelayanan yang terkesan lambat, dan menghabiskan banyak waktu dan tenaga. Pelayanan publik merupakan ujung tombak interaksi antara pemerintah dan masyarakat, kinerja pemerintah juga dapat dinilai dari sejauh mana kualitas pelayanan publik. Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah terhadap masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Maryam, 2016)

Pelayanan publik merupakan "Bentuk kegiatan pelayanan, berupa barang dan jasa yang menjadi tanggung jawab di berbagai instansi seperti, pemerintah pusat, daerah, lingkungan Badan Usaha Milik Negara serta Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Hardiansyah, 2018). Selain itu, Zeithaml dan Valarie A dalam (J.Supranto,2001) mengatakan bahwa ada empat hal yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- a) Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
- b) Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
- c) Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
- d) Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

### **C. Pengaduan**

Pengaduan adalah tindakan melaporkan suatu peristiwa, perilaku, atau keadaan yang dianggap tidak sesuai dengan hukum, peraturan, atau norma yang berlaku, kepada pihak berwenang untuk mendapatkan penyelesaian atau tindakan lebih lanjut. Dalam konteks kepolisian, pengaduan umumnya berkaitan dengan pelaporan tindak pidana, pelanggaran, atau keluhan terkait pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Jenis-Jenis Pengaduan Kepolisian:

- a. Pengaduan Tindak Pidana: Laporan mengenai peristiwa yang diduga merupakan tindak kejahatan atau pelanggaran hukum, seperti pencurian, penipuan, kekerasan, dan sebagainya.
- b. Pengaduan Pelayanan: Keluhan atau laporan terkait ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh institusi kepolisian, seperti lambatnya proses pelayanan, perilaku tidak profesional dari petugas, atau adanya penyimpangan dalam pelayanan.
- c. Pengaduan Masyarakat: Pengaduan terkait permasalahan sosial atau gangguan ketertiban umum yang memerlukan campur tangan pihak kepolisian, seperti gangguan keamanan, keributan, atau permasalahan lingkungan.

### **D. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)**

SPKT merupakan ujung tombak pelayanan kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu peningkatan pelayanan di SPKT sangatlah penting. 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 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, Menyajikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas kepolisian guna dapat diakses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tingkat Kepuasan masyarakat Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), SPKT menyelenggarakan fungsi :

- a) Pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD), Surat IZIN Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa 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 anatar 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 polda.

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) terdiri dari Urusan Perencanaan dan Administrasi (Urrenmin) dan 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.

Konsep nilai dan norma Kepolisian menyangkut Pelayanan Publik menjadi sangat penting karena nilai dan norma menjadi pegangan di dalam pilihan tindakan dan dasar moral untuk dasar pembenaran dan evaluasi perilaku. Konsep kepolisian dalam 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, secara sistematis akan tidak efektif jika tidak disertai komitmen dan kerja keras untuk merealisasikan konsep sesuai aturan yang telah dikeluarkan. Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) di polsek baruga adalah unit yang bertanggung jawab atas pelayanan dasar yang diberikan kepada masyarakat. Berikut ini adalah beberapa tugas dan pelayanan yang biasanya dilakukan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian:

- a) Pelaporan dan Pengaduan: Menerima laporan atau pengaduan dari masyarakat mengenai tindak pidana di wilayah hukum baruga, pelanggaran hukum, atau masalah lain yang memerlukan intervensi polisi dan mencatat laporan ke dalam catatan resmi dan memberikan nomor laporan kepada pelapor.

- b) Pengurusan Surat Keterangan: Mengeluarkan surat keterangan seperti Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang diperlukan untuk berbagai keperluan, termasuk pekerjaan, pendidikan, atau keperluan lainnya.
- c) Penanganan Kasus: Melakukan tindakan awal terhadap laporan yang masuk, seperti mengamankan barang bukti atau pelaku yang dilaporkan, serta melakukan koordinasi dengan satuan lain untuk penyelidikan lebih lanjut.
- d) Pelayanan Keamanan: Menyediakan pelayanan pengamanan untuk acara-acara masyarakat, termasuk pernikahan, kegiatan keagamaan, dan acara publik lainnya yang memerlukan pengamanan.
- e) Layanan Kepolisian 24 Jam: Memberikan layanan yang dapat diakses oleh masyarakat selama 24 jam, termasuk pelayanan darurat.
- f) Informasi dan Konsultasi: Memberikan informasi dan konsultasi hukum kepada masyarakat yang membutuhkan bimbingan atau nasihat terkait masalah hukum atau keamanan.
- g) Koordinasi dengan Lembaga Lain: Berkoordinasi dengan instansi lain, seperti rumah sakit atau pemadam kebakaran, dalam penanganan kasus-kasus darurat atau bencana.

SPK pada Polsek Baruga Kendari bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kepolisian, meningkatkan responsivitas terhadap pengaduan masyarakat, serta menciptakan rasa aman dan tertib di lingkungan sekitar. Tujuan dan sasaran pelayanan pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) adalah sebagai berikut:

1. Memberikan Pelayanan Prima: Menyediakan layanan kepolisian yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat.
2. Meningkatkan Kepercayaan Publik: Meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri melalui pelayanan yang profesional dan humanis.
3. Mempermudah Akses Layanan Kepolisian: Mempermudah akses masyarakat dalam mendapatkan layanan kepolisian, seperti pelaporan, permintaan informasi, dan bantuan hukum.
4. Mendukung Pemeliharaan Kamtibmas: Mendukung pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) dengan memberikan respon cepat terhadap laporan dan keluhan masyarakat.

Sasaran Pelayanan SPKT:

1. Masyarakat Umum: Memberikan pelayanan kepada semua lapisan masyarakat yang membutuhkan bantuan kepolisian.
2. Korban Kejahatan: Memberikan penanganan awal yang cepat dan tepat bagi korban tindak kejahatan.
3. Peningkatan Efisiensi: Meningkatkan efisiensi dalam proses pelaporan dan pengaduan sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama.
4. Penggunaan Teknologi Informasi: Memaksimalkan penggunaan teknologi informasi dalam proses pelayanan untuk mempermudah dan mempercepat layanan.

SPKT berperan penting sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga semua aspek dalam pelayanan diarahkan untuk mencapai pelayanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- a) Masyarakat Datang Ke SPKT Melalui Media Komunikasi Atau Tatap Muka
- b) Melakukan Konsultasi Hukum
- c) Membuat Surat Pernyataan Pelapor
- d) Pembuatan Laporan Polisi
- e) Pembuatan STL ( Surat Tanda Lapor )
- f) Mengisi Kotak Saran

### E. Kaidah Pelayanan SPKT

Di dalam hukum kita mengenal Sumber hukum formal yaitu sumber dengan bentuk tertentu yang merupakan dasar berlakunya hukum secara formal. Sumber hukum formal merupakan dasar kekuatan mengikat peraturan-peraturan agar ditaati masyarakat maupun penegak hukum. Sumber hukum formal antara lain :

- a) Undang-Undang adalah peraturan negara yang dibentuk oleh alat perlengkapan negara yang berwenang dan mengikat masyarakat.
- b) Kebiasaan adalah perbuatan manusia mengenai hal tertentu yang dilakukan secara berulang-ulang dan terhadapnya dipertalikan adanya ide hukum, sehingga perbuatan tersebut diterima dan dilakukan oleh suatu masyarakat.
- c) Yurisprudensi adalah keputusan pengadilan atau keputusan hakim yang terdahulu, yang dianggap tepat sehingga diikuti oleh pengadilan atau hakim lain.
- d) Traktat (perjanjian antar negara) adalah perjanjian antar Negara yang telah disahkan berlaku mengikat Negara peserta, termasuk warga negaranya.
- e) Doktrin adalah pendapat para sarjana hukum terkemuka yang besar pengaruhnya terhadap perkembangan hukum pada umumnya dan secara khusus terhadap hakim dalam mengambil keputusannya (Sudaryanto Agus. 2015:88).

Polisi yang profesional ialah polisi yang memahamai tugas dan fungsinya. Artinya di dalam melaksanakan tugas dan fungsinya polisi dituntut untuk memiliki kepakaran yang tinggi, memiliki kemampuan, keterampilan dan pendidikan yang memadai. Polisi profesional juga harus mengerti dan tidak keluar dari tugas pokoknya. Dalam hal ini, dikatakan bahwa kemampuan, keterampilan dan pendidikan yang memadai, oleh anggota polisi, harus dijalankan dalam kerangka fungsi dan tugas pokoknya sesuai Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Pengaduan dapat disampaikan terkait dengan :

- a. Pelayanan Polri;
- b. Penyimpangan perilaku Pegawai Negeri pada Polri; dan/atau

Pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) diatur berdasarkan prinsip-prinsip umum pelayanan publik yang berlaku di Indonesia, serta pedoman internal Polri. Berikut adalah beberapa kaidah pelayanan yang diterapkan:

#### Kaidah Pelayanan SPKT

- a. Keterbukaan (Transparansi): Pelayanan dilakukan secara terbuka dan transparan, dengan informasi yang jelas mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan.
- b. Akuntabilitas: Setiap pelayanan yang diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
- c. Partisipasi: Masyarakat diberikan kesempatan untuk memberikan masukan dan pengaduan terkait pelayanan yang diterima.
- d. Kesetaraan: Pelayanan diberikan secara adil dan tanpa diskriminasi kepada seluruh lapisan masyarakat.
- e. Efisiensi dan Efektivitas: Pelayanan diberikan dengan mengutamakan efisiensi waktu dan sumber daya serta keefektifan hasil yang diperoleh.
- f. Profesionalisme: Petugas yang memberikan pelayanan harus memiliki kompetensi, berintegritas, dan bersikap profesional dalam menjalankan tugas.
- g. Kepastian Hukum: Setiap pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.
- h. Kenyamanan dan Keamanan: Pelayanan harus diberikan dalam suasana yang nyaman dan aman bagi masyarakat.

### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian empiris. Dilaksanakan di Provinsi Sulawesi Tenggara bertempat di Polsek Baruga Kendari. Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian karena memudahkan untuk memperoleh data mengenai obyek penelitian sesuai dengan judul yang diangkat Tinjauan Pelaksanaan Tugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terhadap Penanganan Pengaduan Hukum di Kota. Jenis data yang digunakan adalah primer dan sekunder yang berasal dari field research dan Library research. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi dan menganalisis secara kualitatif.

### IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Upaya SPKT Dalam Menangani Pengaduan Hukum Di Wilayah Hukum Polsek Baruga

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) memiliki peran yang sangat penting dalam sistem pelayanan publik di kepolisian. alasan mengapa SPKT Sebagai Garda Terdepan Pelayanan Kepolisian karena SPKT merupakan pintu pertama masyarakat berinteraksi dengan kepolisian untuk mendapatkan bantuan, perlindungan, atau menyampaikan pengaduan. Keberadaan SPKT memastikan setiap laporan dapat diterima dengan cepat dan ditangani secara sistematis. Dimana SPKT Menyediakan Pelayanan Hukum yang Mudah Diakses dan dirancang untuk memberikan akses yang cepat, ramah, dan profesional bagi masyarakat dalam melaporkan masalah hukum, kehilangan, atau peristiwa kriminal. Hal ini memudahkan masyarakat dalam memperoleh perlindungan hukum.

Efisiensi Penanganan Laporan Dengan sistem yang terintegrasi, SPKT dapat mencatat laporan masyarakat, memberikan nomor laporan, dan mendistribusikan kasus ke unit terkait seperti Reserse Kriminal atau Satuan Lalu Lintas. Ini mencegah keterlambatan dalam proses penanganan

Upaya Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam menangani pengaduan hukum di wilayah hukum Polsek Baruga mencakup berbagai langkah yang bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. SPKT bertindak sebagai garda terdepan dalam menangani pengaduan hukum dengan menjalankan fungsi pelayanan yang profesional, cepat, dan transparan. Berikut adalah beberapa upaya yang dapat dilakukan SPKT dalam konteks ini:

#### 1. Peningkatan Profesionalisme Petugas SPKT

- a. Melakukan pelatihan secara berkala kepada personel SPKT untuk meningkatkan kemampuan dalam menangani pengaduan hukum.
- b. Menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dalam menerima laporan, mencatat, dan menindaklanjuti pengaduan.

#### 2. Penguatan Sistem Pelayanan Terpadu

- a. Mengintegrasikan layanan berbasis teknologi informasi untuk mempermudah masyarakat dalam membuat laporan.
- b. Menggunakan aplikasi atau sistem pengaduan online untuk mempercepat proses pelaporan dan tindak lanjut.

#### 3. Penyediaan Fasilitas yang Memadai

- a. Menyediakan ruang layanan yang nyaman dan ramah bagi pelapor, termasuk ruang khusus untuk menangani korban kekerasan atau kasus sensitif.
- b. Memastikan ketersediaan peralatan pendukung seperti komputer, printer, dan jaringan internet yang memadai.

#### 4. Pendekatan Humanis dalam Pelayanan

- a. Mengedepankan sikap ramah, sopan, dan empati kepada masyarakat yang membuat pengaduan.
- b. Menyediakan petugas pendamping atau konselor, jika diperlukan, untuk kasus yang melibatkan trauma atau dampak psikologis.

#### 5. Kolaborasi dengan Unit Terkait

- a. Berkoordinasi dengan unit Reserse Kriminal (Reskrim), Intelijen, atau fungsi lain di Polsek Baruga untuk menindaklanjuti laporan.
- b. Menjalin kerja sama dengan instansi lain, seperti pemerintah daerah atau lembaga sosial, jika pengaduan melibatkan permasalahan di luar kewenangan Polsek.

#### 6. Penyuluhan dan Edukasi kepada Masyarakat

- a. Mengadakan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur pelaporan dan hak-hak mereka dalam mendapatkan pelayanan hukum.
- b. Memberikan edukasi tentang pentingnya melaporkan tindak pidana secara tepat waktu untuk mencegah dampak yang lebih besar.

#### 7. Evaluasi dan Pengawasan

- a. Melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja SPKT dalam menangani pengaduan masyarakat.
- b. Menyediakan kotak saran atau mekanisme umpan balik untuk masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Upaya tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat di wilayah hukum Polsek Baruga mendapatkan perlindungan hukum yang maksimal dan layanan yang memuaskan. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) memegang peranan krusial dalam setiap penanganan kasus di kepolisian. Fungsinya sebagai pintu pertama interaksi masyarakat dengan institusi kepolisian menjadikan SPKT sebagai fondasi awal dalam memastikan kasus ditangani secara efektif. SPKT adalah unit pertama yang menerima laporan masyarakat terkait tindak pidana, kehilangan, atau gangguan keamanan dengan mencatat laporan dengan akurat untuk memastikan fakta-fakta awal tersedia. Data yang dihimpun SPKT menjadi dasar bagi penyelidikan dan penyidikan.

SPKT berfungsi untuk mengidentifikasi jenis laporan yang diterima, apakah termasuk tindak pidana atau masalah administrasi, sehingga laporan dapat disalurkan ke unit yang tepat, seperti Unit Reserse Kriminal untuk tindak pidana dan Unit Lalu Lintas untuk pelanggaran lalu lintas. Dengan sistem yang terpadu, SPKT mampu merespons laporan secara cepat, terutama untuk kasus darurat yang memerlukan tindakan segera, seperti Tindak pidana berat (perampokan, pembunuhan) dan Gangguan keamanan yang mengancam ketertiban umum. Kecepatan respon ini penting untuk mencegah eskalasi kasus atau kerugian yang lebih besar.

Dokumen resmi dari SPKT, seperti Surat Tanda Penerimaan Laporan (STPL), menjadi bukti administratif bagi pelapor dan dasar hukum bagi penyidik untuk memulai proses lebih lanjut. Melalui SPKT, masyarakat mendapatkan akses langsung untuk memantau perkembangan laporan mereka. Hal ini mencegah terjadinya kesalahpahaman atau dugaan maladministrasi. Untuk kasus tertentu seperti kekerasan seksual atau kekerasan dalam rumah tangga (KDRT), SPKT menyediakan pendekatan yang lebih humanis, termasuk: Penyediaan ruang khusus untuk pelapor agar merasa nyaman dan Pelibatan konselor atau pendamping untuk memberikan rasa aman kepada korban.

Data dan informasi awal yang dihimpun SPKT sangat penting dalam proses penyidikan. Informasi yang lengkap dan akurat dari SPKT membantu penyidik menyusun strategi penanganan kasus yang efektif. Melalui fungsi-fungsi di atas, SPKT bukan hanya sekadar unit administratif, tetapi juga elemen kunci yang menentukan kelancaran, kecepatan, dan keadilan dalam penanganan sebuah kasus. Hal ini menegaskan bahwa SPKT adalah bagian terpenting dalam sistem penanganan kasus di kepolisian.

## **B. Kendala Yang Dihadapi Kepolisian Dalam Menangani Pengaduan Hukum Khususnya Di Wilayah Hukum Polsek Baruga**

Dalam menangani pengaduan hukum, Polsek Baruga, seperti halnya institusi kepolisian lainnya, menghadapi berbagai kendala yang dapat memengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Kendala-kendala tersebut dapat dikelompokkan menjadi beberapa aspek berikut:

### 1. Kendala Sumber Daya Manusia (SDM)

- a. Keterbatasan Personel: Jumlah personel yang terbatas sering kali tidak sebanding dengan jumlah laporan atau pengaduan yang harus ditangani.
- b. Kemampuan dan Kompetensi: Tidak semua petugas memiliki kemampuan atau pelatihan yang memadai untuk menangani kasus tertentu, terutama kasus yang membutuhkan pendekatan khusus, seperti kekerasan dalam rumah tangga atau kejahatan berbasis teknologi.

### 2. Kendala Fasilitas dan Sarana Prasarana

- a. Keterbatasan Teknologi: Kurangnya fasilitas teknologi informasi yang memadai, seperti sistem pengaduan online atau perangkat canggih untuk mendukung investigasi.
- b. Infrastruktur Layanan: Ruang pelayanan yang tidak memadai atau kurang nyaman dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan.

### 3. Kurangnya Kesadaran Hukum Masyarakat

- a. Minimnya Pemahaman Prosedur: Banyak masyarakat yang belum memahami prosedur pelaporan, sehingga laporan yang diterima sering kali tidak lengkap atau sulit ditindaklanjuti.
- b. Ketakutan atau Rasa Takut: Beberapa masyarakat enggan melapor karena takut terhadap ancaman pelaku atau merasa bahwa laporan mereka tidak akan ditanggapi serius.

### 4. Beban Kerja yang Tinggi

- a. Pengaduan yang Beragam: Jenis laporan yang diterima SPKT sangat beragam, mulai dari kehilangan barang hingga tindak pidana berat, yang memerlukan penanganan berbeda-beda.
- b. Tugas Non-Pelayanan: Petugas di Polsek Baruga juga sering dibebani tugas tambahan, seperti patroli atau kegiatan operasional lainnya, sehingga fokus pada pengaduan masyarakat bisa terganggu.

### 5. Kendala Koordinasi Antar Unit

- a. Proses Pelimpahan Kasus: Terkadang terjadi keterlambatan dalam pelimpahan kasus dari SPKT ke unit terkait, seperti Reserse Kriminal atau Satuan Lalu Lintas.
- b. Hambatan Birokrasi: Sistem birokrasi yang terlalu panjang atau tidak efisien dapat memperlambat penanganan pengaduan.

### 6. Keterbatasan Anggaran Operasional

- a. Dukungan Logistik: Keterbatasan anggaran sering kali memengaruhi kualitas pelayanan, seperti kurangnya kendaraan operasional atau bahan bakar untuk menindaklanjuti laporan di lokasi yang jauh.
- b. Minimnya Insentif: Rendahnya insentif bagi petugas dapat menurunkan motivasi mereka dalam memberikan pelayanan terbaik.

#### 7. Faktor Lingkungan Wilayah Hukum

- a. Wilayah yang Luas: Jika wilayah hukum Polsek Baruga cukup luas, hal ini dapat menyulitkan respon cepat terhadap laporan dari daerah yang jauh dari kantor polisi.
- b. Tingkat Kriminalitas Lokal: Tingginya tingkat kriminalitas di wilayah tertentu dapat meningkatkan beban kerja petugas.

#### 8. Gangguan dari Pihak Ketiga

- a. Pengaruh Intervensi: Dalam beberapa kasus, laporan mungkin tidak berjalan lancar karena intervensi pihak tertentu, baik dari pelaku, masyarakat, atau pihak berkepentingan lain.
- b. Hoaks dan Laporan Palsu: Meningkatnya laporan palsu atau hoaks dapat membuang waktu dan tenaga petugas dalam menangani kasus yang sebenarnya.

#### 9. Kurangnya Dukungan Masyarakat

- a. Minimnya Partisipasi: Rendahnya partisipasi masyarakat dalam memberikan informasi tambahan terkait suatu kasus.
- b. Ketidakpercayaan terhadap Polisi: Masih ada sebagian masyarakat yang kurang percaya bahwa laporan mereka akan ditangani dengan serius atau adil.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Bahwa berdasarkan hasil penelitian Tinjauan Pelaksanaan Tugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terhadap Penanganan Pengaduan Hukum di Kota Kendari (Suatu Studi di Polsek Baruga) kemudian ditarik kesimpulan bahwa:

1. Upaya Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam menangani pengaduan hukum di wilayah hukum Polsek Baruga mencakup berbagai langkah yang bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. SPKT bertindak sebagai garda terdepan dalam menangani pengaduan hukum dengan menjalankan fungsi pelayanan yang profesional, cepat, dan transparan. Berikut adalah beberapa upaya yang dapat dilakukan SPKT dalam konteks ini:

#### Peningkatan Profesionalisme Petugas SPKT

- a. Melakukan pelatihan secara berkala kepada personel SPKT untuk meningkatkan kemampuan dalam menangani pengaduan hukum.
- b. Menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dalam menerima laporan, mencatat, dan menindaklanjuti pengaduan.

#### Penguatan Sistem Pelayanan Terpadu

- a. Mengintegrasikan layanan berbasis teknologi informasi untuk mempermudah masyarakat dalam membuat laporan.
- b. Menggunakan aplikasi atau sistem pengaduan online untuk mempercepat proses pelaporan dan tindak lanjut.

#### Penyediaan Fasilitas yang Memadai

- a. Menyediakan ruang layanan yang nyaman dan ramah bagi pelapor, termasuk ruang khusus untuk menangani korban kekerasan atau kasus sensitif.
- b. Memastikan ketersediaan peralatan pendukung seperti komputer, printer, dan jaringan internet yang memadai.

#### Pendekatan Humanis dalam Pelayanan

- a. Mengedepankan sikap ramah, sopan, dan empati kepada masyarakat yang membuat pengaduan.
- b. Menyediakan petugas pendamping atau konselor, jika diperlukan, untuk kasus yang melibatkan trauma atau dampak psikologis.

#### Kolaborasi dengan Unit Terkait

- a. Berkoordinasi dengan unit Reserse Kriminal (Reskrim), Intelijen, atau fungsi lain di Polsek Baruga untuk menindaklanjuti laporan.
- b. Menjalin kerja sama dengan instansi lain, seperti pemerintah daerah atau lembaga sosial, jika pengaduan melibatkan permasalahan di luar kewenangan Polsek.

#### Penyuluhan dan Edukasi kepada Masyarakat

- a. Mengadakan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur pelaporan dan hak-hak mereka dalam mendapatkan pelayanan hukum.
- b. Memberikan edukasi tentang pentingnya melaporkan tindak pidana secara tepat waktu untuk mencegah dampak yang lebih besar.

#### Evaluasi dan Pengawasan

- a. Melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja SPKT dalam menangani pengaduan masyarakat.
- b. Menyediakan kotak saran atau mekanisme umpan balik untuk masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Upaya tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat di wilayah hukum Polsek Baruga mendapatkan perlindungan hukum yang maksimal dan layanan yang memuaskan. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) memegang peranan krusial dalam setiap penanganan kasus di kepolisian. Fungsinya sebagai pintu pertama interaksi masyarakat dengan institusi kepolisian menjadikan SPKT sebagai fondasi awal dalam memastikan kasus ditangani secara efektif. SPKT adalah unit pertama yang menerima laporan masyarakat terkait tindak pidana, kehilangan, atau gangguan keamanan dengan mencatat laporan dengan akurat untuk memastikan fakta-fakta awal tersedia. Data yang dihimpun SPKT menjadi dasar bagi penyelidikan dan penyidikan.

SPKT berfungsi untuk mengidentifikasi jenis laporan yang diterima, apakah termasuk tindak pidana atau masalah administrasi, sehingga laporan dapat disalurkan ke unit yang tepat, seperti Unit Reserse Kriminal untuk tindak pidana dan Unit Lalu Lintas untuk pelanggaran lalu lintas. Dengan sistem yang terpadu, SPKT mampu merespons laporan secara cepat, terutama untuk kasus darurat yang memerlukan tindakan segera, seperti Tindak pidana berat (perampokan, pembunuhan) dan Gangguan keamanan yang mengancam ketertiban umum. Kecepatan respon ini penting untuk mencegah eskalasi kasus atau kerugian yang lebih besar.

## 2. Kendala Yang Dihadapi Kepolisian Dalam Menangani Pengaduan Hukum Khususnya Di Wilayah Hukum Polsek Baruga

Dalam menangani pengaduan hukum, berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan narasumber AIPTU Rencana Toro Ka.Spkt Polsek Baruga, di spkt seperti halnya institusi kepolisian lainnya, menghadapi berbagai kendala yang dapat memengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Kendala-kendala tersebut dapat dikelompokkan menjadi beberapa aspek berikut:

1. Kendala Sumber Daya Manusia (SDM)
  - a. Keterbatasan Personel: Jumlah personel yang terbatas sering kali tidak sebanding dengan jumlah laporan atau pengaduan yang harus ditangani.
  - b. Kemampuan dan Kompetensi: Tidak semua petugas memiliki kemampuan atau pelatihan yang memadai untuk menangani kasus tertentu, terutama kasus yang membutuhkan pendekatan khusus, seperti kekerasan dalam rumah tangga atau kejahatan berbasis teknologi.
2. Kendala Fasilitas dan Sarana Prasarana
  - a. Keterbatasan Teknologi: Kurangnya fasilitas teknologi informasi yang memadai, seperti sistem pengaduan online atau perangkat canggih untuk mendukung investigasi.
  - b. Infrastruktur Layanan: Ruang pelayanan yang tidak memadai atau kurang nyaman dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan.
3. Kurangnya Kesadaran Hukum Masyarakat
  - a. Minimnya Pemahaman Prosedur: Banyak masyarakat yang belum memahami prosedur pelaporan, sehingga laporan yang diterima sering kali tidak lengkap atau sulit ditindaklanjuti.
  - b. Ketakutan atau Rasa Takut: Beberapa masyarakat enggan melapor karena takut terhadap ancaman pelaku atau merasa bahwa laporan mereka tidak akan ditanggapi serius.
4. Beban Kerja yang Tinggi
  - a. Pengaduan yang Beragam: Jenis laporan yang diterima SPKT sangat beragam, mulai dari kehilangan barang hingga tindak pidana berat, yang memerlukan penanganan berbeda-beda.
  - b. Tugas Non-Pelayanan: Petugas di Polsek Baruga juga sering dibebani tugas tambahan, seperti patroli atau kegiatan operasional lainnya, sehingga fokus pada pengaduan masyarakat bisa terganggu.
5. Kendala Koordinasi Antar Unit
  - a. Proses Pelimpahan Kasus: Terkadang terjadi keterlambatan dalam pelimpahan kasus dari SPKT ke unit terkait, seperti Reserse Kriminal atau Satuan Lalu Lintas.
  - b. Hambatan Birokrasi: Sistem birokrasi yang terlalu panjang atau tidak efisien dapat memperlambat penanganan pengaduan.
6. Keterbatasan Anggaran Operasional
  - a. Dukungan Logistik: Keterbatasan anggaran sering kali memengaruhi kualitas pelayanan, seperti kurangnya kendaraan operasional atau bahan bakar untuk menindaklanjuti laporan di lokasi yang jauh.
  - b. Minimnya Insentif: Rendahnya insentif bagi petugas dapat menurunkan motivasi mereka dalam memberikan pelayanan terbaik.
7. Faktor Lingkungan Wilayah Hukum
  - a. Wilayah yang Luas: Jika wilayah hukum Polsek Baruga cukup luas, hal ini dapat menyulitkan respon cepat terhadap laporan dari daerah yang jauh dari kantor polisi.
  - b. Tingkat Kriminalitas Lokal: Tingginya tingkat kriminalitas di wilayah tertentu dapat meningkatkan beban kerja petugas.
8. Gangguan dari Pihak Ketiga
  - a. Pengaruh Intervensi: Dalam beberapa kasus, laporan mungkin tidak berjalan lancar karena intervensi pihak tertentu, baik dari pelaku, masyarakat, atau pihak berkepentingan lain.
  - b. Hoaks dan Laporan Palsu: Meningkatnya laporan palsu atau hoaks dapat membuang waktu dan tenaga petugas dalam menangani kasus yang sebenarnya.
9. Kurangnya Dukungan Masyarakat

- a. Minimnya Partisipasi: Rendahnya partisipasi masyarakat dalam memberikan informasi tambahan terkait suatu kasus.
- b. Ketidakpercayaan terhadap Polisi: Masih ada sebagian masyarakat yang kurang percaya bahwa laporan mereka akan ditangani dengan serius atau adil.

Untuk mengatasi kendala-kendala ini, diperlukan strategi yang mencakup peningkatan kapasitas SDM, penyediaan fasilitas yang memadai, edukasi kepada masyarakat, serta pembaruan sistem dan prosedur kerja di Polsek Baruga. Hal ini dapat meningkatkan kecepatan, transparansi, dan kualitas pelayanan hukum kepada masyarakat.

## B. Saran

Kemudian saran yang dapat diberikan berdasarkan pada hasil penelitian diatas:

1. Untuk memastikan bahwa masyarakat di wilayah hukum mendapatkan perlindungan hukum yang maksimal dan layanan yang memuaskan. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) memegang peranan krusial dalam setiap penanganan kasus di kepolisian sehingga perlu pengoptimalan tugas dan fungsi serta peningkatan kapasitas SDM personil.
2. Diperlukan strategi yang mencakup peningkatan kapasitas SDM, penyediaan fasilitas yang memadai, edukasi kepada masyarakat, serta pembaruan sistem dan prosedur kerja di Polsek Baruga. Hal ini dapat meningkatkan kecepatan, transparansi, dan kualitas pelayanan hukum kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, A., & Ahmad, B. (2014). pelayanan Umum dan Sistem Manajemen. Modul 1, 1–32. Retrieved from <http://repository.ut.ac.id/4256/1/IPEM4429-M1.pdf>
- Daft, Richard L. (2012). "*Organization Theory and Design*." Mason, OH: South-Western Cengage Learning.
- Daryanto, 1998. Administrasi Pendidikan, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dunn, William N. (2003). "*Public Policy Analysis: An Introduction*." New Jersey: Prentice Hall.
- Dwiyanto, Agus. (2006). "Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik." Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gaspersz, Vincent. (1997). "Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa." Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gronroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*.
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media
- John Wiley & Sons. Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. Prentice Hall.
- Kurniawan, Agus Dwiyanto. (2005). "Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik." Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lovelock, C. H. (2001). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.
- Rahardjo, Satjipto. (2009). "Hukum dalam Jagat Ketertiban." Jakarta: UKI Press.
- Saggaf, Said dkk. 2018. Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang. Makassar: CV SahMedia.
- Soekanto, Soerjono. (1982). "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum." Jakarta: Rajawali Pers.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Suwondo, Hadi. (2004). "Pengaduan Publik sebagai Instrumen Akuntabilitas Publik." Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (1996). *Services Marketing*. McGraw-Hill.

## **Peraturan**

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor tata kerja di lingkungan Polres dan Polsek.,

Peraturan Kapolri Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pedoman Dasar Strategi dan Implementasi Polmas dalam Penyelenggaraan Tugas Polri strategi dan pedoman pelayanan yang berkaitan dengan Pemolisian Masyarakat (Polmas).

Keputusan Kapolri No. Pol: Kep/1412/XI/2012 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia