
Tata Kelola Pelayanan Publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Resor Karimun

Inez Setia Putri¹, Harapan Tua R.F.S², Zulkarnaini Zulkarnaini³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

¹Email Inez.setia6488@grad.unri.ac.id

Diterima	18	Oktober	2025
Disetujui	26	Desember	2025
Dipublish	26	Desember	2025

Abstract

This research was motivated by the need to understand the public service governance at the Karimun Police Resort Integrated Police Service Center (SPKT), which has received various national awards and is highly satisfactory for the public regarding the services provided by Karimun Police personnel. The research aimed to assess the public service governance at the Karimun Police Resort Integrated Police Service Center (SPKT) and identify the supporting factors influencing its implementation. The method used was qualitative with a descriptive approach, prioritizing data collection through interviews, observation, and documentation. This study utilized Sedarmayanti's (2014) theory of good governance, with five main indicators as its analytical framework: participation, transparency, accountability, effectiveness, and law enforcement. The results of the study indicate that the public service governance of the Karimun Police SPKT has effectively fulfilled the five indicators of good governance Sedarmayanti, namely: participation through friendly and communicative personnel in explaining procedures; transparency by installing banners of service costs and times; accountability through consistent implementation of SOPs without complaints from reporters; effectiveness with structured human resources, adequate infrastructure, and broad stakeholder coordination; and law enforcement based on the principles of justice, protection of community rights, and strict supervision of personnel. Key supporting factors include the commitment of professional and disciplined Karimun Police SPKT personnel to providing services to the public, optimal use of information technology and social media, and clear and structured regulatory and policy support, with a legal basis, rules, and clear and transparent written guidelines to govern every public service process. Recommendations include: Technology must be continuously optimized to facilitate service delivery, awarding awards to high performing personnel (bestpolri), maintaining good service, and further enhancing service transparency.

Keywords: *Governance, Public Service, Good Governance*

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk mengetahui bagaimana Tata Kelola Pelayanan Publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resor Karimun yang telah menerima berbagai penghargaan nasional serta kepuasan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh personil Polres Karimun sangat baik. Tujuan penelitian adalah bagaimana Tata Kelola Pelayanan Publik pada SPKT Polres Karimun serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung yang memengaruhi pelaksanaannya. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif,



yang mengutamakan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Good Governance dari Sedarmayanti (2014) dengan lima indikator utama sebagai kerangka analisis: Partisipasi, Transparansi, Akuntabilitas, Efektivitas, dan Penegakan Hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tata kelola pelayanan publik SPKT Polres Karimun telah memenuhi lima indikator good governance Sedarmayanti secara efektif, yaitu: partisipasi melalui personil yang ramah dan komunikatif dalam menjelaskan prosedur; transparansi dengan pemasangan banner biaya dan waktu pelayanan; akuntabilitas melalui penerapan SOP konsisten tanpa keluhan pelapor; efektivitas dengan SDM terstruktur, sarana prasarana memadai, dan koordinasi stakeholder yang luas; serta penegakan hukum berdasarkan prinsip keadilan, perlindungan hak masyarakat, dan pengawasan ketat personel. Faktor-faktor pendukung utama adalah komitmen personil SPKT Polres Karimun yang profesional dan disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, teknologi informasi dan media sosial secara optimal, serta dukungan regulasi dan kebijakan yang jelas dan terstruktur dengan adanya landasan hukum, aturan, serta pedoman tertulis yang tegas dan transparan untuk mengatur setiap proses pelayanan publik. Saran yang diberikan adalah Teknologi harus selalu dioptimalkan untuk menjadikan pelayanan yang mudah serta memberikan penghargaan atau reward kepada personil yang berprestasi (bestpolri), mempertahankan pelayanan yang baik dan meningkatkan transparansi pelayanan lebih lanjut.

Kata kunci: Tata Kelola, Pelayanan Publik, Good Governance

Pendahuluan

Di Republik Indonesia, kepolisian adalah organisasi pemerintah yang bertugas menjaga keamanan publik, memberikan pelayanan masyarakat, dan menjamin keamanan publik. Melayani warga negara Republik Indonesia merupakan tanggung jawab dasar pejabat pemerintah. Pelayanan yang baik dan memenuhi kriteria mutu pelayanan disebut pelayanan terpadu atau pelayanan berkualitas. Selain memengaruhi indikator pelayanan terpadu, tolok ukur kinerja merupakan tolok ukur utama untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan.

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan unsur yang melaksanakan fungsi pokok di bawah pimpinan Kepala Kepolisian Resor (Kapolres) yang bertugas memberikan pelayanan informasi, bantuan, dan pelayanan kepolisian terpadu atas laporan dan pengaduan masyarakat. SPKT melaksanakan tugas-tugas berikut sebagai bagian dari tanggung jawabnya: 1) Layanan kepolisian terpadu untuk masyarakat. 2) Penyelenggaraan dan pemberian dukungan serta bantuan. 3) Penyediaan layanan

publik melalui korespondensi dan sarana komunikasi lainnya. 4) Penyediaan layanan informasi terkait kepentingan publik sesuai dengan persyaratan hukum dan peraturan. 5) Pembuatan dan penyampaian laporan harian, serta penyiapan registrasi pelaporan.

Menjelang akhir tahun 2024, Ombudsman Republik Indonesia menganugerahkan penghargaan pelayanan publik kepada Kepolisian Karimun. Penghargaan tersebut diberikan pada acara penganugerahan kepatuhan pelayanan publik tahun 2024. Kepolisian Karimun meraih skor kepatuhan pelayanan publik tertinggi di antara seluruh Kepolisian Daerah Kepulauan Riau pada tahun 2024, menurut penilaian Ombudsman. Kepolisian Karimun meraih skor 84,09 (peringkat 1) dalam penilaian kepatuhan pelayanan publik tingkat Kepolisian Daerah Kepulauan Riau, disusul oleh Kepolisian Babelang (peringkat 2), Kepolisian Lingga (peringkat 3), dan Kepolisian Tanjungpinang (peringkat 4). Satuan Lalu Lintas Kepolisian Karimun, Satuan Intelijen, dan Satuan Pelayanan SPKT juga turut serta dalam penilaian tersebut.



Pemda/Instansi	Nilai	Kategori	Opini2
Polres Karimun	84,09	B	Kualitas Tinggi
Polres Babelang	80,77	B	Kualitas Tinggi
Polres Lingga	78,91	B	Kualitas Tinggi
Polresta Tanjungpinang	78,42	B	Kualitas Tinggi
Polres Bintan	66,7	C	Kualitas Sedang
Polres Natuna	63,19	C	Kualitas Sedang
Polres Kepulauan Anambas	57,44	C	Kualitas Sedang

Gambar 1. Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2024 Tingkat Kepolisian Resor Kota/Resor

Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Pusat Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) bertanggung jawab menyediakan layanan kepolisian kepada masyarakat dengan menerima dan mengelola laporan atau pengaduan langsung, memberikan bantuan atau pendampingan kepolisian, dan melaksanakan tugas-tugas terkait di tempat kejadian perkara. Mengingat SPKT berfungsi sebagai titik kontak awal kepolisian dan memberikan bantuan kepada masyarakat terkait masalah yang perlu dilaporkan, sangat penting bagi kepolisian untuk menyediakan layanan yang berkualitas, karena layanan terpadu merupakan tugas pemerintah. Adapun berbagai laporan yang sering diadukan oleh masyarakat dan surat keterangan kepolisian lingkungan Polres Karimun pada tahun 2022-2024 bisa diamati tabel di bawah ini:

N O	JENIS SURAT	JUMLAH		
		2022	2023	2024
1	Laporan Polisi	148	141	156
2	Surat Laporan Kehilangan Barang	2.557	2.258	2.344
3	SP2HP	49	43	29
4	SKCK	5.198	6.041	4.922
5	SURAT IZIN KERAMAIAAN	165	552	370
6	STTP UNRAS	1	2	0
7	STTP KAMPANYE	0	49	103

Tabel 1. Data Laporan/Pengaduan Masyarakat dan Surat keterangan Kepolisian Tahun 2022, 2023 dan 2024

Melihat kinerja SPKT dalam memberikan pelayanan, terbukti dengan terus bertambahnya Data Laporan dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang diterimanya setiap tahunnya, sudah seharusnya SPKT bekerja secara efisien agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di Polres Karimun. Dari uraian dan permasalahan diatas, sehingga peneliti tertarik meneliti dan mengkaji lebih dalam terkait **“Tata Kelola Pelayanan Publik pada Sentra Pelayanan Terpadu Kepolisian Resor Karimun”**

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, dikenakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Dengan menggunakan kutipan langsung dan deskripsi mendalam tentang keadaan, program, peristiwa, orang, interaksi, dan sikap yang diamati, metode ini memungkinkan percakapan menjadi mendalam dan terperinci.

Sementara Creswell (dalam Raco, 2013) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah metode untuk mengidentifikasi dan memahami fenomena kunci. Oleh karena itu, beragam informan diwawancarai dalam penelitian kualitatif. Biasanya, informasi ini disajikan dalam bentuk pernyataan, baik berupa kata-kata maupun teks, yang kemudian dikaji. Tantangan penelitian dapat dijelaskan menggunakan temuan analisis. Setelah itu, peneliti menganalisis informasi tersebut untuk membuat inferensi. Hasilnya kemudian disajikan oleh peneliti bersama dengan penelitian sebelumnya. Sebuah laporan tertulis merangkum temuan akhir dari penelitian kualitatif.

Dari sudut pandang yang diuraikan, bisa dikatakan jika tujuan penelitian deskriptif kualitatif yaitu untuk mengeksplorasi serta menjelaskan suatu fenomena dengan



mengkarakterisasikan sejumlah faktor yang terkait dengan isu yang sedang diselidiki untuk mendapatkan pemahaman umum tentang Tata Kelola Pelayanan Publik. Sehingga dengan pendekatan ini, peneliti berharap bisa menjelaskan serta menganalisis dengan rinci tentang Tata Kelola Pelayanan Publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Resor Karimun.

Lokasi penelitian merupakan tempat di mana para ilmuwan melaksanakan penelitiannya, terutama untuk mencatat fenomena atau kejadian yang benar-benar terjadi pada subjek penelitiannya agar diperoleh data penelitian yang akurat. Penelitian ini berlokasi di Kepolisian Resor Karimun Jl. Jenderal Ahmad Yani No.1, Sungai Lakam, Kecamatan Karimun, Kabupaten Karimun.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih beberapa informan yang memiliki dan mengetahui informasi pokok yang diperlukan dalam Tata Kelola Pelayanan Publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Resor Karimun yaitu: 1. Kepala Unit Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Resor Karimun 2. Bantuan Administrasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Resor Karimun 3. Kepala Urusan Pembinaan Operasional di Satuan Intelijen Keamanan (Sat Intelkam) 4. Masyarakat yang membuat Laporan.

Teknik pengumpulan data penelitian ini mengenakan 3 metode utama, yaitu wawancara, observasi serta dokumentasi.

Wawancara dilaksanakan untuk mendapatkan informasi secara mendalam terkait obyek yang diteliti. Teknik wawancara yang digunakan penelitian ini bersifat tidak terstruktur, artinya peneliti tidak mewawancarai anggota masyarakat atau melakukan wawancara dengan

kerangka kerja yang kaku dan formal. Hal ini dilakukan untuk memastikan data yang dikumpulkan memadai untuk semua komponen penelitian.

Di lokasi penelitian, observasi lapangan langsung dilakukan untuk mengumpulkan data konkret. Para peneliti melakukan observasi di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Resor Karimun.

Data sekunder penelitian ini bersumber dari dokumentasi yang diperoleh dari tinjauan berbagai buku, catatan, serta peraturan terkait Tata Kelola Pelayanan Publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Resor Karimun. Peneliti mengambil foto ini sebagai bagian dari dokumentasi penelitian untuk mendukung temuan penelitian.

Teknik Analisis Data tentang hal analisis data kualitatif, (Miles, Huberman, dan Saldana, 2014) membagi analisis data menjadi tiga aliran aktivitas: (1) inferensi/validasi data, (2) penyajian data, dan (3) kondensasi data.

Dalam kondensasi data peneliti mengidentifikasi perkembangan pelayanan publik di Polres Karimun yang banyak menerima Reward dari berbagai instansi, kemudian peneliti menemukan topik permasalahan yang bisa dibahas di ruang lingkup ilmu administrasi, yang merupakan komponen penting dalam pelayanan publik terutama pada SPKT Polres Karimun.

Dalam presentasi data Peneliti mengembangkan teori Good Governance menurut Sedarmayanti (2014:5) yang terdiri dari Partisipasi, Transparansi, Akuntabilitas, Efektivitas dan Penegak Hukum. Peneliti melakukan pembatan dan pengembangan tata cara penelitian, yaitu dengan membuat daftar pertanyaan dan ringkasan materi agar lebih mudah



dipahami oleh narasumber terkait pertanyaan yang diberikan dan topik pembahasannya. Sehingga narasumber bisa memberikan data serta informasi yang jelas serta tepat.

selanjutnya akan ditarik kesimpulan mengenai Tata kelola pelayanan publik pada sentra pelayanan kepolisian terpadu kepolisian resor karimun dengan menjawab pertanyaan dari rumusan permasalahan penelitian yaitu bagaimana pelaksanaan serta faktor pendukung tata kelola pelayanan publik pada sentra pelayanan kepolisian terpadu kepolisian resor karimun. Kemudian peneliti melakukan penyusunan hasil-hasil temuan yang sudah dilakukan dalam bentuk visual power point dan dalam bentuk tekstual yang berupa karya ilmiah tesis.

Hasil dan Pembahasan

A. Tata Kelola Pelayanan Publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Resor Karimun

Partisipasi

Sesuai dengan kepentingan dan tujuan masing-masing, setiap anggota masyarakat harus memiliki suara yang setara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan. Hal ini dijelaskan melalui partisipasi. Partisipasi dapat dilihat dari keterlibatan masyarakat dalam perencanaan pelayanan SPKT sebagai suatu bentuk pelayanan yang diberikan dari pihak kepolisian kepada masyarakat (pelapor). Berikut 2 aspek penilaian dalam indikator partisipasi:

1. Keterlibatan Masyarakat dalam Perencanaan Pelayanan SPKT

Dari hasil penelitian yang dilakukan didapatkan bahwa aspek keterlibatan masyarakat dalam perencanaan pelayanan SPKT di Polres Karimun dalam indikator partisipasi dinilai sudah baik. Hal ini terlihat dari berbagai mekanisme yang diterapkan untuk menampung aspirasi masyarakat, seperti kotak saran, survei daring

dan luring, forum diskusi dengan tokoh masyarakat, serta pemanfaatan media sosial dan call center. Proses administrasi yang sistematis dalam menindaklanjuti aspirasi, mulai dari penerimaan pengaduan hingga munculnya program perbaikan, menunjukkan komitmen Polres Karimun dalam merespons kebutuhan masyarakat secara serius. Selain itu, upaya peningkatan fasilitas ruang tunggu, penambahan loket khusus untuk kelompok rentan, penyediaan informasi dalam berbagai bahasa, serta pelatihan petugas SPKT menegaskan bahwa pelayanan tidak cuma berorientasi pada kuantitas, namun kualitas dan aksesibilitas.

2. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan SPKT

Tingkat pelayanan yang telah diberikan oleh personil SPKT Polres Karimun kepada masyarakat terhadap pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Karimun secara umum berada pada kategori baik. Kepuasan ini terutama dipengaruhi oleh sikap petugas yang ramah dan komunikatif, prosedur pelayanan yang jelas dan sederhana, waktu tunggu yang relatif cepat, serta fasilitas yang memadai yang mendukung kenyamanan masyarakat saat menerima layanan. Upaya yang dilakukan oleh SPKT untuk tetap berada pada kategori pelayanan yang baik adalah dengan memberikan pelatihan komunikasi petugas, penyederhanaan prosedur, peningkatan fasilitas, dan transparansi informasi, menunjukkan komitmen untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan. Dengan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek tersebut, pelayanan SPKT diharapkan dapat semakin responsif, efisien, dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal, sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

Transparansi

Transparansi bukan hanya soal keterbukaan informasi, tetapi juga keterlibatan masyarakat dalam memahami dan mengawasi proses pelayanan, yang pada akhirnya mendukung terciptanya tata kelola pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkeadilan di SPKT Polres Karimun. Indikator transparansi dalam



penelitian ini dinilai dari dua aspek utama, yakni keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan SPKT serta kejelasan waktu serta biaya pelayanan yang harus diketahui oleh masyarakat. Berikut 2 aspek penilaian dalam indikator transparansi:

1. Keterbukaan Informasi Pelayanan SPKT

Aspek keterbukaan informasi pelayanan oleh SPKT Polres Karimun telah menunjukkan upaya yang baik melalui penyediaan informasi secara langsung di lokasi, pemanfaatan media sosial, serta pemasangan banner dan spanduk sebagai sarana sosialisasi. Keterbukaan informasi di SPKT Polres Karimun menunjukkan bahwa upaya ini merupakan bagian penting dalam menciptakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Dengan menyediakan akses mudah terhadap berbagai dokumen penting dan persyaratan layanan, Polres Karimun berhasil meningkatkan kepercayaan masyarakat serta mempermudah proses pelayanan. Keterbukaan informasi bukan hanya memenuhi kewajiban legal, tetapi juga meningkatkan kualitas interaksi antara polisi dan masyarakat, hingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif serta efisien. Melalui sistem komunikasi yang terbuka dan responsif, masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan informasi yang diperlukan, yang pada akhirnya mendorong partisipasi aktif dan kepuasan publik terhadap layanan kepolisian.

2. Kejelasan Waktu dan Biaya SPKT

Kejelasan biaya dan waktu pelayanan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaannya secara umum sudah baik. Polres Karimun telah menyediakan informasi yang transparan dan terperinci mengenai durasi standar dan biaya pelayanan, seperti pengurusan SKCK dan lain lain yang bertujuan memberikan kepastian dan mencegah praktik pungutan liar. Prosedur pelayanan yang dirancang mampu menyelesaikan layanan dalam waktu 10-15 menit apabila persyaratan berkas terpenuhi, dengan sistem antrian yang adil dan transparan. Pemasangan banner dan poster informasi biaya sesuai dengan regulasi menunjukkan komitmen dalam menjaga keterbukaan dan akuntabilitas

pelayanan publik. Secara keseluruhan, aspek kejelasan biaya dan waktu pelayanan di Polres Karimun menunjukkan kinerja yang baik terkait rincian biaya pengurusan catatan kepolisian.

Akuntabilitas

Akuntabilitas menuntut adanya keterbukaan dalam pelaksanaan tugas, kejujuran dalam pengelolaan sumber daya, dan kemampuan untuk mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan tindakan kepada publik. Dengan demikian, indikator akuntabilitas tidak hanya mengukur ketaatan pada prosedur, tetapi juga efektivitas pelayanan dan kemampuan institusi untuk menerima, menindaklanjuti, serta memperbaiki layanan berdasarkan masukan masyarakat, sehingga pelayanan publik dapat berjalan secara profesional, adil, dan dapat dipercaya. Berikut 2 aspek dalam indikator akuntabilitas:

1. Standart Operasional Prosedur Pelayanan SPKT

kesesuaian SOP dalam pelayanan SPKT Polres Karimun telah dijalankan dengan baik dan konsisten. Seluruh personel SPKT mulai dari pimpinan hingga petugas lapangan memahami dan melaksanakan setiap poin dalam SOP secara sistematis, mulai dari penyambutan, verifikasi identitas, pencatatan laporan, hingga pemberian tanda terima. Selain itu, evaluasi SOP dilakukan secara berkala setiap enam bulan untuk memperbaiki dan menyesuaikan prosedur sesuai dengan kebutuhan dan regulasi yang berlaku, sehingga pelayanan dapat terus ditingkatkan. Dukungan sarana serta prasarana memadai pula menjadi faktor pendukung pelaksanaan SOP yang efektif. Kemudian evaluasi berkala terhadap SOP juga dilakukan sebagai langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan SPKT yang akuntabel, transparan, dan sesuai standar pelayanan publik yang diharapkan.

2. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Penanganan pengaduan masyarakat di SPKT Polres Karimun sudah berjalan dengan mekanisme yang terstruktur dan profesional. Petugas SPKT mampu merespon laporan masyarakat secara cepat dengan pencatatan dan



verifikasi yang tepat, serta memberikan tanda terima sebagai bukti penerimaan pengaduan. Evaluasi berkala terhadap SOP dan peningkatan komunikasi kepada masyarakat menjadi langkah penting untuk mengatasi hambatan ini. Dukungan sarana prasarana serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga diperlukan agar penanganan pengaduan dapat lebih efektif dan responsif.

Efektivitas

Efektivitas dalam penelitian ini berfungsi selaku tolak ukur guna menilai sejauh mana pelayanan di SPKT Polres Karimun berjalan secara optimal serta sesuai tujuan yang sudah ditentukan. Dengan menggunakan indikator efektivitas tersebut, penelitian dapat mengukur seberapa baik sumber daya yang tersedia dimanfaatkan untuk mendukung kelancaran dan kualitas pelayanan, serta bagaimana tingkat sinergi serta komunikasi antar beberapa pihak yang terlibat dalam proses pelayanan. Penilaian terhadap kedua aspek ini penting untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah efisien, terkoordinasi dengan baik, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal. Dalam indikator efektivitas dinilai 2 aspek di antaranya:

1. Penggunaan Sumber Daya dalam Pelayanan SPKT

Ketersediaan sumber daya dalam pelayanan SPKT Polres Karimun secara umum sudah memadai untuk mendukung pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat. Pengelolaan sumber daya manusia dilakukan dengan perhitungan yang matang terkait jumlah, kualifikasi, pembagian tugas, pelatihan, dan evaluasi kinerja petugas, sehingga SDM yang ada mampu menjalankan fungsi pelayanan dengan profesional. Selain itu, sarana dan prasarana yang tersedia, misalnya ruang pelayanan yang representatif, jalur khusus penyandang disabilitas, komputer, printer, telepon, jaringan internet, serta formulir pengaduan, telah menunjang kelancaran proses pelayanan. Ketersediaan anggaran yang berasal dari APBN juga dinilai cukup untuk operasional. Kemudian juga sudah dilakukan kegiatan

sosialisasi kepada masyarakat secara menyeluruh, agar masyarakat paham dan mengetahui terkait pelayanan yang ada di Polres Karimun terutama di SPKT Polres Karimun.

2. Koordinasi Antar Stakeholder dalam Pelayanan SPKT

Pelaksanaan aspek kerja sama dengan stakeholder dalam indikator efektivitas pelayanan SPKT Polres Karimun menunjukkan bahwa terdapat upaya nyata dalam membangun kemitraan yang luas dan beragam dengan berbagai pihak terkait, mulai dari instansi pemerintah seperti Capil dan Dinas Sosial, lembaga kesehatan, lembaga hukum, hingga media massa dan layanan darurat. Mekanisme kerja sama ini dilaksanakan melalui rapat koordinasi, pertukaran informasi, penetapan petugas penghubung, serta pembentukan tim gabungan untuk penanganan kasus tertentu, yang secara umum telah meningkatkan sinergi dan responsivitas pelayanan.

Penegakan hukum

Penegakan hukum menjadi aspek penting yang mengintegrasikan kedua aspek utama penelitian ini, yaitu perlindungan hak-hak masyarakat dalam pelayanan dan keadilan dalam pemberian layanan, agar pelayanan tidak hanya berjalan efektif secara prosedural tetapi juga menjunjung tinggi keadilan dan hak asasi setiap warga. Dengan demikian, penegakan hukum dalam SPKT berperan sebagai fondasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, transparan, serta akuntabel sesuai prinsip negara hukum. Penegakan hukum dalam penelitian ini dinilai dari 2 aspek berikut ini:

1. Perlindungan Hak-hak Masyarakat dalam pelayanan SPKT

Pelayanan SPKT prinsip kesamaan hak masyarakat sangat dijunjung tinggi dengan penerapan asas persamaan perlakuan yang menyatakan bahwa setiap warga berhak menerima pelayanan secara adil tanpa diskriminasi, tanpa memandang status sosial, ekonomi, maupun latar belakang lainnya. SPKT



menyelenggarakan pelayanan secara terpadu dan profesional dengan mengacu pada ketentuan hukum dan standar operasional prosedur yang memastikan bahwa setiap laporan, pengaduan, maupun permohonan layanan ditangani secara objektif dan transparan. Hal ini tercermin dari mekanisme penerimaan layanan yang sistematis, pembuatan surat tanda terima laporan, hingga akses terbuka kepada masyarakat atas informasi perkembangan kasus.

2. Keadilan dalam Memberikan Pelayanan

Pelayanan SPKT di Polres Karimun telah berhasil diwujudkan secara nyata. Sistem nomor antrian yang diterapkan secara konsisten, pelayanan tanpa diskriminasi terhadap latar belakang, jabatan, kondisi sosial, gender, maupun kemampuan fisik, serta adanya perhatian khusus bagi kelompok rentan, membuktikan bahwa prinsip keadilan telah diimplementasikan dalam setiap proses pelayanan. Tidak ditemukan adanya perlakuan khusus atau penyimpangan dalam pemberian layanan, dan pengawasan yang berlapis dari unsur pimpinan hingga unit fungsional mampu menjaga integritas serta objektivitas pelayanan.

B. Faktor Pendukung dalam Tata Kelola Pelayanan Publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Resor Karimun

1. Komitmen Sumber Daya Manusia atau Pegawai

Komitmen sumber daya manusia atau pegawai dalam konteks pelayanan publik adalah kesungguhan, dedikasi, dan tanggung jawab yang dimiliki setiap personel dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan visi, misi, serta standar pelayanan organisasi. Komitmen ini meliputi sikap profesional, integritas yang tinggi, kedisiplinan, serta kesiapan untuk selalu meningkatkan kompetensi melalui pelatihan dan pembelajaran berkelanjutan. Maksud dari komitmen pegawai bukan hanya menjalankan tugas secara teknis, tetapi juga menanamkan nilai-nilai pelayanan prima, etika, dan rasa tanggung jawab terhadap masyarakat. Pegawai

yang berkomitmen akan berusaha memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, menegakkan aturan, mengikuti prosedur, serta bersikap ramah, komunikatif, dan solutif dalam merespons setiap kebutuhan atau pengaduan publik. Dengan adanya komitmen seperti ini, kualitas tata kelola pelayanan publik dapat terjamin dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi semakin kokoh.

Pelayanan terbaik akan tercipta apabila setiap anggota mampu menjaga integritas, disiplin, dan konsistensi dalam melaksanakan tugas harian, dapat dianalisis bahwa komitmen terhadap nilai-nilai profesionalisme merupakan fondasi penting dalam tata kelola pelayanan publik di SPKT Polres Karimun. Komitmen ini tidak bersifat statis, melainkan terus diperkuat melalui berbagai upaya nyata, seperti pelatihan dan pengawasan berkelanjutan. Data pendukung menunjukkan, pada tahun 2022, seluruh personel SPKT telah mengikuti pelatihan pelayanan publik yang mencakup aspek teori dan praktik, dengan dukungan dari BRI Cabang Karimun. Hal ini menunjukkan adanya investasi serius dalam pembangunan kapasitas dan keterampilan anggota agar mampu beradaptasi dengan perkembangan serta tuntutan pelayanan yang semakin tinggi dari masyarakat. Selanjutnya, pelaksanaan seleksi dan pengawasan rutin yang dilakukan setiap enam bulan sekali bekerja sama dengan Biro SDM Polres Karimun, juga menjadi bentuk pengendalian mutu pelayanan. Dalam proses ini, dilakukan tidak hanya penilaian kinerja, namun juga tes psikologi bagi seluruh personel, yang bertujuan memastikan kesiapan mental dan kompetensi mereka dalam melaksanakan tugas secara optimal. Pelaksanaan evaluasi dan supervisi secara terstruktur seperti ini berkontribusi pada terjaganya disiplin kerja, terciptanya suasana kerja yang profesional, serta mencegah munculnya perilaku menyimpang yang dapat menurunkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, integritas, disiplin, dan konsistensi anggota, yang diperkuat lewat pendidikan, pelatihan, serta sistem pengawasan berkelanjutan, menjadi faktor kunci dalam pencapaian pelayanan publik yang berkualitas, humanis, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di lingkungan SPKT Polres



Karimun.

2. Pemanfaatan Teknologi dan Media Informasi

Pemanfaatan media dan teknologi informasi dalam tata kelola pelayanan publik di SPKT Polres Karimun, menunjukkan bahwa integrasi teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam efektivitas, efisiensi, dan transparansi layanan publik. Media sosial, website, aplikasi kepolisian, serta saluran komunikasi digital lainnya memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, mengajukan aduan, dan mendapatkan respons secara cepat tanpa batasan waktu maupun tempat. Selain mempercepat penyebaran informasi, penggunaan media digital juga meningkatkan keterbukaan, partisipasi publik, dan akuntabilitas instansi pelayanan dalam memberikan layanan yang berkualitas. Faktor ini mendorong Polres Karimun untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat modern yang sudah semakin luas menggunakan internet. Dengan demikian, penggunaan media dan teknologi informasi menjadi pilar penting bagi tercapainya pelayanan publik yang adaptif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sesuai prinsip *good governance*.

3. Dukungan Regulasi dan Kebijakan yang Jelas

Dukungan Regulasi dan Kebijakan yang Jelas adalah tersedianya landasan hukum, aturan, serta pedoman tertulis yang tegas dan transparan untuk mengatur setiap proses pelayanan publik di tubuh kepolisian. Regulasi dan kebijakan ini memastikan seluruh pelayanan berjalan sesuai standar, prosedur, dan ketentuan yang berlaku. Maksud dari faktor ini adalah memberi kepastian hukum bagi petugas dan masyarakat, menghindari potensi penyimpangan atau ketidakjelasan dalam pelayanan, serta menjamin akuntabilitas dan transparansi dalam setiap tindakan aparat. Dengan adanya dukungan regulasi dan kebijakan yang jelas, pelaksanaan tugas pelayanan publik menjadi lebih profesional, adil, serta bisa dievaluasi dan dipertanggungjawabkan secara terbuka sesuai

prinsip *good governance*.

Keberadaan landasan hukum dan kebijakan yang terstruktur memberikan pedoman yang tegas bagi petugas dalam menjalankan tugas, sekaligus memberikan perlindungan serta kepastian hak-hak masyarakat. Hal ini juga mencegah terjadinya penyimpangan, pungutan liar, serta praktik-praktik yang tidak transparan, karena seluruh prosedur, biaya, dan standar layanan sudah diatur dan dapat diawasi bersama. Dengan regulasi dan kebijakan yang tertata baik, kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap institusi kepolisian semakin meningkat seiring dengan terciptanya pelayanan publik yang adil, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kesimpulan

Tata kelola pelayanan publik SPKT Polres Karimun telah memenuhi lima indikator *good governance* Sedarmayanti secara efektif, yaitu: partisipasi melalui personil yang ramah dan komunikatif dalam menjelaskan prosedur; transparansi dengan pemasangan banner biaya dan waktu pelayanan; akuntabilitas melalui penerapan SOP konsisten tanpa keluhan pelapor; efektivitas dengan SDM terstruktur, sarana prasarana memadai, dan koordinasi stakeholder yang luas; serta penegakan hukum berdasarkan prinsip keadilan, perlindungan hak masyarakat, dan pengawasan ketat personel.

Tiga faktor kunci mendukung keberhasilan pelayanan SPKT Polres Karimun yaitu komitmen personil profesional dan disiplin sebagai landasan pelayanan prima; optimalisasi teknologi informasi dan media sosial untuk mempercepat akses publik; serta dukungan regulasi berupa landasan hukum, aturan, dan pedoman tertulis yang tegas untuk memastikan standar konsisten dan dapat dievaluasi. Integrasi ketiga faktor ini menghasilkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan,



akuntabel, serta bebas penyimpangan sesuai standar good governance.

Daftar Pustaka

BUKU

- Abidin, Yusuf Zaenal&Beni Ahmad Saebani, 2013. Pengantar Sistem Sosial Budaya di Indonesia. Bandung: Pustaka Setia.
- B. M. dan A. M. H. (2014). Qualitive Data Analysis. UI-Press.
- Basuki. (2018). Administrasi Publik: Telaah Teoritis dan Empiris. Depok: Rajawaliipers
- Creswell, J. . (2016). Research Design, Pendektan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran. Pustaka Belajar.
- Daraba, Dahyar. (2019). Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik. Makassar : Leisyah.
- Dwiyanto, A. (2015). Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Haslinda. (2021). Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Majene. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Hayat. (2019). Manajemen Pelayanan

Publik. Rajawali Press.

- Mahsun. (2018). Pengukuran Kinerja Sektor Publik Edisi Pertama. BPFP.
- Miles dan Huberman. (1992). Analisis Data Kualitatif. UI-Press.
- Mindarti, L. I. (2016). Manajemen Pelayanan Publik: Menuju tata kelola yang baik. Universitas Brawijaya Press.
- Moleong, lexy j. (2007). Metode Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya
- Putra, (2012). New Public Governance. Malang: UB Press.
- Raharjo, M. M. I. (2021). Tata Kelola Pemerintahan Desa. Bumi Aksara.

JURNAL

- Afifah, N. (2023). aplikasi sentra pelayanan kepolisian terpadu (spkt) online sebagai upaya pelayanan prima polri di gedung endra dharmalaksana polres tapin berbasis web (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. Warta Dharmawangsa, 14(4), 602614.
- Amrulloh, M. C., & Tukiman, T. (2023). Penerapan Good Corporate Governnace dalam Optimalisasi Tata Kelola Pelayanan Perum Damri Cabang Surabaya. Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP), 5(1), 1-10.
- Azan, A. R., Hanif, A., & Fitr, A. T. (2021). Mewujudkan good governance Melalui Pelayanan



publik. Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial, 19(1), 39-46.

Ediwijoyo, S. P., Yuliyanto, W., & Waluyo, A. (2020). Meningkatkan pelayanan publik Di Desa Padureso Kec. Padureso Kebumen dengan Sosialisasi dan Penyuluhan Tata Kelola Administrasi Desa. JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat), 1(3), 354-363.

Eprilianto, D. F., Lestari, Y., Megawati, S., & Oktariyanda, T. A. (2021). Pendampingan Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Digital Sebagai Upaya Adaptasi Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Era New Normal. Community Development Journal, 2(3), 767-776.

Fitri, A. (2019). Tata Kelola Pelayanan Administrasi Di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).

Hapzah, S. N., Rianto, B., & Tamrin, M. H. (2020). Tata kelola inovasi pelayanan publik: dimensi kelembagaan, aktor kebijakan dan masyarakat. Publisia (Jurnal Ilmu Administrasi Publik), 5(2), 153-164.

Johannes, A. W., Madjid, U., Syafrie, W., & Marlina, L. (2022). Dampak Revolusi Industri Terhadap Kompetensi Aparatur Dan Tata Kelola Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur), 10(1), 73-88.

Khalil, Z. F., & Fitri, A. (2019). Tata Kelola Dan Pelayanan

Administrasi. Al-Ijtimai: International Journal of Government and Social Science, 5(1), 1-10.

Lestari, Y., & Megawati, S. U. C. I. (2022). Pendampingan dan pengembangan sistem informasi desa sebagai adaptasi pemerintah desa dalam tata kelola pelayanan publik di era new normal. Jurnal pengabdian kepada masyarakat, 28(3), 265272.

