

KAJIAN HUKUM FUNGSI SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU DALAM MEWUJUDKAN KEPOLISIAN PRESISI DI POLRES SORONG SELATAN

QURAI SY ISHAL NUGRAH THUL LUKMAN, WERON MURARY, RAYMOND R MORINTOH

Fakultas Hukum Universitas Kristen Papua

Abstract: *The purpose of this research is to realize security in national and civic life, so police duties are one of the important factors to create excellent service and a good relationship between the police and the community. The functions, duties, and authorities of the police in law provide security to the public and then offer services by listening to every complaint from the community in the integrated police service center (SPKT). The South Sorong Police, in carrying out their function of providing integrated police services to the community, include things like Police Reports (LP), Police Report Receipt Letters (STTLR), Notification Letters on the Progress of Investigation Results (SP2HP), Loss Report Letters (SKTLK), Police Clearance Certificates (SKCK), Notification Receipt Letters (STTP), Self-Report Letters (SKLD), Permits for Public Gatherings and Other Community Activities, Driver's Licenses (SIM), and Vehicle Registration Certificates (STNK).*

The research conducted by the researcher is a normative legal study carried out by analyzing, observing, and examining the legal materials obtained, both from primary and secondary legal sources. Primary sources consist of legislation, official records or minutes of legislative actions, and court decisions. Secondary sources include all publications that are not official documents, as well as tertiary materials that provide guidance or explanations regarding primary and secondary legal materials. The study then continues by drawing conclusions from the analysis that has been described, thus obtaining a clear picture of the legal study on the function of the Integrated Police Service Center in realizing Precise Policing at the South Sorong Police Resort.

The research results obtained by the South Sorong Police in providing police services to the community are as follows: (a) Police Reports (LP), Acknowledgment Receipt of Police Report (STTLR), Notification of Investigation Progress (SP2HP), Certificate of Reported Loss (SKTLK), Police Record Certificate (SKCK), Notification Receipt Letter (STTP), Self-Reporting Certificate (SKLD), Public Event Permit (SIK), Security Service Business License Recommendation Letter (SRIUJP), Driver's License (SIM), and crime scene processing, supervision, and security, (b) Coordination and provision of assistance and help, among others: Handling of Crime Scenes (TPTKP) and processing of crime scenes, (c) Public services including through phone, text messages, fax, Internet (social networks) and letters, (d) Providing general information related to public interests according to the provisions of the law, (e) Preparation of registration reporting, compiling and submitting daily reports to the Police Chief. The obstacles faced by the Integrated Police Service Center (SPKT) in realizing precision policing at the South Sorong Police show that: the organizational culture and behavior of police members are often neglected, and the education level and social sensitivity of police members are still low. The limitations of inadequate facilities and infrastructure, as well as the implementation of the Police Bureaucratic Reform program that has not yet been service-oriented.

Keywords: *Service, South Sorong Police, SPKT division.*

Abstrak: Tujuan penelitian ini, mewujudkan keamanan dalam kehidupan berbangsa, bernegara maka kewajiban kepolisian merupakan salah satu faktor penting agar tercipta pelayanan yang prima serta hubungan yang baik antara pihak kepolisian serta masyarakat. Fungsi, tugas, dan wewenang kepolisian dalam hukum memberi keamanan kepada masyarakat dan kemudian memberikan pelayanan berupa mendengarkan setiap keluhan masyarakat dalam bidang sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT). Polres Sorong Selatan dalam menjalankan fungsi pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain dalam bentuk Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLR) Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian dan Kegiatan Masyarakat Lainnya, Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor

(STNK). Penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan penelitian hukum normatif dilakukan dengan menganalisis, mengamati, meneliti, terhadap bahan hukum yang telah diperoleh baik dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim. Bahan sekunder berupa semua publikasi bukan merupakan dokumen-dokumen resmi, bahan tertier yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Kemudian akan dilanjutkan dengan menarik kesimpulan dari hasil analisis yang telah diuraikan, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang kajian hukum fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam mewujudkan Kepolisian Presisi di Polres Sorong Selatan. Hasil penelitian yang didapatkan Polres Sorong Selatan dalam pelayanan kepolisian kepada masyarakat, sebagai berikut : (a) Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD), Surat Ijin Keramaian (SIK), Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengaman (SRIUJP), Surat Ijin mengemudi (SIM) dan pengolahan TKP, Turjawali dan Pengamanan, (b) Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan antara lain : Penanganan Tempat kejadian Perkara (TPTKP) dan Pengolahan TKP, (c) Pelayanan Masyarakat antara lain melalui telepon, Pesan singkat, Faksimail, Internet (Jejaring social) dan surat, (d) Penyajian Informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan Masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang undangan, (e) Penyiapan Registrasi pelaporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian kepada Kapolres. Kendala yang dihadapi oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam mewujudkan kepolisian presisi di Polres Sorong Selatan menunjukkan bahwa: Seperti budaya organisasi dan perilaku anggota Polri sering terabaikan, serta tingkat pendidikan dan kepekaan sosial dari anggota Polri masih rendah. Keterbatasan sarana dan prasarana yang tidak memadai, serta pelaksanaan program Reformasi Birokrasi Polri yang belum berorientasi kepada pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan, Polres Sorong Selatan, bagian SPKT

A. Pendahuluan

Dalam rangka mempertahankan hidupnya, manusia sangat memerlukan pelayanan, baik diri sendiri maupun melalui karya orang lain. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara.²¹

Tujuan melaksanakan reformasi pelayanan di wilayah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk membangun kepercayaan publik pada pemerintah.²² Mewujudkan keamanan dalam kehidupan berbangsa serta bernegara adalah salah satu pekerjaan atau kewajiban kepolisian yang merupakan salah satu faktor penting agar tercipta pelayanan yang prima serta hubungan yang baik antara pihak kepolisian serta Masyarakat.²³

Menerapkan keamanan dalam negeri bukanlah sesuatu yang gampang untuk aparat kepolisian. Kepolisian memiliki beban yang berat dalam menangani dan menerima pengaduan masyarakat karena angka kriminalitas yang terus bertambah kasusnya. Undang-undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia untuk fungsinya diatur dalam Pasal 2 Undang-undang tersebut, bahwa fungsi kepolisian merupakan salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Kepolisian menjadi salah satu instansi pemerintahan dalam bidang keamanan yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan juga sebagai pengayom kepada publik di Republik Indonesia. Pelayanan merupakan tugas hakiki oleh aparaturnya Negara sebagai abdi Negara yang

²¹ Anwar Sadat, M. Ap, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Di Polsek Medan Baru*. Jurnal Publik Reform Undhar Medan, Edisi III No.1 Januari-Juni 2020.

²² Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018). 97

²³ Alamsyah Renggong, Ruslan Renggong, Baso Madiang, *Analisis Hukum Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Dalam Mewujudkan Kepolisian Presisi Di Kepolisian Sektor Anggeraja Kabupaten Enrekang*. Indonesian Journal of Legality of Law, 6, (2), Juni 2024. 231

mengabdikan kepada masyarakat Republik Indonesia, pelayanan yang berkualitas disebut juga dengan pelayanan terpadu adalah suatu pelayanan yang baik dan sesuai standar pelayanan yang berkualitas. Dalam memberikan pelayanan acuan kinerja adalah menjadi patokan utama ke efektifitas suatu pelayanan juga mempengaruhi suatu indikator pelayanan terpadu.²⁴

Salah satu lembaga yang bertanggung jawab secara langsung dibawah presiden ialah kepolisian. Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) menjalankan tugas dan fungsi kepolisian di seluruh daerah Indonesia sebagai memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Kepolisian dikepalai oleh seorang Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kapolri). Dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian terdapat fungsi, tugas, dan wewenang kepolisian dalam hukum ialah sebagai pengayom dan memberi keamanan kepada masyarakat dan kemudian memberikan pelayanan dalam hal ini fungsi polisi menjadi sarana dalam memberikan pelayanan berupa mendengarkan setiap keluhan masyarakat dalam bidang sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT).²⁵

Peraturan Kapolri (Perkap) Nomor 23 Tahun 2010 tentang Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) adalah unsur pelaksana tugas pokok dibidang pelayanan kepolisian pada tingkat polres yang berada dibawah Kapolres. Peraturan ini bertujuan untuk dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tugas guna menyamakan pola pikir dan pola tindak dalam penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi satuan organisasi Polres dan Polsek. Pemberian pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan/pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pelayanan surat izin/keterangan, serta pengaduan atas tindakan anggota Polri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan pertolongan serta memberikan pelayanan informasi SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu).

Polres Sorong Selatan dalam menjalankan fungsi pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain dalam bentuk Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLRP) Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian dan Kegiatan Masyarakat Lainnya, Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).

Polres Sorong Selatan sebagai salah satu lembaga kepolisian di Provinsi Papua Barat Daya yang bertugas memberikan keamanan, dan perlindungan hukum, serta ketertiban, akan tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, penting untuk menganalisis kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh SPKT Polres Sorong Selatan dalam menangani pengaduan masyarakat. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem pelayanan saat ini. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan publik pada SPKT Polres Sorong Selatan antara lain adalah pengaduan yang panjang, kurangnya koordinasi antara unit-unit terkait dalam menangani pengaduan, kekurangan sumber daya manusia dan teknologi yang kurang memadai, serta rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, selain itu kemajuan teknologi informasi dan komunikasi juga memberikan tantangan baru, dimana masyarakat memiliki akses yang lebih luas terhadap informasi dan mengharapkan respon yang cepat dari pelayanan yang diberikan SPKT Polres Sorong Selatan, kemudian banyaknya isu dan mosi ketidakpercayaan kepada pelayanan yang diberikan kepolisian di SPKT Polres Sorong Selatan, keluhan masyarakat tentang kepolisian mengenai masalah pengaduan yang lambat penanganannya membuat masyarakat tidak memiliki kepercayaan kepada pelayanan kepolisian serta ditambah dengan isu-isu tindakan-tindakan yang kurang menyenangkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Polres Sorong Selatan mengaktifkan Call Center 110 sebagai sarana utama masyarakat untuk menyampaikan laporan dan pengaduan. Layanan ini beroperasi 24 jam penuh, sehingga warga bisa melapor kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor polisi. Selain melalui telepon, masyarakat

²⁴ Aprillio Pascal D. Anda Kamoda, *Evaluasi Pelayanan Publik Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Di Polisi Daerah Sulawesi Utara*. Jurnal, Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fisip Unsrat. 2021.

²⁵ Hadi Utomo, *Hukum Kepolisian di Indonesia*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2005).

juga bisa menyampaikan laporan secara langsung di SPKT Polres Sorong Selatan. SPKT menjadi pusat penerimaan laporan kriminal maupun pengaduan umum.

Tujuan optimalisasi layanan, memastikan respons cepat terhadap laporan masyarakat, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian. Hingga saat ini, angka resmi jumlah laporan/pengaduan tidak dipublikasikan secara terbuka di situs Polres Sorong Selatan maupun media lokal. Biasanya, data statistik seperti jumlah kasus kriminal atau pengaduan masyarakat dirilis dalam bentuk laporan tahunan atau saat konferensi pers.

B. Metode Penelitian

Penelitian hukum merupakan kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya. Metode penelitian adalah cara-cara berpikir, berbuat yang dipersiapkan dengan baik untuk mengadakan dan mencapai suatu tujuan penelitian, sehingga penelitian tidak mungkin dapat merumuskan, menemukan, menganalisa maupun memecahkan masalah dalam suatu penelitian tanpa metode penelitian.²⁶ Penelitian hukum normatif disebut juga penelitian hukum doktrinal, dalam penelitian normatif mengkaji tentang apa yang ada secara tertulis, terlihat dari penerapan perundang-undangan sebagai hukum yang berlaku” (*law in book*) dan hukum perundang-undangan (atau kaidah, norma lainnya) sehingga juga dapat ditemukan bentuk stimulus dasarnya sebagai pedoman ditengah kehidupan masyarakat terhadap apa yang dianggap pantas.²⁷

Jenis sumber data yang digunakan diantaranya: bahan hukum primer adalah merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam perbuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.²⁸ Bahan sekunder yaitu yang berupa semua publikasi bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Bahan tertier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, diantaranya bahan dari media internet yang relevan dengan penelitian ini dan kamus hukum.²⁹

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder studi kepustakaan. Data sekunder adalah suatu data yang bersumber dari penelitian kepustakaan, yaitu data yang diperoleh tidak secara langsung dari sumber pertamanya, melainkan bersumber dari data-data yang sudah terdokumen dalam bentuk bahan-bahan hukum.³⁰ Data yang diperoleh, diuraikan dan dianalisis secara kualitatif yang artinya penelitian ini dideskripsikan dalam bentuk penjelasan dan uraian kalimat-kalimat yang mudah dibaca dan dimengerti.³¹ Kemudian akan dilanjutkan dengan menarik kesimpulan dari hasil analisis yang telah di uraikan, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang kajian hukum fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam mewujudkan Kepolisian Presisi di Polres Sorong Selatan.

C. Hasil dan Pembahasan

Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Di Polres Sorong Selatan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Sesuai Dengan Ketentuan Hukum Yang Berlaku

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian menyebutkan bahwa Kepolisian memiliki fungsi sebagai salah satu fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum, perlindungan, pengayom dan pelayanan kepada masyarakat. Adanya kerja sama antara Kepolisian Negara Republik Indonesia dan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dalam mendukung fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian

²⁶ Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*. (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 2006). Hal 43

²⁷ Joenadi Efendi, Johnny Ibrahim, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Depok: Prenada Media Grub, 2018). Hal 124

²⁸ Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002). Hal 4

²⁹ Muhammad Hendri Yanova, Parman Komarudin, Hendra Hadi, *Metode Penelitian Hukum: Analisis Problematika Hukum Dengan Metode Penelitian Normatif Dan Empiris*. Badamai Law Journal Vol 8 No 2, September 2023

³⁰ Kornelius Benuf, Muhamad Azhar, *Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer*. Jurnal Gema Keadilan (Issn: 0852-011) Volume 7 Edisi I, Juni 2022.

³¹ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010). Hal 45

Terpadu (SPKT) sehingga dengan terjalannya kerja sama tersebut diharapkan dapat menjaga situasi Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Kamtibmas) berjalan tertib dan kondusif.³²

Kepolisian memiliki fungsi untuk melayani masyarakat selain fungsi-fungsi lainnya, oleh karena itu pihak Kepolisian mulai berbenah untuk meningkatkan pelayanan publik yang sudah ada pada saat ini dengan cara menciptakan inovasi-inovasi mengenai pelayanan publik agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diterimanya. Semakin meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang berpengaruh pada kebutuhan masyarakat dan harapannya kepada Kepolisian Negara Republik Indonesia membuat anggota Polres Sorong Selatan terutama fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) harus mendapatkan pembekalan agar dapat optimal dalam pelaksanaan tugas dalam melayani masyarakat. Sesuai dengan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada tingkat Kepolisian Sektor, dalam Pasal 10 huruf a menerangkan bahwa Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) bertugas.³³

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

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

1. 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 Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), Surat IZIN Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamatan, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK);
2. 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;
3. Pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat;
4. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
5. Penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian kepada Kapolres (ditingkat Resor). Mengenai fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) peneliti melaksanakan wawancara yaitu Ipda Lamberth Padwa, Jabatan Ka SPKT Polres Sorong Selatan mengenai Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT):³⁴
 - a. Urusan Perencanaan dan Administrasi (Urrenmin)
 - b. 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:
 - 1) Perwira Pelayanan Masyarakat (Payanmas), yang bertugas memproses pelayanan penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat, serta pemberian bantuan dan pertolongan kepolisian;
 - 2) Perwira Administrasi (Pamin), yang bertugas menyelenggarakan pengadministrasian umum kegiatan siaga SPKT dan pelayanan surat keterangan kepolisian; dan
 - 3) Piket Fungsi dari masing-masing fungsi operasional yang bertugas membantu Ka Siaga dalam menindaklanjuti seluruh kegiatan pelayanan dan pemberian bantuan pertolongan kepolisian kepada masyarakat.

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan,

³² Subriati, *Tugas Dan Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Dalam Pengaduan Tindak Pidana (Studi Pada Polda Sulteng)*. Insani: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Vol 2 No.2 Juni 2025. 197-206

³³ Megan Purba, Herman Nayoan, Franky Rengkung, *Kualitas Pelayanan Publik Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Di Kepolisian Daerah Sulawesi Utara*. Jurnal Governance. Vol.4, No. 1, 2026, Issn: 2088-2815

³⁴ Hasil Wawancara Kepada Ipda Lamberth Padwa, Jabatan Ka SPKT, Agustus 2026.

pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. SPKT dapat melayani:

1. Laporan Polisi (LP)
2. Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP)
3. Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP)
4. Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK)
5. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
6. Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP) g. Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD)
7. Surat Ijin Keramaian
8. Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamatan
9. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).

Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) lainnya meliputi:

1. Menerima Pengaduan masyarakat, memberikan problem/solusi kepada masyarakat yang memberikan pengaduan kepada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), mencatat laporan pengaduan di buku register laporan, koordinasi kepada fungsi lain sebagai langkah tindak lanjut laporan masyarakat, Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, Tindakan Pertama pada Tempat Kejadian Perkara (TPTKP).
2. Melayani masyarakat baik secara tatap muka maupun telepon, pesan singkat, faksimili, media sosial dan surat.
3. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan Standart Operasional Prosedural (SOP).

Penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan asas-asas: 1) Asas Keprofesionalan, yakni pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas; 2) Asas Persamaan Perlakuan, yakni setiap anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam memberikan pelayanan wajib bersifat profesional tanpa memandang status sosial pelapor berdasarkan asas-asas: Asas Keprofesionalan, yakni pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas; Asas Persamaan Perlakuan, yakni setiap penerima pelayanan berhak mendapatkan yang adil; Asas Keterbukaan, yakni setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi terkait pelayanan penanganan pengaduan; Asas Akuntabilitas, yakni proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan; Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan, yakni pelayanan pengaduan diselenggarakan secara cepat, mudah, dan terjangkau. Prinsip yang diterapkan dalam penanganan pengaduan masyarakat yaitu:

1. Obyektivitas, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
2. Koordinasi, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja, dan prosedur yang berlaku;
3. Efektivitas dan Efisiensi, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat waktu, dan biaya;
4. Kehati-hatian, yakni penanganan terhadap suatu pengaduan dilakukan secara berhati-hati dan apabila dibutuhkan harus dijaga kerahasiaannya sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kendala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Dalam Mewujudkan Kepolisian Presisi Di Polres Sorong Selatan

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) pada Kesatuan Kewilayahan, merupakan unsur pelaksana tugas pokok memberikan pelayanan terpadu kepada masyarakat baik di tingkat Polda, Polres maupun Polsek. SPKT dalam penyelenggaraan fungsi pelayanan Kepolisian kepada masyarakat secara terpadu belum dilaksanakan secara maksimal oleh semua satuan pelayanan baik tingkat Polda dan Polres dimana masih berada di fungsinya masing masing sehingga realisasi amanat Perkap belum secara penuh dilaksanakan.

Santra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polres Sorong Selatan menghadapi beberapa kendala dalam mewujudkan kepolisian presisi. Kendala-kendala ini meliputi:

1. Keterbatasan personel
Terdapat kekurangan jumlah personel yang dapat menangani berbagai jenis layanan kepolisian, yang dapat mengakibatkan penundaan dalam penanganan laporan dan pengaduan. Keterbatasan personel tentu banyak pekerjaan yang terhambat seperti dalam membuat Surat Tanda Laporan Kehilangan (STLK) sebagaimana program pimpinan tidak mendapatkan pembaharuan data personil yang tercantum dalam input aplikasi Surat Tanda Laporan Kehilangan (STLK) padahal hampir setiap tahun terdapat mutasi anggota maupun anggota yang pensiun sehingga berakibat anggota yang bertanda tangan dalam Surat Tanda Laporan Kehilangan (STLK) tidak valid karena data anggota dalam aplikasi masih data yang lama.
2. Sarana transportasi
Masalah dalam sarana transportasi yang memadai untuk mengakses lokasi kejadian perkara (TKP) dapat menghambat pelayanan dan penanganan laporan.
3. Penganggaran yang tidak memadai
Kurangnya penganggaran di DIPA dapat mengakibatkan ketidakmampuan untuk memenuhi kebutuhan operasional dan infrastruktur SPKT.
4. Gedung SPKT yang belum maksimal
Gedung yang tidak memadai untuk menampung berbagai fungsi dan layanan kepolisian dapat mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan.

Untuk mengatasi kendala-kendala ini, diperlukan perubahan dalam peraturan dan regulasi yang mengatur SPKT, termasuk penganggaran yang lebih memadai dan peningkatan fasilitas gedung yang sesuai. Selain itu, perlu adanya dukungan dari pihak berwenang untuk memastikan bahwa SPKT dapat beroperasi dengan efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan kepolisian yang presisi di Polres Sorong Selatan.

D. Penutup

Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Sorong Selatan dalam pelayanan kepolisian kepada masyarakat, sebagai berikut : (a) Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), Surat Ijin Keramaian (SIK), Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengaman (SRIUJP), Surat Ijin mengemudi (SIM) dan pengolahan TKP, Turjawali dan Pengamanan, (b) Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan antara lain : Penanganan Tempat kejadian Perkara (TPTKP) dan Pengolahan TKP, (c) Pelayanan Masyarakat antara lain melalui telepon, Pesan singkat, Faksimail, Internet (Jejaring social) dan surat, (d) Penyajian Informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan Masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang undangan, (e) Penyiapan Registrasi pelaporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian kepada Kapolres. Kendala yang dihadapi oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam mewujudkan kepolisian presisi di Polres Sorong Selatan menunjukkan bahwa: Seperti budaya organisasi dan perilaku anggota Polri sering terabaikan, serta tingkat pendidikan dan kepekaan sosial dari anggota Polri masih rendah. Keterbatasan sarana dan prasarana yang tidak memadai, serta pelaksanaan program Reformasi Birokrasi Polri yang belum berorientasi kepada pelayanan. Untuk mengatasi kendala-kendala ini, diperlukan sinergi antara kepolisian, pemerintah, dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Daftar Pustaka

- Anwar Sadat, M. Ap, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Di Polsek Medan Baru*. Jurnal Publik Reform Undhar Medan, Edisi III No.1 Januari-Juni 2020.
- Aprillio Pascal D. Anda Kamoda, *Evaluasi Pelayanan Publik Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Di Polisi Daerah Sulawesi Utara*. Jurnal, Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fisip Unsrat. 2021.

- Alamsyah Renggong, Ruslan Renggong, Baso Madiung, *Analisis Hukum Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Dalam Mewujudkan Kepolisian Presisi Di Kepolisian Sektor Anggeraja Kabupaten Enrekang*. Indonesian Journal of Legality of Law, 6, (2), Juni 2024.
- Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- Hadi Utomo, *Hukum Kepolisian di Indonesia*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2005.
- Joenadi Efendi, Johnny Ibrahim, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Depok: Prenada Media Grub, 2018.
- Kornelius Benuf, Muhamad Azhar, *Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer*. Jurnal Gema Keadilan (Issn: 0852-011) Volume 7 Edisi I, Juni 2022.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002.
- Megan Purba, Herman Nayoan, Franky Rengkung, *Kualitas Pelayanan Publik Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Di Kepolisian Daerah Sulawesi Utara*. Jurnal Governance. Vol.4, No. 1, 2026.
- Muhammad Hendri Yanova, Parman Komarudin, Hendra Hadi, *Metode Penelitian Hukum: Analisis Problematika Hukum Dengan Metode Penelitian Normatif Dan Empiris*. Badamai Law Journal Vol 8 No 2, September 2023.
- Subriati, *Tugas Dan Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Dalam Pengaduan Tindak Pidana (Studi Pada Polda Sulteng)*. Insani: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Vol 2 No.2 Juni 2025.
- Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 2006.