

**KINERJA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU
(SPKT) DALAM PEMBUATAN LAPORAN POLISI (LP) DI
KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

OLEH :

CUT RIVA PATHIA SYAHRANI
NPM.208520011



**PRODI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

**KINERJA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU
(SPKT) DALAM PEMBUATAN LAPORAN POLISI (LP) DI
KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Universitas Medan Area

OLEH :

CUT RIVA PATHIA SYAHRANI

NPM.208520011

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2025

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : CUT RIVA PATHIA SYAHRANI

NPM : 208520011

JUDUL : Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)
Dalam Pembantuan Laporan Polisi (LP) di Kepolisian Daerah
Sumatera Utara

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing


Dr. Nina Anglia, S.Sos., M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik	Ketua Program Studi
 Dr. Walid Musthafa Sembiring, S.Sos., M.IP	 Dr. Drs. Indra Muda, MAP

i

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis, sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana adalah hasil dari proses penulisan saya sendiri. Namun beberapa bagian dari skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain dengan sumber yang ditemukan sesuai dengan standar, aturan dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar sarjana saya dan sanksi lainnya, dengan peraturan yang berlaku jika dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 14 Juli 2025



Cut Riva Pathia Syahrani

NPM 208520011

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Citivitas Akademis Universitas Medan Area, Saya yang Bertanda tangan
Dibawah Ini :

Nama : Cut Riva Pathia Syahrani

Npm : 208520011

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : “ Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Dalam Pembuatan Laporan Polisi (LP) di Kepolisian Daerah Sumatera Utara” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data(*database*) , merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 14 Juli 2025



Cut Riva Pathia Syahrani
NPM.20852001

iii



ABSTRAK

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Berdasarkan hasil observasi awal di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Sumatera Utara, ditemukan beberapa permasalahan seperti sikap petugas yang kurang ramah, pelayanan yang lambat, serta ketidakkonsistenan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja SPKT dalam pembuatan Laporan Polisi (LP) dengan menggunakan teori mangkunegara dan metode penelitian kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja SPKT secara umum cukup baik. Dari indikator kualitas kerja, pelayanan sudah mengikuti SOP dan menunjukkan profesionalitas, namun belum konsisten di seluruh petugas. Kuantitas kerja tergolong tinggi, terlihat dari banyaknya laporan yang ditangani setiap hari, meskipun keterbatasan personel dan beban administrasi menjadi kendala. Pelaksanaan tugas berjalan efektif karena koordinasi dan komunikasi antaranggota cukup baik, tetapi masih terhambat oleh sarana dan jaringan. Sementara itu, tanggung jawab petugas cukup tinggi dalam aspek teknis, namun masih lemah dalam akuntabilitas dan transparansi kepada masyarakat. Faktor pendukung kinerja meliputi penerapan SOP, kedisiplinan, dan koordinasi internal, sedangkan faktor penghambat adalah keterbatasan SDM, sarana, dan pelatihan. Peneliti menyarankan agar SPKT meningkatkan kompetensi dan jumlah personel, memperkuat sistem digital pelayanan, serta mengoptimalkan pengawasan dan evaluasi rutin agar pelayanan publik semakin cepat, transparan, dan berintegritas.

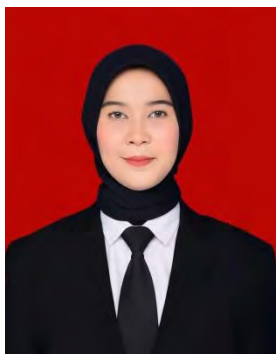
Kata kunci: Kinerja, SPKT, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Performance is the result of work achieved by an individual in terms of quality and quantity in carrying out their duties in accordance with the responsibilities assigned to them. Based on preliminary observations at the Integrated Police Service Center (SPKT) of the North Sumatra Regional Police, several issues were identified, such as officers' unfriendly attitudes, slow service, and inconsistent implementation of the Standard Operating Procedure (SOP). This study aims to determine the performance of SPKT in processing police reports (LP) using Mangkunegara's performance theory and a descriptive qualitative research method. Data were collected through interviews, observations, and documentation studies, then analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that the overall performance of SPKT is relatively good. In terms of the quality of work, services are provided according to the SOP and reflect professionalism, although consistency among officers remains an issue. The quantity of work is considered high, as reflected by the large number of reports handled daily, despite challenges such as limited personnel and administrative workload. Task implementation runs effectively due to good coordination and communication among members, but is still hindered by limited facilities and network issues. Meanwhile, officers' responsibility is relatively high in technical aspects, but remains weak in accountability and transparency toward the public. Supporting factors of performance include SOP implementation, discipline, and internal coordination, while inhibiting factors involve limitations in human resources, facilities, and training. The researcher suggests that SPKT enhance personnel competence and quantity, strengthen digital service systems, and optimize supervision and regular evaluations to improve the speed, transparency, and integrity of public services.

Keywords: Performance, SPKT, Public Service

RIWAYAT HIDUP



Penulis skripsi ini bernama Cut Riva Pathia Syahrani, lahir pada tanggal 11 Juni 2002 di Kota Medan , Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Muhammad Syahril S.P dan Eva Chairani . Pada tahun 2020, Penulis dinyatakan lulus dari Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Medan dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke Universitas sebagai mahasisiwi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas Kehadirat Allah SWT dengan mengucap syukur atas rahmat, karunia dan juga nikmat kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Dalam Pembuatan Laporan Polisi(LP) di Kepolisian Daerah Sumatera Utara ” dengan baik. Besar harapan penulis semoga penulisan proposal ini dapat menambah pengetahuan untuk para pembaca.

Penulis juga menyadari masih banyak kekurangan dalam pembuatan penulisan Skripsi ini, karena pengetahuan dan pengalaman penulis masih terbatas. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan dalam penulisan Skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penulisan proposal ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan orang-orang sekitar penulis. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ketua Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim beserta jajaran;
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan,M.Eng., M.sc selaku Rektor Universitas Medan Area;
3. Bapak Dr. Walid Mustahfa S.,Sos,. M.IP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area;
4. Bapak Dr. Drs. Indra Muda, MAP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area;

5. Ibu Dr.Nina Angelia,S.Sos.,M.Si selaku Dosen yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini;
6. Kedua orang tua penulis, Muhammad Syahril,S.P yang hingga Saat Ini menjadi pendoa bagi putrinya. Ibunda tercinta Ibu Eva Chairani yang telah melahirkan, merawat serta membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang, cinta dan perjuangan yang luar biasa.Semoga Tuhan memberikan keberkahan didunia serta tempat terbaik diakhirat kelak, karena telah menjadi figur orang tua yang terbaik bagi penulis.
7. Saudara Kandung saya yang tidak pernah berhenti memberi segala motivasi sehingga dapat menyelesaikan pendidikan tinggi ini dengan penuh semangat dan tekad yang sangat besar.
8. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Administrasi Publik atas motivasi, dukungan, dan pengalaman serta pembelajaran selama dibangku kuliah ini;
9. Kepada sahabat sahabat seperjuangan saya, Raissa Dwi Nabilla, Alfebri Marpaung, Iqbal Fajar Rosid, Ari Kanitsyah, Irvan Novel Silalahi,terima kasih untuk tangan yang selalu diulurkan, telinga yang siap mendengar, ucapan yang manis menenangkan. Terima kasih selalu ada, terima kasih juga telah hadir dalam proses Skripsi ini.

Medan, 14 Juli 2025

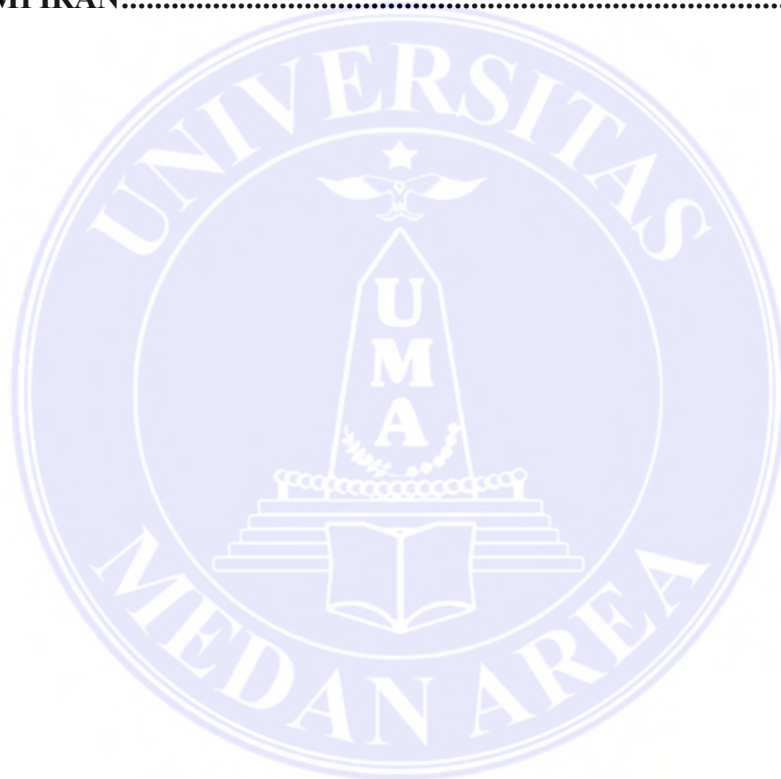
Cut Riva Pathia Syahrani
NPM.208520011

viii

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
I.PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Masalah	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
II.TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pengertian Kinerja	9
2.2 Pelayanan Publik	19
2.3 Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu	31
2.4 Laporan Polisi	37
2.5 Hasil Penelitian Terdahulu	42
2.6 Kerangka Berpikir	45
III. METODE PENELITIAN	48
3.1 Metode Penelitian	48
3.2 Fokus Penelitian	49
3.3 Lokasi Penelitian	49
3.4 Jadwal Penelitian	50
3.5 Informan Penelitian	50
3.6 Data dan Sumber	52
3.7 Teknik Pengumpulan Data	53
3.8 Teknik Analisis Data	54

3.9 Teknik Keabsahan Data	56
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Hasil Penelitian.....	58
4.2 Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Dalam Pembuatan Laporan Polisi (LP) Di Kepolisian Daerah Sumatera Utara.....	67
V. KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	94
Daftar Pustaka.....	95
LAMPIRAN.....	98



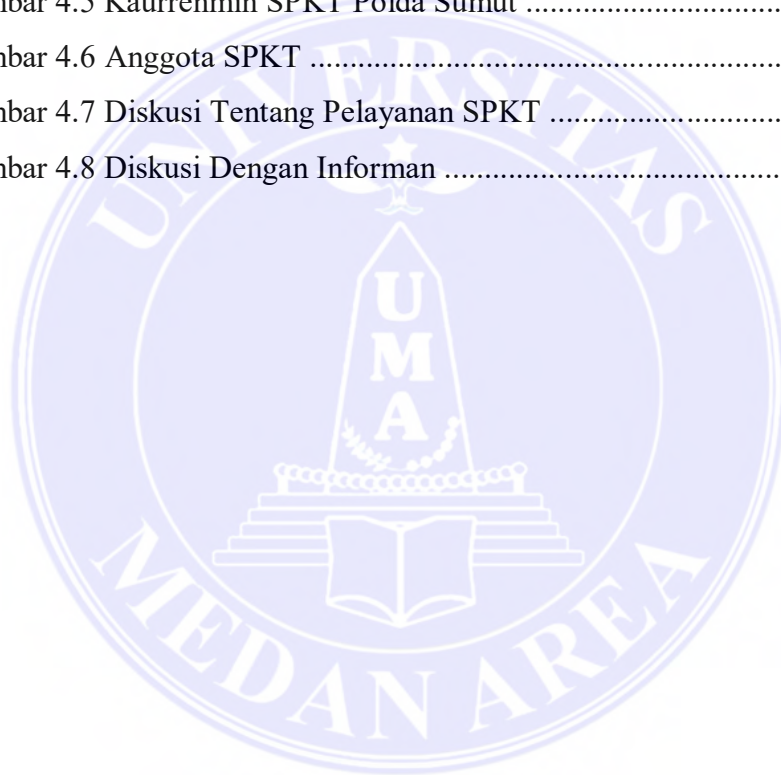
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Laporan Polisi	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	51
Tabel 3.2 Informan Penelitian	53
Tabel 5.1 Lampiran Data Laporan Polisi	107



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	46
Gambar 4.1 Kepolisian Daerah Sumatera Utara	59
Gambar 4.2 Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Sumut (SPKT)	64
Gambar 4.3 Mekanisme Pelayanan SPKT	70
Gambar 4.4 Perwakilan dari SPKT	102
Gambar 4.5 Kaurrenmin SPKT Polda Sumut	103
Gambar 4.6 Anggota SPKT	103
Gambar 4.7 Diskusi Tentang Pelayanan SPKT	104
Gambar 4.8 Diskusi Dengan Informan	104



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan lembaga negara yang memegang peranan penting dalam menjaga keamanan, ketertiban masyarakat, penegakkan hukum, memberi perlindungan dan melayani masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyatakan bahwa penyelenggaraan keamanan dalam negeri melalui fungsi kepolisian seperti ketertiban umum, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat diselenggarakan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai alat negara dengan bantuan masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia. Salah satu lembaga negara yang berpengaruh besar terhadap masyarakat adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI). Kepolisian berperan sebagai pelindung dan pengayom masyarakat. Untuk menciptakan pelayanan prima, kualitas pelayanan harus sejalan dengan amanat undang-undang.

Pelayanan publik oleh kepolisian telah diatur secara lebih terperinci di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan pentingnya standar pelayanan dan sistem kerja yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Hal ini menjadi dasar pijakan bahwa pelayanan oleh Polri harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan yang baik seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, serta kemudahan akses bagi masyarakat luas. Untuk menjawab tantangan tersebut, Polri

membentuk unit khusus yang disebut Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), yang berfungsi sebagai garda terdepan dalam menerima, menangani, dan menindaklanjuti laporan masyarakat.

Peraturan Kapolri (PERKAP) No. 23 tahun 2010 yaitu tentang pelayanan sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) ,Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan unit pelayanan terpadu yang berada di setiap kesatuan kewilayahan Polri dari tingkat Polres hingga Polda. SPKT bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi penerimaan laporan atau pengaduan, pemberian informasi, dan bantuan kepolisian lainnya. SPKT juga menjadi pintu masuk utama masyarakat untuk berinteraksi dengan kepolisian. Dengan demikian, SPKT memegang peranan penting dalam membentuk citra institusi Polri di mata masyarakat. Pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah dari SPKT akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan kurang optimal, maka dapat memunculkan ketidakpuasan masyarakat bahkan mengurangi legitimasi kepolisian.

Namun dalam kenyataannya, pelayanan yang diberikan oleh SPKT belum sepenuhnya berjalan secara optimal, khususnya di wilayah Polda Sumatera Utara. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, ditemukan bahwa dalam proses penerimaan dan penanganan laporan polisi (LP), masih terdapat sejumlah permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat. Permasalahan tersebut antara lain mencakup sikap petugas SPKT yang kurang ramah, proses pelayanan yang lambat

dan berbelit-belit, keterbatasan jumlah personel, serta kurangnya sosialisasi serta ditemukan pula pelanggaran terhadap SOP .

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sudah sepatutnya institusi kepolisian terus berbenah dan meningkatkan mutu pelayanannya. Hal ini sejalan dengan amanat Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 1 Tahun 1995 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat. Inpres tersebut menegaskan pentingnya setiap instansi pemerintah, termasuk kepolisian, untuk memberikan pelayanan publik yang prima, cepat, transparan, dan bertanggung jawab.

Salah satu indikator penting dalam menilai kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) adalah jumlah laporan polisi (LP) yang diterima selama periode tertentu. Berdasarkan data tahun 2022, SPKT Polda Sumatera Utara menerima sebanyak 1.604 laporan polisi dari masyarakat dengan berbagai jenis tindak pidana, mulai dari kasus narkoba, penipuan, hingga kejahatan siber. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat aktivitas pelayanan SPKT tergolong tinggi, serta mencerminkan peran vital SPKT sebagai pintu pertama pelayanan kepolisian. Berikut lampiran data laporan polisi tahun 2022.

1.1 Data Laporan Polisi Tahun 2022

No	Kategori	Uraian	Jumlah / Keterangan
1.	Total Laporan Polisi	Jumlah keseluruhan laporan	1.604 laporan
2.	Tindak Pidana dengan Jumlah Kasus Tertinggi	-Penipuan/Penggelapan -ITE (Informasi dan Transaksi Elektronik) -Narkoba -Pemalsuan Surat -KDRT (Kekerasan Dalam Rumah Tangga) -Cabul -Pengrusakan	385 kasus 356 kasus 325 kasus 56 kasus 55 kasus 38 kasus 37 kasus
3.	Tindak Pidana Lainnya (jumlah rendah)	Beragam tindak pidana dengan 1–15 laporan per kategori	Transfer dana ilegal, penganiayaan, pencurian uang, penyebaran hoax, pemerasan, suap, perlindungan migran, tindak pidana migas, penipuan perbankan, manipulasi data, pelecehan, fidusia, pertambangan ilegal, dll.
4.	Tindak Pidana Unik (1 laporan)	-Kasus sangat jarang -Kasus dominan -Kasus menengah -Kasus kecil	Tanah wakaf, pencucian uang, izinedar, pasarmodal, pembakaran, keamanan pangan, dll. Kejahatan, ekonomi (penipuan, ITE, narkoba) Kejahatan terhadap individu (cabul, pengrusakan, KDRT) Tindak pidana khusus (fidusia, pertambangan, migas, UU kesehatan, pasar modal)

Tingginya jumlah laporan tersebut dapat diartikan sebagai bentuk kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian, khususnya dalam

menyampaikan peristiwa hukum yang mereka alami. Namun di sisi lain, beban kerja yang tinggi ini menjadi tantangan tersendiri bagi SPKT, terutama dalam menjaga kualitas pelayanan, mulai dari ketepatan pencatatan laporan, kecepatan dalam proses penerimaan, hingga koordinasi dengan unit terkait untuk penanganan lebih lanjut.

Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi kuantitas kerja, SPKT Polda Sumut telah bekerja maksimal dalam menerima laporan dalam jumlah besar setiap harinya. Akan tetapi, tingginya volume laporan juga dapat berpengaruh terhadap kualitas kerja jika tidak diimbangi dengan manajemen yang baik, jumlah personel yang memadai, serta pelatihan berkelanjutan untuk menjaga profesionalisme dan akurasi pelayanan.

Dengan demikian, data ini memperkuat pentingnya upaya peningkatan kapasitas pelayanan SPKT, baik melalui pembenahan sistem kerja, peningkatan kompetensi petugas, maupun penguatan fasilitas pendukung. Evaluasi secara berkala terhadap pola laporan tahunan seperti ini juga menjadi dasar penting untuk merancang strategi pelayanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kinerja SPKT dapat dianalisis melalui beberapa dimensi utama yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Dalam aspek kualitas kerja, SPKT telah menerapkan SOP dan sistem pelayanan yang terstruktur. Namun, sering kali ditemukan pelanggaran prosedur seperti pencatatan laporan yang kurang akurat, keterlambatan pelayanan, atau ketidaktepatan dalam verifikasi data. Dalam aspek kuantitas, SPKT tergolong

cukup produktif dalam menerima laporan setiap hari, tetapi masih belum seimbang dengan jumlah personel yang tersedia. Pelaksanaan tugas SPKT juga belum sepenuhnya optimal, terutama dalam hal koordinasi dengan unit lain dan dalam menindaklanjuti laporan secara cepat.

Selain itu, keluhan dari masyarakat terhadap layanan pengaduan yang diberikan oleh pihak kepolisian masih sering terdengar. Masyarakat menilai bahwa proses penanganan pengaduan belum berjalan secara efektif. Hal ini tercermin dari masih tingginya jumlah pengaduan yang belum terselesaikan, sikap petugas yang kurang ramah dalam melayani, keterbatasan sumber daya manusia, serta persepsi masyarakat bahwa waktu penyelesaian pengaduan seringkali lebih lama dibandingkan dengan standar prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

Melihat fenomena tersebut, penulis merasa tertarik untuk melakukan kajian lebih mendalam mengenai bagaimana kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), khususnya dalam menangani pengaduan masyarakat melalui proses pembuatan Laporan Polisi (LP). Oleh karena itu, penulis mengambil judul penelitian “Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam Pembuatan Laporan Polisi (LP) di Kepolisian Daerah Sumatera Utara.”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Polda Sumatera Utara ?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung terkait kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Polda Sumatera Utara?

1.3 Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui Kinerja Kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Polda Sumut.
2. Untuk mengetahui Faktor penghambat dan pendukung kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam menangani pengaduan masyarakat di Polda Sumut.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan pengembangan dan memberikan wawasan keilmuan dalam program studi Ilmu Administrasi Publik yang khususnya berkaitan dengan Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Dalam Pembuatan Laporan Polisi (LP) Di Kepolisian Daerah Sumatera Utara. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan masukan pertimbangan secara akademis dan menjadi referensi tambahan dalam kajian keilmuan khususnya dalam bidang Administrasi Publik

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini ditujukan agar bisa memberikan kontribusi positif terhadap masukan dan saran bagi instansi terkait, yaitu SPKT Polda Sumatera Utara. Maupun kepada masyarakat yang berkunjung dalam upaya Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang berdampak dan bermanfaat di Polda Sumatera Utara.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kinerja

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017:67), kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan demikian, kinerja dapat diartikan sebagai hasil dari upaya, kemampuan, dan tanggung jawab seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya kepadanya.

Kinerja pegawai sangat penting karena menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan organisasi. Semakin tinggi kinerja pegawai, semakin besar pula kontribusinya terhadap pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya, rendahnya kinerja pegawai dapat menjadi penghambat dalam pelaksanaan kegiatan organisasi secara keseluruhan.

Menurut Armstrong, seperti yang dijelaskan oleh Edison, Anwar, dan Komariyah (2018), kinerja itu hasil dari proses kerja seseorang yang diukur dalam jangka waktu tertentu, berdasarkan aturan atau kesepakatan yang udah ditetapkan sebelumnya."

- a. Menurut Bacal, seperti yang dijelaskan dalam Wibowo (2017), kinerja itu sebuah proses buat ngukur dan ngevaluasi hasil kerja seseorang.
- b. Menurut Sinambela yang dikutip Poltak dan Sarton (2019), kinerja dapat diartikan sebagai prestasi kerja, seberapa efektif hasil kerja itu, apakah tujuannya tercapai, dan seberapa produktif orang itu dalam bekerja."

- c. Menurut Widodo yang dikutip Pasolong (2010), kinerja itu tentang bagaimana seseorang mengerjakan tugas dan menyelesaikan pekerjaan sesuai tanggung jawabnya, dengan hasil yang memang diharapkan."
- d. Menurut Prawirosentono yang dikutip Pasolong (2010), kinerja itu adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai atau tim di dalam organisasi, sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, untuk tujuan organisasi dengan cara yang sah, tidak melanggar aturan, dan tetap sesuai norma serta etika yang berlaku."
- e. Menurut Chaizi Nasucha yang dikutip Sinambela (2012), kinerja organisasi adalah seberapa efektif suatu organisasi bisa memenuhi kebutuhan semua pihak yang terlibat, lewat usaha yang terencana dan terus ditingkatkan agar organisasi makin mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik."

Dari pendapat para ahli tadi, bisa disimpulkan kalau kinerja itu cara kita melihat seberapa benar seorang pegawai kerja, dimulai dari prestasi kerjanya, kemampuan dia sebagai individu, sampai seberapa tanggung jawab dia dalam menyelesaikan tugasnya.

2.1.1 Tujuan dan Manfaat Kinerja

Tujuan utama penilaian kinerja adalah untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan target organisasi. Kinerja digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan manajerial, seperti pemberian penghargaan, pelatihan, atau pembinaan pegawai.

Adapun manfaat pengukuran kinerja antara lain: Menilai tingkat efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas.

1. Menjadi dasar evaluasi dan peningkatan kualitas kerja individu maupun organisasi.
2. Memberikan motivasi kepada pegawai agar bekerja lebih baik.
3. Menjadi sarana komunikasi antara pimpinan dan bawahan dalam pencapaian target kerja.

2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017:67), terdapat dua faktor utama yang memengaruhi kinerja seseorang, yaitu faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Faktor kemampuan berhubungan dengan potensi yang dimiliki oleh individu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kemampuan ini mencakup kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realitas (pengetahuan dan keterampilan). Pegawai yang memiliki kemampuan tinggi cenderung mampu menyelesaikan tugas dengan baik, tepat waktu, dan sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan.

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Faktor motivasi berkaitan dengan sikap individu terhadap situasi kerja di lingkungan organisasinya. Motivasi merupakan dorongan internal yang membuat seseorang mau dan rela bekerja keras untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Mangkunegara, motivasi kerja terbentuk dari

sikap mental yang mendorong individu untuk berprestasi sebaik mungkin dalam melaksanakan tugasnya.

Dengan demikian, kinerja seseorang dipengaruhi oleh dua aspek utama, yaitu kemampuan dan motivasi. Apabila seseorang memiliki kemampuan yang tinggi serta didukung oleh motivasi yang kuat, maka kinerja yang dihasilkan juga akan optimal.

Menurut Rismawati (2018:3), ada beberapa faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, antara lain:

1. Faktor kemampuan pegawai secara psikologis meliputi potensi seperti IQ dan kemampuan nyata seperti pendidikan yang dimiliki. Karena itu, penting bagi organisasi untuk menempatkan karyawan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahlian dan kemampuannya agar hasil kerjanya maksimal.
2. Motivasi muncul dari sikap seorang pegawai dalam merespons situasi di tempat kerja. Motivasi inilah yang menjadi dorongan internal bagi pegawai untuk bergerak dan fokus mencapai tujuan pekerjaannya. Sikap mental yang positif akan mendorong seseorang untuk berusaha semaksimal mungkin dalam menunjukkan kemampuan terbaiknya di tempat kerja

Menurut Adhari (2020:89), ada beberapa faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, yaitu :

1. Kemampuan, Kemampuan yang dimaksud di sini adalah kemampuan formal yang diperoleh melalui pendidikan, baik di sekolah maupun

perguruan tinggi. Kemampuan ini dapat langsung memengaruhi kualitas kerja seorang karyawan.

2. Motivasi, Motivasi bisa bersifat materiil maupun non-materiil, seperti pemberian bonus, pujian, penghargaan, atau piagam. Pemberian motivasi ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan karyawan, sekaligus menjadi dorongan agar mereka lebih semangat dan optimal dalam bekerja.
3. Dukungan Fasilitas, fasilitas kerja yang memadai seperti perlengkapan, alat kerja, dan lingkungan kerja yang mendukung secara tidak langsung akan membantu karyawan dalam menjalankan tugasnya, sehingga dapat meningkatkan kinerja.
4. Makna atau keberadaan pekerjaan, Ketika pekerjaan yang diberikan memiliki arti dan memberikan kepuasan bagi karyawan, maka mereka akan merasa lebih terhubung dan mencintai pekerjaannya. Rasa kepuasan ini mendorong mereka untuk bekerja lebih baik.
5. Hubungan dengan organisasi, Hubungan yang harmonis di tempat kerja, baik antara sesama rekan kerja maupun antara karyawan dan organisasi, menciptakan suasana kerja yang nyaman. Suasana ini akan membangun semangat kerja yang tinggi dan pada akhirnya berdampak positif pada kinerja.

Dari berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kemampuan dan motivasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Rismawati (2018) yang juga menyatakan bahwa

kemampuan dan motivasi merupakan faktor penting dalam menentukan kinerja seseorang di tempat kerja.

2.1.3 Indikator Kinerja

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017:75), indikator kinerja atau prestasi kerja dapat diukur melalui beberapa aspek yang mencerminkan hasil serta perilaku kerja pegawai. Adapun indikator-indikator tersebut antara lain:

1. **Kualitas Kerja (*Quality of Work*)** , Menunjukkan sejauh mana hasil pekerjaan memenuhi standar yang telah ditetapkan, baik dari segi ketelitian, ketepatan, maupun efektivitas kerja pegawai.
2. **Kuantitas Kerja (*Quantity of Work*)** , Menggambarkan jumlah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam periode tertentu sesuai target yang telah ditentukan.
3. **Tanggung Jawab (*Responsibility*)**, Menunjukkan tingkat kesadaran dan kesungguhan pegawai dalam melaksanakan tugas serta kesediaan untuk menanggung risiko atas hasil pekerjaannya.
4. **Kerja Sama (*Cooperation*)**, Menggambarkan kemampuan pegawai dalam menjalin hubungan baik dan bekerja sama dengan rekan kerja maupun atasan untuk mencapai tujuan organisasi
5. **Inisiatif (*Initiative*)**, Menunjukkan kemampuan pegawai untuk mengambil langkah atau tindakan tanpa menunggu perintah dari atasan serta kemampuan untuk beradaptasi terhadap situasi kerja.

Menurut Yulianto (2020:9), ada lima indikator utama yang digunakan untuk menilai kinerja seorang karyawan, yaitu:

1. Kualitas Kerja

Menggambarkan seberapa baik hasil kerja karyawan, yang dilihat dari persepsi terhadap keterampilan dan kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas secara sempurna.

2. Kuantitas Kerja

Menunjukkan jumlah hasil kerja yang dicapai, baik dalam bentuk unit, volume pekerjaan, maupun jumlah aktivitas yang berhasil diselesaikan dalam periode tertentu.

3. Ketepatan Waktu

Mengukur sejauh mana pekerjaan diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Ini juga mencakup efisiensi waktu serta bagaimana karyawan mengoordinasikan tugasnya agar hasil yang dicapai maksimal dalam waktu yang tersedia.

4. Efektivitas

Berkaitan dengan seberapa efisien karyawan dalam menggunakan sumber daya organisasi seperti tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku untuk mencapai hasil kerja yang optimal.

5. Kemandirian

Menilai kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya tanpa terlalu bergantung pada bantuan orang lain, serta menunjukkan inisiatif dan tanggung jawab pribadi dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2.1.4 Klasifikasi Ukuran Kinerja

Menurut Wibowo (2014:159), ada berbagai faktor yang bisa digunakan untuk menilai kinerja. Namun, penting untuk memastikan bahwa ukuran kinerja yang digunakan benar-benar relevan, bermakna dan menyeluruh. Artinya, ukuran tersebut harus sesuai dengan apa yang ingin diukur, memberikan informasi yang penting, dan mencakup seluruh aspek yang dibutuhkan. Ukuran-ukuran kinerja ini dapat dikelompokkan ke dalam beberapa jenis, yaitu:

a. Produktivitas

Produktivitas pada dasarnya menggambarkan seberapa efisien suatu proses dalam mengubah input menjadi output. Dengan kata lain, produktivitas menunjukkan seberapa banyak hasil (output) yang bisa dicapai dibandingkan dengan sumber daya (input) yang digunakan. Misalnya, jika sebuah tim yang terdiri dari empat orang mampu menghasilkan 55 unit produk dalam waktu satu minggu, maka itulah gambaran dari tingkat produktivitas mereka.

b. Kualitas

Dalam hal kualitas, biasanya ada dua jenis ukuran yang digunakan. Yang pertama adalah ukuran dari dalam perusahaan, seperti seberapa banyak barang yang rusak atau cacat, berapa produk yang ditolak, dan seberapa besar penyusutan yang terjadi. Yang kedua adalah ukuran dari luar, misalnya seberapa puas pelanggan dengan produk yang diterima, atau seberapa sering mereka melakukan pemesanan ulang.

c. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu berkaitan dengan seberapa sering pengiriman dilakukan sesuai jadwal yang telah disepakati. Misalnya, berapa persen pesanan yang sampai tepat waktu seperti yang dijanjikan sebelumnya. Pada intinya, indikator ini digunakan untuk melihat seberapa baik seseorang atau suatu pihak menjalankan rencana atau janji yang sudah dibuat sebelumnya.

d. Siklus Waktu

Siklus waktu menunjukkan jumlah waktu yang diperlukan untuk maju dari satu titik ketitik yang lain dalam proses. Pengukuran siklus waktu mengukur berapa lama sesuatu dilakukan. Misalnya adalah berapa lama waktu rata-rata diperlukan dari pelanggan menyampaikan pesanan sampai pelanggan benar-benar menerima pesanan.

e. Pemanfaatan sumber daya

Pemanfaatan sumber daya berarti mengukur seberapa banyak sumber daya yang digunakan dibandingkan dengan jumlah yang tersedia. Konsep ini bisa diterapkan pada berbagai hal, seperti mesin, komputer, kendaraan, bahkan tenaga manusia. Misalnya, jika tingkat pemanfaatan tenaga kerja hanya mencapai 40%, artinya karyawan baru menggunakan 40% dari waktu kerja yang tersedia secara produktif. Dengan mengetahui tingkat pemanfaatan ini, organisasi bisa menyadari bahwa mereka belum tentu membutuhkan tambahan sumber daya, melainkan perlu mengoptimalkan penggunaan yang sudah ada.

f. Biaya

Pengukuran biaya terutama berguna ketika dihitung berdasarkan setiap unit produk. Namun, banyak perusahaan seringkali hanya memiliki sedikit informasi tentang biaya per unit tersebut. Karena itu, biasanya perusahaan lebih sering menghitung biaya secara keseluruhan daripada per unit.

2.1.5 Upaya Peningkatan Kinerja

Untuk meningkatkan kinerja pegawai, organisasi perlu melakukan berbagai langkah strategis, antara lain:

1. Memberikan pelatihan dan pengembangan kemampuan secara berkelanjutan.
2. Meningkatkan motivasi kerja melalui pemberian penghargaan dan insentif.
3. Menyediakan fasilitas kerja yang memadai untuk mendukung pelaksanaan tugas.
4. Melakukan pengawasan dan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan tugas agar sesuai dengan SOP.
5. Membangun komunikasi dan koordinasi yang baik antara pimpinan dan bawahan.

Upaya-upaya tersebut dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif, disiplin, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

2.1.6 Dimensi Kinerja

Menurut Richard I. Handerson (2006) dalam Wirawan (2014), dimensi kinerja adalah berbagai aspek atau sisi penting yang mencerminkan kualitas kerja seseorang. Dimensi ini digunakan untuk menilai sejauh mana seorang individu

menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif. Dimensi kinerja membantu menggambarkan secara menyeluruh berbagai aktivitas yang dilakukan seseorang di tempat kerja. Sementara itu, tanggung jawab dan kewajiban memberikan gambaran umum tentang peran yang dijalankan, tanpa terlalu menekankan aspek pribadi. Menurut Wirawan (2014), dimensi kinerja dibagi menjadi tiga, yaitu:

1. Hasil kerja
2. Perilaku kerja
3. Sifat pribadi yang berkaitan dengan pekerjaan

Dalam suatu organisasi, setiap pegawai diharapkan mampu menunjukkan kinerja yang produktif. Untuk mencapai hal tersebut, pegawai perlu memiliki ciri-ciri pribadi yang mendukung produktivitas. Menurut Sedarmayanti (2017), ciri-ciri ini perlu ditanamkan dan dikembangkan dalam diri setiap individu agar kinerja terus meningkat.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pelayanan Publik

Menurut Lijan Poltak S (2018:5), kata *publik* berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, atau negara. Istilah *public* sendiri kini sudah diserap ke dalam Bahasa Indonesia menjadi *publik*, yang berarti orang banyak atau masyarakat secara umum. Berdasarkan pengertian tersebut, publik dapat dipahami sebagai masyarakat luas atau khalayak umum.

Di Indonesia, istilah pelayanan umum sering disamakan dengan pelayanan publik, yang merupakan terjemahan dari *public service*. Dalam praktiknya,

pelayanan publik juga sering digunakan sebagai istilah yang mencakup pelayanan administrasi pemerintahan maupun pelayanan perizinan.

Setiap instansi pemerintahan dibentuk dengan tujuan utama memberikan kepuasan kepada masyarakat. Suatu instansi dikatakan berhasil apabila mampu mencapai tujuan tersebut. Untuk itu, diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas, karena dari situlah pemerintah bisa membangun kepercayaan masyarakat.

Pelayanan publik yang baik sangat penting bagi masyarakat. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, maka akan semakin besar pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, khususnya instansi yang bergerak di bidang jasa pelayanan.

Hal ini sejalan dengan isi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan:

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Jika dianalisis lebih dalam, pelayanan pada dasarnya adalah bentuk pemberian hak-hak dasar kepada masyarakat atau warga negara, sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan mereka yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan mengandung makna memberi bantuan atau dukungan secara sungguh-sungguh kepada mereka yang membutuhkan, dengan semangat pengabdian dan profesionalisme. Artinya, ketika melayani, seseorang tidak hanya

menjalankan tugas, tetapi juga berusaha memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani.

Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22), "optimalisasi pelayanan publik adalah pemberian layanan yang dilakukan secara profesional dan berkualitas, yang berdampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat."

Sementara itu, dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 disebutkan bahwa:

"Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, baik dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima layanan maupun untuk menjalankan ketentuan hukum yang berlaku."

Menurut Hayat (2017:22), "Pelayanan publik merupakan upaya untuk memberikan pelayanan secara menyeluruh terhadap kebutuhan dasar masyarakat, sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku."

Sedangkan Mukaron dan Laksana (2016:41) menyatakan bahwa:

"Pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada masyarakat atau individu yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, dengan mengikuti aturan dan tata cara yang telah ditetapkan."

Berdasarkan berbagai pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses memberikan layanan kepada masyarakat secara profesional, berkualitas, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan mereka dan memberikan dampak positif berupa kepuasan serta kemanfaatan nyata.

2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang prima, pemerintah perlu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Pelayanan publik bukan hanya kewajiban, tetapi juga bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 (dalam Mukarom dan Laksana, 2018:84), terdapat beberapa prinsip dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus diterapkan, yaitu:

1. Kesederhanaan, Proses pelayanan harus dibuat sesederhana mungkin, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dijalankan oleh masyarakat.
2. Kejelasan, Semua informasi terkait syarat teknis dan administratif harus jelas. Termasuk siapa yang bertanggung jawab dalam pelayanan, bagaimana menangani keluhan, rincian biaya, dan prosedur pembayarannya.
3. Kepastian Waktu, Waktu penyelesaian layanan harus sudah ditentukan dan dipatuhi, sehingga masyarakat tahu kapan pelayanan akan selesai.
4. Akurasi, Layanan yang diberikan, baik berupa produk maupun jasa, harus benar, tepat, dan sah sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Keamanan, Masyarakat harus merasa aman dan terlindungi secara hukum saat menerima atau menjalani proses pelayanan publik.

6. Tanggung jawab, Pimpinan instansi penyelenggara wajib bertanggung jawab terhadap proses pelayanan, termasuk penyelesaian terhadap keluhan masyarakat
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, Peralatan kerja dan fasilitas pendukung lainnya harus tersedia dan memadai agar pelayanan bisa berjalan dengan lancar
8. Kemudahan akses, Lokasi pelayanan harus mudah dijangkau dan sarana yang digunakan harus ramah bagi masyarakat, termasuk memanfaatkan teknologi yang tersedia.
9. Kedisiplinan, Petugas harus disiplin, bersikap ramah, sopan, dan ikhlas dalam melayani masyarakat.
10. Kenyamanan Lingkungan tempat pelayanan harus dibuat nyaman mungkin. Artinya, suasana pelayanan harus tertib dan teratur, memiliki ruang tunggu yang bersih, rapi, dan nyaman. Selain itu, penting juga untuk menyediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, dan sarana lainnya yang dibutuhkan masyarakat.

Selain prinsip-prinsip di atas, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggara layanan juga harus menerapkan prinsip-prinsip berikut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat:

1. Sederhana, Standar pelayanan harus mudah dipahami, mudah diikuti, dan jelas, baik dalam prosedur maupun biayanya. Prosesnya pun harus terukur

dan bisa dilaksanakan dengan mudah, baik oleh masyarakat maupun oleh penyelenggara.

2. Konsistensi, Penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan harus konsisten, termasuk dalam hal waktu penyelesaian, prosedur yang berlaku, persyaratan administrasi, serta penetapan biaya yang wajar dan terjangkau.
3. Partisipatif, Standar pelayanan sebaiknya disusun dengan melibatkan masyarakat dan pihak-pihak terkait, agar semua pihak merasa memiliki dan ada kesepakatan dalam pelaksanaannya.
4. Akuntabel, Semua ketentuan dalam standar pelayanan harus bisa dijalankan dan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat atau pihak yang berkepentingan.
5. Berkesinambungan, Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan
6. Transparansi, Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. Keadilan, Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh sipemberi dan penerima pelayanan. Dalam menentukan suatu standar pelayanan

pada organisasi pemerintah yang baik. Mukarom dan Laksana (2018:85) menyatakan bahwa standar harus memiliki berbagai jenis bentuk aturan yang ditetapkan untuk mencapai pelayanan pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan.
2. Waktu penyelesaian.
3. Biaya pelayanan.
4. Produk pelayanan.
5. Sarana dan prasarana.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Selain itu, berdasarkan Pasal 21 dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap standar pelayanan yang ditetapkan wajib mencantumkan sejumlah komponen penting. Komponen-komponen ini berfungsi sebagai panduan dalam penyelenggaraan pelayanan, agar prosesnya berjalan dengan transparan, akuntabel, dan memenuhi hak-hak masyarakat. Adapun komponen yang dimaksud meliputi: Dasar hukum, Persyaratan, Sistem mekanisme, dan prosedur, Jangka waktu penyelesaian, Biaya atau tarif, Produk pelayanan, Sarana, prasarana, atau fasilitas, Kompetensi pelaksana, Pengawasan internal, Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, Jumlah pelaksana, Jaminan pelayanan, Jaminan keamanan dan keselamatan, Evaluasi kinerja pelaksanaan.

2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan, setiap organisasi, termasuk instansi pemerintah, perlu memperhatikan berbagai aspek penting dalam

penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini bertujuan agar proses pelayanan dapat berjalan lancar, sesuai dengan prosedur yang berlaku, dan mampu memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat secara efektif.

Agar dapat memberikan pelayanan yang baik, instansi pemerintah maupun organisasi penyelenggara layanan harus memiliki kinerja yang optimal. Hal ini mencakup kualitas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat secara jelas dan mudah dipahami. Selain itu, setiap pegawai juga perlu memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang dijalankan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat dengan maksimal.

Menurut Fitzsimmons dalam Mulyadi dkk (2016:43), untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, penyelenggara layanan perlu memperhatikan sejumlah aspek penting yang berkaitan langsung dengan kebutuhan dan pengalaman masyarakat. Aspek-aspek tersebut meliputi:

1. Fasilitas Penunjang (*Supporting Facilities*)

yang harus tersedia sebelum layanan publik diberikan. Tanpa dukungan fasilitas ini, pelayanan tidak dapat diselenggarakan dengan baik.

2. Barang dan Jasa Pelengkap (*Complementary Products/Services*)

Yang dimaksud di sini adalah barang-barang seperti dokumen, formulir, atau jasa tambahan lain yang perlu disediakan, dibeli, atau digunakan oleh masyarakat—baik sebelum maupun setelah memperoleh layanan utama. Barang dan jasa ini berfungsi melengkapi proses pelayanan agar berjalan lancar.

3. Layanan Eksplisit (*Explicit Services*)

Ini adalah bentuk nyata dari pelayanan publik yang diberikan. Layanan eksplisit merupakan manfaat utama yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat, seperti hasil administrasi, surat izin, atau dokumen resmi yang diterima.

4. Manfaat Tersirat (*Implicit Service*)

Selain manfaat nyata, ada pula manfaat yang bersifat psikologis. Manfaat tersirat ini meliputi rasa dihargai, kenyamanan, atau kepercayaan yang dirasakan masyarakat ketika menerima pelayanan. Walaupun tidak terlihat secara langsung, manfaat ini sangat penting karena memengaruhi kepuasan dan persepsi publik terhadap kualitas layanan

2.2.5 Faktor- faktor pendukung pelayanan publik

Menurut Moenir (2010:88–119), terdapat enam faktor utama yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang baik dan memuaskan. Faktor-faktor ini menjadi landasan penting agar proses pelayanan berjalan efektif, efisien, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat :

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran diartikan sebagai proses berpikir yang mendalam, yang dilakukan melalui renungan, pertimbangan, dan perbandingan. Dari proses ini akan muncul keyakinan, ketenangan batin, dan ketetapan hati yang seimbang. Kesadaran inilah yang menjadi titik awal bagi seseorang dalam mengambil tindakan atau keputusan, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

b. Faktor Aturan

Aturan merupakan elemen penting dalam setiap tindakan, termasuk dalam pelayanan publik. Semakin maju dan kompleks sebuah masyarakat, semakin besar pula peran aturan dalam menjaga keteraturan. Dalam konteks pelayanan, aturan tidak hanya membatasi, tapi juga menjadi panduan agar tindakan berjalan sesuai norma dan harapan. Aspek penting dalam aturan meliputi:

- Kewenangan (siapa yang berhak bertindak),
- Pengetahuan dan pengalaman,
- Kemampuan berbahasa (untuk menjelaskan layanan dengan baik),
- Pemahaman oleh pelaksana, dan
- Kedisiplinan dalam menjalankan aturan tersebut.

c. Faktor Organisasi

Struktur organisasi pelayanan secara umum mirip dengan organisasi lainnya. Namun, dalam praktiknya ada perbedaan, karena sasaran pelayanan adalah manusia yang memiliki berbagai karakter, kebutuhan, dan ekspektasi yang beragam. Oleh karena itu, organisasi pelayanan harus bersifat fleksibel dan responsif terhadap kondisi psikologis maupun sosial penerima layanan.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah seluruh bentuk kompensasi atau imbalan yang diterima oleh seseorang sebagai balas jasa atas tenaga dan pikirannya. Kompensasi ini bisa berupa uang, barang (natura), maupun fasilitas, dan biasanya diterima secara rutin dalam periode tertentu. Pendapatan yang memadai dapat memengaruhi motivasi

dan semangat kerja, sehingga berdampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

2.2.6 Hambatan Pelayanan Publik

Selain itu, dalam memberikan pelayanan yang prima, tidak dapat dipungkiri bahwa penyelenggara pelayanan kerap menghadapi berbagai hambatan yang menyebabkan pelayanan publik menjadi kurang optimal dan kurang memuaskan bagi masyarakat. Secara lebih rinci, Master dalam Sinambela (2017:14) mengemukakan bahwa terdapat sejumlah kendala dalam upaya mengembangkan sistem manajemen kualitas pelayanan, antara lain:

1. Tidak adanya komitmen dari manajemen ,Komitmen pimpinan sangat penting dalam mendorong perbaikan pelayanan. Tanpa dukungan penuh dari manajemen, kualitas pelayanan sulit untuk ditingkatkan secara berkelanjutan.
2. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang manajemen kualitas Aparatur yang bertugas sering kali belum memahami konsep manajemen kualitas secara utuh, sehingga sulit mengaplikasikannya dalam pelayanan sehari-hari.
3. Perencanaan manajemen kualitas tidak dijadikan pedoman Dalam beberapa kasus, perencanaan yang telah disusun tidak diimplementasikan dengan baik, atau bahkan tidak digunakan sama sekali sebagai acuan dalam proses pelayanan.

4. Pendidikan dan pelatihan belum dioptimalkan, Pengembangan kapasitas aparatur melalui pelatihan yang berkelanjutan belum dilakukan secara maksimal, sehingga kompetensi pegawai stagnan dan tidak berkembang.
5. Kegagalan membangun budaya organisasi pembelajar (learning organization), Kurangnya dorongan untuk belajar dari pengalaman maupun dari individu lain dalam organisasi menjadi hambatan dalam perbaikan berkelanjutan.
6. Ketidaksesuaian struktur organisasi dengan kebutuhan pelayanan Struktur organisasi yang tidak fleksibel dan tidak sesuai dengan kebutuhan aktual pelayanan dapat menghambat alur kerja dan efektivitas pelaksanaan tugas.
7. Terbatasnya sumber daya manusia dan dana, Kekurangan jumlah personel yang kompeten serta keterbatasan anggaran juga menjadi faktor yang menghambat pencapaian kualitas pelayanan.
8. Kesalahan dalam mengadopsi prinsip manajemen kualitas, Penerapan prinsip manajemen kualitas yang tidak tepat atau tidak sesuai dengan karakteristik organisasi bisa berdampak negatif terhadap efektivitas sistem pelayanan.
9. Kurangnya perhatian terhadap masyarakat, baik internal maupun eksternal, Ketidakepekaan terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat serta pegawai internal menyebabkan pelayanan tidak tepat sasaran.
10. Pemberdayaan dan kerja sama yang kurang efektif

Lemahnya upaya pemberdayaan aparaturnya dan minimnya kolaborasi antar bagian atau instansi membuat pelayanan menjadi kurang sinergis.

2.3 Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu

2.3.1 Pengertian SPKT

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan unit pelayanan di lingkungan kepolisian yang memiliki tugas utama memberikan layanan kepolisian kepada masyarakat. Tugas SPKT mencakup beberapa hal penting, seperti menerima dan menindaklanjuti segala bentuk laporan serta pengaduan masyarakat, memberikan bantuan tindakan kepolisian bagi warga yang membutuhkan, serta membantu penyelesaian perkara ringan atau perselisihan antarwarga. Semua pelayanan ini dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan mengikuti kebijakan serta peraturan internal di lingkungan organisasi Polri.

Peraturan Kapolri (PERKAP) No: 23 Tahun 2010 tentang Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, yaitu :

1. Memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu mencakup penanganan laporan atau pengaduan dari masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan dalam situasi darurat, serta menyediakan layanan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat secara cepat, tepat, dan ramah.

2. Menyelenggarakan :

a. Pelayanan kepolisian kepada masyarakat yang diberikan secara terpadu mencakup berbagai bentuk layanan administratif dan informasi. Beberapa di antaranya meliputi:

- Laporan Polisi (LP)
- Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLTP)
- 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 dan Kegiatan Masyarakat Lainnya
- Surat Izin Mengemudi (SIM)
- Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)

Semua layanan tersebut disediakan untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administratif maupun mendapatkan keadilan dan perlindungan hukum, yang dilaksanakan secara profesional dan terintegrasi oleh kepolisian.

b. Tugas pengkoordinasian serta pemberian bantuan dan pertolongan oleh kepolisian dilakukan dalam berbagai bentuk. Beberapa di antaranya meliputi:

- Tindakan pertama di tempat kejadian perkara (TP-TKP), yaitu penanganan awal saat terjadi peristiwa hukum, guna menjaga keutuhan barang bukti dan situasi di lokasi.
- Pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli, untuk memastikan keamanan dan ketertiban di ruang publik.
- Pengamanan kegiatan masyarakat, seperti acara keagamaan, budaya, olahraga, maupun kegiatan lainnya yang melibatkan keramaian, guna menciptakan suasana yang aman dan tertib.

Semua bentuk bantuan ini dilakukan sebagai bagian dari upaya menjaga ketertiban umum dan memberikan rasa aman kepada masyarakat.

- c. Pelayanan kepada masyarakat juga dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti telepon, pesan singkat (SMS), faksimile, serta media sosial dan internet. Selain itu, petugas juga bertanggung jawab dalam penyiapan registrasi laporan, serta menyusun dan menyampaikan laporan harian kepada Kapolres melalui Bagian Operasi (Bagops).
- d. Pelayanan informasi diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tentunya mengikuti ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.3.2 Tugas Pokok dan Fungsi SPKT

Adapun tugas dan fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) adalah memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu kepada masyarakat, meliputi penerimaan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan, serta penyediaan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, SPKT juga

berperan dalam mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP) untuk melaksanakan pengamanan dan olah TKP sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan PERKAP No. 23/IX/2010 tanggal 30 September 2010, tugas pokok Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) adalah sebagai berikut:

1. SPKT merupakan bagian pelaksana utama dari tugas pokok Polrestabes, yang terdiri dari tiga unit dan diorganisasi berdasarkan sistem pembagian waktu atau ploeg.
2. SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu kepada masyarakat, yang meliputi penerimaan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan, serta penyediaan layanan informasi.
3. Dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsinya, SPKT melakukan beberapa pelayanan utama, antara lain:
 - a. Memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu kepada masyarakat, seperti penerimaan dan pengelolaan berbagai dokumen resmi, termasuk Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan 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 dan Kegiatan Masyarakat lainnya, Surat Izin Mengemudi (SIM), serta Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).

- b. Melakukan pengkoordinasian dan memberikan bantuan serta pertolongan pertama, seperti tindakan awal di Tempat Kejadian Perkara (TPTKP), pengaturan keamanan dan ketertiban (turjawali), serta pengamanan berbagai kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah.
 - c. Melayani masyarakat melalui berbagai media komunikasi, termasuk telepon, pesan singkat (SMS), faksimile, serta jejaring sosial dan internet.
 - d. Menyediakan pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - e. Menyiapkan registrasi laporan, serta menyusun dan menyampaikan laporan harian kepada Kapolrestabes melalui Bagian Operasi (Ops).
4. SPKT dipimpin oleh Ka SPKT yang bertanggung jawab kepada Kapolrestabes dibawah koordinasi dan arahan Kabag Ops, serta dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolrestabes
 5. SPKT dalam pelaksanaan tugas dibantu oleh unit Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) menyelenggarakan sejumlah fungsi utama dalam memberikan layanan kepada masyarakat, di antaranya:
 - a. Pelayanan kepolisian secara terpadu, meliputi penerbitan berbagai dokumen seperti:
 - 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 dan kegiatan masyarakat lainnya
 - Surat Izin Mengemudi (SIM)
 - Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)
- b. Koordinasi dan pemberian bantuan serta pertolongan pertama, seperti tindakan awal di Tempat Kejadian Perkara (TPTKP), pelaksanaan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli (Turjawali), serta pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah.
- c. Pelayanan masyarakat melalui berbagai media komunikasi, seperti telepon, pesan singkat (SMS), faksimile, dan jejaring sosial (internet) untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan kepolisian.
- d. Penyediaan informasi yang dibutuhkan masyarakat sesuai dengan kepentingan dan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Penyiapan registrasi pelaporan, serta penyusunan dan penyampaian laporan harian kepada Kapolres melalui Bagian Operasi (Bagops).

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan garda terdepan dalam pelayanan kepolisian, yang berperan sebagai pintu masuk pertama bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan atau pengaduan. SPKT menangani laporan awal dan menentukan penanganan selanjutnya dengan meneruskan kasus tersebut ke fungsi atau unit yang berwenang.

Karena menjadi titik awal penanganan, SPKT memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan layanan kepolisian secara keseluruhan. Kualitas pelayanan di SPKT mencerminkan citra dan kinerja institusi kepolisian di mata masyarakat.

2.3.3 Quick Respon Pelayanan SPKT

Quick Respon adalah bentuk kecepatan dan ketanggapan Polri dalam menangani serta menindaklanjuti laporan atau pengaduan dari masyarakat.

Respons cepat ini diwujudkan melalui beberapa tindakan, antara lain:

- a. Kecepatan mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP) atau menangani suatu peristiwa, dengan waktu respons maksimal 15 menit setelah laporan diterima.
- b. Cepat dalam memberikan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan pertolongan segera.
- c. Sigap dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan masyarakat secara akurat dan tepat waktu.

2.4 Laporan Polisi

2.4.1 Pengertian Laporan Polisi

Laporan Polisi adalah dokumen resmi yang memuat informasi tertulis mengenai suatu peristiwa yang diduga sebagai tindak pidana. Laporan ini merupakan bentuk implementasi dari Pasal 1 Ayat 24 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1981 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP), yang menyatakan bahwa laporan adalah pemberitahuan yang disampaikan oleh seseorang, berdasarkan hak atau kewajiban menurut undang-

undang, kepada pejabat yang berwenang mengenai telah, sedang, atau diduga akan terjadi suatu tindak pidana.

Biasanya, proses penyidikan suatu tindak pidana diawali dengan adanya laporan baik yang disampaikan oleh korban, saksi, atau laporan yang dibuat langsung oleh anggota kepolisian yang menemukan peristiwa pidana di lapangan. Laporan tersebut dikenal dengan istilah Laporan Polisi.

Laporan dari masyarakat bisa disampaikan melalui berbagai tingkat satuan kepolisian, mulai dari Pos Polisi, Polsek, Polres/Polresta/Polrestabes, Polda, hingga Mabes Polri. Dokumen ini menjadi dasar penting dalam proses hukum, karena dari sinilah proses penyelidikan hingga penyidikan dimulai.

Setelah laporan diterima, penyidik akan melakukan penyelidikan untuk mengumpulkan bukti-bukti yang cukup agar dapat memperjelas tindak pidana yang dilaporkan. Lamanya proses ini tergantung pada kompleksitas kasus dan kesulitan dalam menemukan alat bukti. Jika bukti cepat ditemukan, proses penyidikan juga akan berjalan lebih cepat.

Setiap laporan harus dipertanggungjawabkan oleh penyidik. Jika bukti yang terkumpul dinilai cukup, maka kasus tersebut akan dilimpahkan kepada Jaksa Penuntut Umum untuk proses hukum selanjutnya. Namun, jika tidak ditemukan cukup bukti, penyidik berwenang untuk menghentikan penyelidikan atau penyidikan. Dalam hal pelapor tidak setuju dengan penghentian tersebut, ia dapat mengajukan gugatan melalui mekanisme praperadilan di Pengadilan Negeri.

Terdapat dua model Laporan Polisi, yaitu:

- Model A: Laporan yang dibuat oleh anggota Polri yang secara langsung mengalami, mengetahui, atau menemukan kejadian tindak pidana.
- Model B: Laporan yang dibuat oleh anggota Polri berdasarkan laporan atau pengaduan dari masyarakat.

2.4.2 Jenis Laporan Polisi

Laporan polisi dapat bervariasi tergantung pada jenis kejadian atau pelanggaran hukum yang dilaporkan. Beberapa jenis laporan polisi umum meliputi:

1. Laporan Kriminal Umum (LKU): Laporan ini dibuat untuk melaporkan kejadian kriminal, seperti pencurian, perampokan, atau tindak kekerasan.
2. Laporan Kecelakaan Lalu Lintas (LALU LINTAS): Digunakan untuk merekam kejadian kecelakaan lalu lintas, mencakup informasi tentang kendaraan yang terlibat, kerusakan, dan cedera yang mungkin terjadi.
3. Laporan Kehilangan (LK): Laporan ini diajukan ketika seseorang kehilangan barang berharga seperti ponsel, dompet, atau dokumen penting.
4. Laporan Tindak Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT): Dibuat untuk melaporkan kejadian kekerasan dalam rumah tangga, yang dapat melibatkan pasangan atau anggota keluarga lainnya.
5. Laporan Penipuan (LP): Digunakan untuk melaporkan kejadian penipuan atau penipuan, baik secara online maupun offline.
6. Laporan Keberatan Tetangga: Laporan ini dibuat untuk mengatasi masalah atau konflik antara tetangga, seperti kebisingan berlebihan atau pertikaian lainnya.
7. Laporan Kehilangan Orang (LKO): Digunakan untuk melaporkan orang yang

hilang, terutama jika kehilangan tersebut dianggap tidak biasa atau mencurigakan.

8. Laporan Kehilangan Kendaraan Bermotor (LKKB): Dibuat ketika seseorang kehilangan kendaraan bermotor, seperti mobil atau sepeda motor.

9. Laporan Kebakaran (LK): Laporan ini diajukan setelah kejadian kebakaran untuk merekam informasi terkait, seperti penyebab kebakaran dan kerugian yang dialami.

10. Laporan Pelanggaran Hukum (LPH): Dibuat untuk melaporkan pelanggaran hukum yang tidak termasuk dalam kategori kriminal umum, seperti pelanggaran lalu lintas atau pelanggaran perda.

Setiap jenis laporan memiliki format dan informasi khusus yang relevan dengan jenis kejadian atau pelanggaran hukum yang dilaporkan. Penting untuk memberikan informasi seakurat mungkin agar petugas polisi dapat melakukan penyelidikan.

2.4.3 Indikator Laporan Polisi

1. Nomor Laporan Polisi (LP): Setiap laporan polisi memiliki nomor unik yang digunakan untuk mengidentifikasi dan merujuk laporan tersebut.
2. Tanggal dan Waktu Kejadian: Informasi kapan kejadian terjadi dan pada jam berapa. Tempat Kejadian: Alamat atau lokasi di mana kejadian terjadi. Ini mencakup informasi tentang kota, jalan, atau wilayah tempat kejadian terjadi.
3. Pelapor: Nama dan informasi kontak dari orang yang membuat laporan. Ini bisa menjadi korban, saksi, atau orang lain yang terlibat atau mengetahui kejadian.

4. Identifikasi Pelaku: Jika pelaku dikenal, laporan akan mencakup informasi tentang identitasnya, seperti nama, alamat, atau deskripsi fisiknya.
5. Deskripsi Kejadian: Narasi atau kronologi kejadian, yang menjelaskan apa yang terjadi secara rinci. Ini mencakup detail tentang bagaimana kejadian dimulai, berlangsung, dan berakhir.
6. Barang Bukti: Jika ada barang-barang yang terkait dengan kejadian (misalnya, senjata, obat-obatan, atau barang bukti lainnya), laporan akan mencantumkan barang-barang tersebut.
7. Saksi-saksi: Informasi tentang saksi yang mungkin telah melihat atau mengetahui sesuatu terkait dengan kejadian.. Tindakan yang Diambil atau Disarankan: Langkah-langkah yang diambil oleh petugas polisi setelah menerima laporan, atau tindakan yang disarankan kepada pihak yang melaporkan.
8. Tanda Tangan dan Tanggal: Tanda tangan petugas yang membuat laporan dan tanggal pembuatan laporan.

Indikator-indikator ini penting untuk memastikan bahwa laporan polisi mencakup informasi yang memadai dan akurat sehingga laporan ini dapat dijadikan sebagai dasar untuk dilakukan penyelidikan lebih lanjut oleh pihak kepolisian atau dalam proses hukum.

2.5 Hasil Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama/Tahun/Sumber	Judul	Uraian	Hasil Penelitian
1.	Syamsiar, Sitti Aminah /Juni 2022/ Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Wajo Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Wajo.	Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Wajo Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Wajo	-Variabel : Pelayanan -Teori :Mckenna dan Beech - Metode : Kualitatif -J.Informan : 7 orang -T.Pengumpulan Data : Studi dokumentasi,observasi, wawancara -T.analisis data : reduksi data,penyajian data, dan penarikan kesimpulan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran dan fungsi kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Wajo di Kabupaten Wajo telah dijalankan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan hukum yang berlaku. Pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polres Wajo mencerminkan upaya untuk memberikan kepastian hukum kepada masyarakat, khususnya bagi mereka yang menyampaikan laporan atau pengaduan. Hal ini menunjukkan komitmen kepolisian dalam memberikan pelayanan publik yang profesional dan bertanggung jawab.
2	Jek Albert san Sarendeng/2017 /Kinerja Pelayanan Prima Di Kesatuan Polisi Resor Minahasa	Kinerja Pelayanan Prima Di Kesatuan Polisi Resor Minahasa	-Variabel : Kinerja -Teori : Moenir - Metode : Kualitatif -J.Informan : 7 orang -T.Pengumpulan Data : pengamatan, wawancara, kajian dokumen dan triangulasi atau gabungan -T.Analisis Data:	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan prima dalam penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan

NO	Nama/Tahun/Sumber	Judul	Uraian	Hasil Penelitian
			reduksi data, penyajian data dan verifikasi data (Penarikan kesimpulan)	
3.	Boy Eki Maulana Albasith, Eva Hanny Fanida, S.AP., M.AP/2016/Strategi Peningkatan Pelayanan di Sentra Pelayanan Polsek Medan Baru/Jurnal Publik Reform UND HAR MEDAN Edisi III	Strategi Peningkatan Pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu pengaduan masyarakat di Polsek Medan Baru	-Variabel : Pelayanan -Teori : David Osborne -Metode : Kualitatif deskriptif -J.Informan : 5 orang -T.Pengumpulan Data :wawancara, determinasi,dan uji t	Hasil penelitian menunjukkan bahwa SPKT Polres Sidoarjo telah menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pihak kepolisian kepada masyarakat membuat masyarakat tidak segan-segan atau tidak takut untuk melaporkan semua keluhan-keluhan yang ada pada masyarakat
4.	Anwar Sadat, M. AP/ 2018/Pengaruh Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam menanggapi pengaduan masyarakat di Polsek Medan Baru/Jurnal Publik Reform UND HAR MEDAN Edisi III	Pengaruh Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam menanggapi pengaduan masyarakat di Polsek Medan Baru.	-Variabel : Pelayanan -Teori : Kotler -Metode : Kuantitatif -J.Informan : 40 Orang -T.Pengumpulan Data : Angket penelitian	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan yang ada di Polsek Medan baru sudah sangat baik. Sehingga pelayanan yang baik yang diberikan pihak kepolisian kepada masyarakat membuat masyarakat tidak segan-segan atau tidak takut untuk melaporkan semua keluhan-keluhan yang ada pada masyarakat
5.	Kinerja Sentra Pelayanan	Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian	-J.Informan : 25 orang	Hasil kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu yang

NO	Nama/Tahun/Sumber	Judul	Uraian	Hasil Penelitian
	Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resort (POLRES) Timor Tengah Utara Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat	Terpadu (SPKT) Kepolisian Resort (POLRES) Timor Tengah Utara Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat	-T.Pengumpulan Data :wawancara, observasi,dan dokumentasi T.Analisis Data:Koleksi data, reduksi data,kesimpulan dan verifikasi	diukur dari tingkat ketepatan waktu pelayanan menunjukkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu laporan pengaduan tindak pidana maupun laporan kehilangan barang yang disampaikan oleh masyarakat dilakukan tepat waktu saat laporan diterima, Tingkat kecepatan mendatangi TKP tidak membutuhkan waktu yang lama, Tingkat penyampaian informasi yang akurat, serta tingkat kepuasan masyarakat yang merasa puas

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kinerja SPKT di berbagai daerah masih menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang benar-benar optimal bagi masyarakat. Contohnya, dalam penelitian yang dilakukan oleh Yustina Sona di POLRES Timor Tengah Utara, terungkap bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh SPKT masih belum sepenuhnya sesuai harapan warga. Masih ditemukan keluhan terkait lambatnya pelayanan, kurangnya keterbukaan informasi, dan sikap petugas yang terkadang belum ramah atau kurang responsif. Padahal, secara aturan, prosedur pelayanan sudah diatur dalam SOP namun kenyataannya di lapangan masih banyak penyimpangan atau pelaksanaannya belum konsisten.

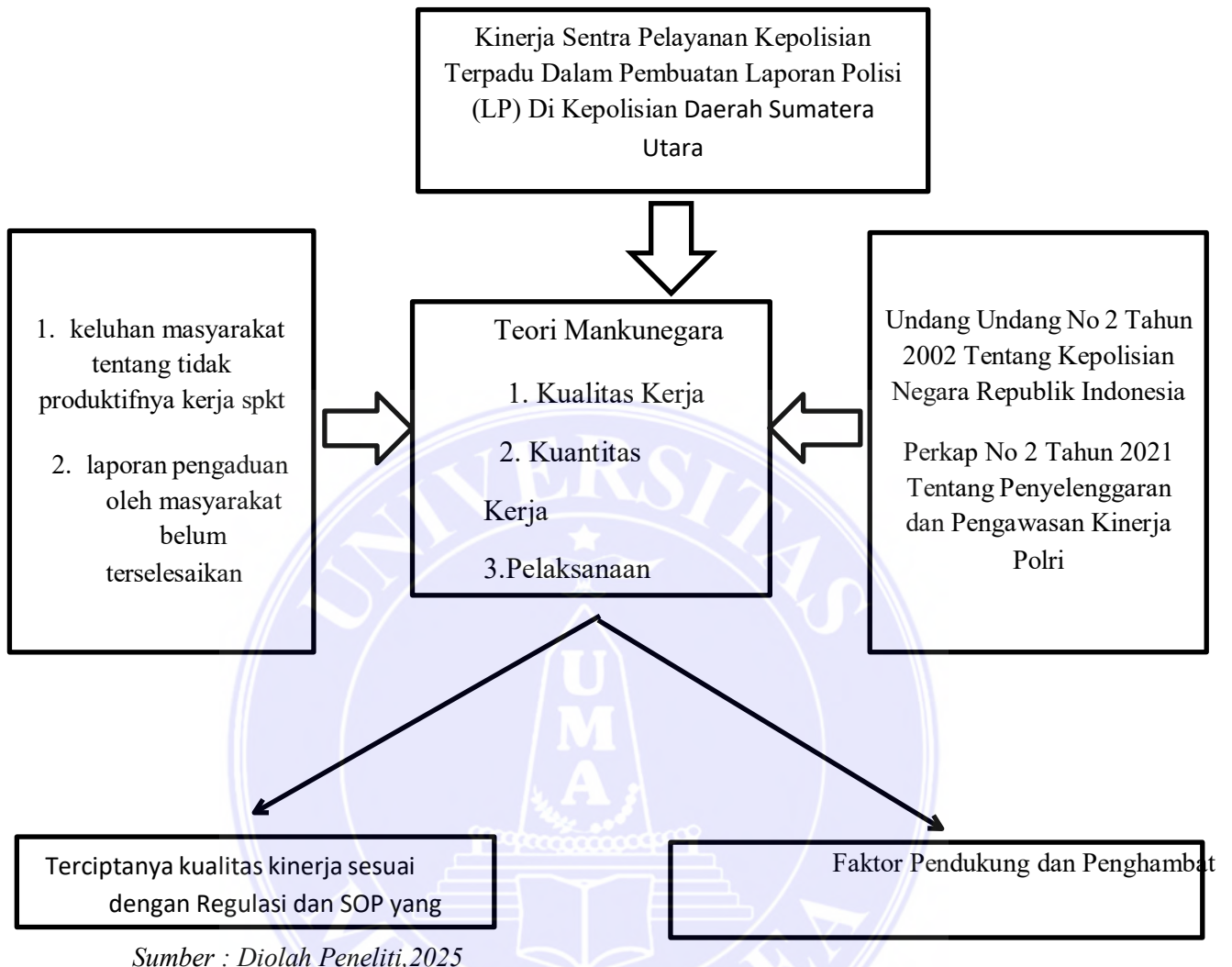
Hal yang sama juga terlihat dalam penelitian tentang SPKT Polda Sumatera Utara, yang mencatat beberapa persoalan seperti pelayanan yang terlambat, pencatatan laporan yang belum akurat, dan lemahnya koordinasi

antarunit. Ini menunjukkan bahwa masalah kinerja SPKT bukan hanya terjadi di satu atau dua wilayah saja, melainkan sudah menjadi tantangan umum di banyak daerah.

Jika kita lihat dari kedua hasil penelitian tersebut, ada pola yang mirip SPKT sebagai ujung tombak pelayanan kepolisian memang punya peran penting, tapi pelaksanaannya di lapangan masih jauh dari ideal. Tantangannya pun hampir serupa mulai dari aspek kualitas dan kuantitas kerja, cara menjalankan tugas, hingga soal tanggung jawab terhadap masyarakat.

Karena itu, penting bagi SPKT baik yang ada di Timor Tengah Utara, Sumatera Utara, maupun daerah lainnya untuk terus melakukan perbaikan. Ini bisa dilakukan lewat pelatihan rutin bagi petugas, peningkatan fasilitas kerja, serta membangun budaya kerja yang lebih responsif, profesional, dan humanis, supaya pelayanan publik benar-benar bisa dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

2.6 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Penelitian ini disusun dari kesadaran akan pentingnya peran Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di lingkungan kepolisian. SPKT menjadi tempat pertama yang didatangi masyarakat saat ingin melapor, terutama terkait tindak pidana. Karena itu, kualitas layanan SPKT sering kali menjadi gambaran awal bagi masyarakat dalam menilai baik atau tidaknya pelayanan kepolisian secara

keseluruhan. Maka dari itu, penting dilakukan evaluasi terhadap kinerjanya untuk melihat apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat dan aturan yang berlaku.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori kinerja dari Anwar Prabu Mangkunegara, yang menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja seseorang atau kelompok yang dilihat dari segi kualitas dan kuantitas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Tidak hanya teori kinerja, penelitian ini juga mengacu pada teori pelayanan publik untuk memahami bagaimana SPKT menjalankan perannya dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Layanan publik yang baik seharusnya memenuhi prinsip-prinsip seperti sederhana, jelas, tepat waktu, akurat, aman, dan bertanggung jawab. Prinsip-prinsip ini juga sesuai dengan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Melalui kerangka berpikir ini, peneliti ingin menjawab dua pertanyaan utama: bagaimana sebenarnya kinerja SPKT dalam proses pembuatan laporan polisi, dan faktor apa saja yang memengaruhi kinerja tersebut. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, peneliti menggabungkan teori kinerja dan pelayanan publik untuk melihat kondisi nyata yang terjadi di lapangan, khususnya di Polda Sumatera Utara.

Secara keseluruhan, kerangka berpikir ini membantu membangun pemahaman yang menyeluruh mengenai bagaimana SPKT bekerja, apa yang sudah berjalan baik, dan apa saja yang masih perlu dibenahi dengan harapan bisa memberikan masukan yang membangun demi peningkatan pelayanan ke depan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk memahami secara mendalam apa yang dialami oleh subjek penelitian. Hal ini bisa mencakup perilaku, pandangan, motivasi, tindakan, dan sebagainya, yang dipahami secara menyeluruh dan disampaikan dalam bentuk kata-kata, bukan angka. Pendekatan ini dilakukan dalam konteks yang alami, tanpa direayasa, dan menggunakan berbagai metode yang sesuai dengan kondisi lapangan (Moleong, 2016:9). Metode ini meneliti objek dalam keadaan apa adanya, tanpa intervensi, dan peneliti berperan sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan dengan berbagai cara (triangulasi), hasilnya dianalisis secara induktif, dan lebih fokus pada makna daripada sekadar angka atau generalisasi (Sugiyono, 2016:222). Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, di mana data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, atau pernyataan, bukan berupa angka-angka statistik.

Penelitian ini berfokus pada upaya memberikan gambaran umum tentang kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polda Sumatera Utara. Hal ini didasari oleh masih adanya sejumlah keluhan dari masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh SPKT di wilayah tersebut.

3.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, batasan masalah sering disebut juga sebagai fokus penelitian, yang mencakup isu-isu utama yang bersifat umum. Penentuan fokus ini didasarkan pada seberapa baru atau pentingnya informasi yang bisa didapatkan dari situasi sosial di lapangan. Seperti yang dijelaskan oleh Moleong (2016:93), masalah dalam penelitian kualitatif harus diarahkan pada satu fokus tertentu. Oleh karena itu, penting bagi peneliti untuk menentukan secara jelas apa saja masalah dan fokus penelitiannya. Hal ini bertujuan agar penelitian tetap berada dalam jalur yang tepat dan menghasilkan data yang benar-benar relevan. Dalam penelitian ini, fokus utama berada pada empat aspek dalam kinerja pelayanan SPKT Polda Sumatera Utara, yaitu: Kualitas kerja, Kuantitas kerja, Pelaksanaan tugas, Tanggung jawab. Adapun lokasi atau lokus penelitian berada di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Sumatera Utara.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Polda Sumatera Utara, yang beralamat di Jl. Sisingamangaraja KM 10,5 No. 60, Medan. Fokus utama penelitian ini adalah pada personel Unit Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polda Sumatera Utara. Alasan pemilihan lokasi ini karena Polda Sumatera Utara merupakan markas besar kepolisian di wilayah Sumatera Utara, yang berada di ibu kota provinsi, yaitu Kota Medan. Sebagai pusat kepolisian, sudah seharusnya Polda memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Selain itu, tingginya angka kasus tindak pidana di Kota Medan menjadi perhatian tersendiri. Hal ini mendorong peneliti untuk menelusuri bagaimana kinerja

pelayanan di bagian SPKT, terutama dalam menangani dan merespons keluhan atau kebutuhan masyarakat.

3.4 Jadwal Penelitian

Tabel 3.1

Jadwal Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Jan 2023	Feb 2023	Mar 2024	April 2024	Mei 2024	Juni 2025	Juli 2025	Agustus 2025
1	Menyusun Proposal								
2	Seminar Proposal								
3	Revisi Proposal								
4	Pelaksanaan Penelitian								
5	Seminar Hasil								
6	Revisi Skripsi								
7	Sidang Meja Hijau								

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

3.5 Informan Penelitian

Informan adalah seseorang yang dianggap memahami dengan baik topik atau permasalahan yang sedang diteliti, serta bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2016:54), subjek penelitian adalah individu yang memiliki pengetahuan atau data yang relevan dan cukup banyak terkait dengan objek atau masalah yang sedang dikaji. Oleh karena itu, mereka dimintai keterangan untuk membantu peneliti memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai objek penelitian. Dalam penelitian kualitatif, umumnya terdapat tiga jenis informan, yaitu:

1. Informan Kunci

Informan kunci adalah seseorang yang memiliki pemahaman menyeluruh dan mendalam tentang permasalahan yang diteliti, serta memiliki data atau informasi penting terkait alur permasalahan tersebut. Dalam penelitian ini, informan kunci berjumlah satu orang, yaitu Bapak AKP Amir Sitepu, S.H sebagai PAUR SIAGA I SPKT Polda Sumatera Utara.

2. Informan Utama

Informan utama adalah orang yang terlibat langsung dalam interaksi sosial terkait permasalahan yang diteliti. Mereka mengalami dan merasakan situasi di lapangan secara langsung, sehingga dapat memberikan informasi berdasarkan pengalaman nyata. Dalam penelitian ini, informan utama berjumlah satu orang, yaitu Bripda Muhammad Hafiz Nasution sebagai anggota SPKT Polda Sumatera Utara.

3. Informan Tambahan

Informan tambahan adalah pihak yang bisa memberikan informasi yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, meskipun mereka tidak terlibat langsung dalam kegiatan atau interaksi yang menjadi fokus penelitian. Dalam penelitian ini, informan tambahan berjumlah tiga orang, yaitu saudara Muhammad Tri Wahyudi, Bapak Suhandi, dan Bapak Irwan Syahputra sebagai masyarakat.

Tabel 3.2 Tabel Informan

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	AKP Amir Sitepu,S.H	PAUR SIAGA I SPKT	Informan Kunci
2.	Bripda Muhammad Hafiz Nasution	Anggota SPKT	Informan Utama
3.	Muhammad Tri Wahyudi	Masyarakat	Informan Tambahan
4.	Suhandi	Masyarakat	Informan Tambahan
5.	Irwan Syahputra	Masyarakat	Informan Tambahan

Sumber : Diolah Peneliti,2025

3.6 Data dan Sumber

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara dengan pihak-pihak terkait di SPKT Polda Sumatera Utara sebagai objek utama penelitian. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui studi pustaka, yaitu dengan menelusuri berbagai sumber seperti buku, jurnal, situs web yang relevan dengan topik skripsi ini, serta peraturan perundang-undangan No 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang sesuai dengan fokus penelitian.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah penting yang dilakukan secara sistematis dan sesuai prosedur untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Pemilihan metode atau teknik pengumpulan data tentunya disesuaikan dengan rumusan masalah, tujuan, dan juga hipotesis penelitian. Dalam penelitian

ini, teknik pengumpulan data yang digunakan mengacu pada pendapat Sugiyono (2016:225)

3.7.1 Wawancara

Menurut Nasution, wawancara atau interview merupakan salah satu bentuk komunikasi verbal, yang pada dasarnya mirip seperti percakapan, namun bertujuan untuk mendapatkan informasi tertentu. Wawancara menjadi salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan pada rumusan masalah, tujuan, serta hipotesis penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan berdasarkan panduan atau daftar pertanyaan (interview guide). Adapun informan dalam penelitian ini meliputi Paur Siaga I SPKT, anggota SPKT, serta 3 masyarakat yang melaporkan di SPKT Polda Sumut yang menjadi fokus penilaian.

3.7.2 Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat berbagai gejala atau fenomena secara sistematis pada objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, pengamatan dilakukan secara langsung di lokasi tempat peristiwa atau aktivitas berlangsung, sehingga peneliti hadir di lapangan untuk melihat dan memahami situasi secara nyata. Penulis melakukan observasi dengan mengamati secara langsung serta mewawancarai masyarakat dan aparaturnya yang ada di lingkungan Polda Sumatera Utara.

3.7.3 Dokumentasi

Data sekunder, atau sering disebut juga data dokumentasi, merupakan data yang diperoleh dari berbagai sumber seperti instansi terkait, buku-buku literatur, maupun pihak lain yang memiliki informasi yang relevan dengan objek dan tujuan penelitian. Umumnya, data ini sudah dalam bentuk yang terorganisir, misalnya telah diolah atau ditabulasikan oleh lembaga atau pihak yang menyediakannya.

3.8 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biglen dalam Sugiyono (2014:152), analisis data kualitatif adalah sebuah proses yang dilakukan dengan cara bekerja langsung dengan data, mengorganisasikannya, memilah-milahnya menjadi bagian-bagian yang dapat dikelola, lalu menyusunnya kembali secara sistematis. Proses ini juga mencakup usaha untuk menemukan pola, mengidentifikasi hal-hal penting, memahami makna dari data tersebut, serta menyimpulkan apa saja yang bisa disampaikan kepada orang lain. Adapun tahapan-tahapan dalam proses analisis ini adalah sebagai berikut:

3.8.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti menyaring dan merangkum informasi, memilih bagian-bagian yang paling penting, serta memfokuskan perhatian pada hal-hal yang benar-benar relevan dengan tujuan penelitian. Dalam proses ini, peneliti mencari tema dan pola yang muncul dari data yang telah dikumpulkan. Data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, sehingga memudahkan peneliti untuk melanjutkan proses pengumpulan data berikutnya. Reduksi data ini bukan dilakukan sekali saja, tapi berlangsung terus-menerus

selama penelitian berjalan. Kegiatan dalam tahap ini meliputi membuat ringkasan, memberi kode pada data, menelusuri tema-tema penting, mengelompokkan data sejenis, hingga menulis catatan atau memo. Pada tahap ini pula, peneliti mulai memilah data mana yang relevan dan dibutuhkan, memisahkan yang tidak perlu, lalu memfokuskan perhatian hanya pada informasi yang benar-benar mendukung penelitian.

3.8.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data membantu peneliti untuk lebih memahami apa yang sedang terjadi di lapangan dan merencanakan langkah berikutnya berdasarkan pemahaman tersebut. Data yang telah dikumpulkan bisa disajikan dalam berbagai bentuk, seperti uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, atau bahkan dalam bentuk flowchart. Dengan cara ini, data menjadi lebih terorganisir dan tersusun dalam pola yang jelas, sehingga memudahkan peneliti dalam menggali informasi lebih dalam saat melakukan wawancara lanjutan dengan informan yang memahami topik penelitian.

3.8.3 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisis data. Pada bagian ini, peneliti menyampaikan hasil akhir berdasarkan data yang telah diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kesimpulan ini menjadi penutup yang merangkum keseluruhan temuan, sehingga membuat hasil penelitian terasa lebih utuh dan bermakna. Dalam penelitian ini, kesimpulan akhir disajikan dalam bentuk narasi yang menggambarkan secara jelas bagaimana

kinerja SPKT Polda Sumatera Utara berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan dianalisis sebelumnya.

3.9 Teknik Keabsahan Data

Menurut Moleong, untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar sah dan dapat dipercaya, dibutuhkan teknik khusus dalam melakukan pemeriksaan data. Proses ini dilakukan dengan mengacu pada beberapa kriteria tertentu. Salah satu kriteria utama yang digunakan adalah derajat kepercayaan (*credibility*). Untuk menjamin keabsahan data melalui *credibility* ini, peneliti dapat menggunakan beberapa teknik pemeriksaan data, di antaranya adalah :

3.9.1 Triangulasi

Triangulasi merupakan salah satu teknik untuk memastikan keabsahan data dengan cara memanfaatkan sumber atau pendekatan lain sebagai pembanding. Teknik ini tidak hanya digunakan untuk mengecek kebenaran data, tetapi juga berguna untuk memperkaya informasi dalam penelitian. Melalui triangulasi, peneliti bisa melakukan pengecekan ulang terhadap temuan-temuannya dengan membandingkannya dari berbagai sudut, baik itu dari sumber data, metode, maupun teori. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara dari berbagai informan yang terlibat selama proses penelitian berlangsung.

3.9.2 Ketersediaan Referensi

Ketersediaan referensi merupakan bagian penting dalam mendukung proses analisis dan penafsiran data. Referensi ini berupa catatan, rekaman hasil wawancara, serta foto-foto dokumentasi yang dikumpulkan selama penelitian berlangsung. Dalam hal ini, peneliti menghimpun berbagai bahan pendukung, seperti transkrip wawancara dengan informan, dokumentasi foto, dan dokumen resmi, yang nantinya dijadikan acuan untuk memperkuat hasil analisis data.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Dalam Pembuatan Laporan Polisi (LP) di Kepolisian Daerah Sumatera Utara dengan menggunakan teori Anwar Prabu Mangkunegara dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut :

1. Kinerja petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Sumatera Utara secara umum menunjukkan hasil yang cukup baik dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, pelayanan yang ramah, dan tingkat profesionalitas yang tinggi. Dari segi kualitas kerja, petugas telah melaksanakan tugas sesuai prosedur, meskipun masih terdapat perbedaan waktu pelayanan dan ketidakkonsistenan penerapan SOP antarpetugas. Dalam aspek kuantitas kerja, petugas mampu menangani banyak laporan setiap hari dengan pembagian tugas yang teratur, tetapi keterbatasan personel dan beban administrasi manual sering kali menghambat kelancaran pelayanan. Pelaksanaan tugas juga telah berjalan efektif berkat komunikasi dan koordinasi yang baik di antara petugas, meskipun terkadang terhambat oleh keterbatasan sarana, jaringan, dan sumber daya manusia, terutama pada jam-jam sibuk. Sementara itu, dari sisi tanggung jawab, petugas menunjukkan kesungguhan dan kedisiplinan dalam melaksanakan tugasnya, namun masih perlu ditingkatkan dalam hal akuntabilitas,

transparansi, dan komunikasi lanjutan kepada masyarakat agar kepercayaan publik terhadap kinerja SPKT dapat semakin meningkat.

2. Faktor pendukung kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Sumatera Utara meliputi tersedianya SOP yang jelas, profesionalisme personel, sarana prasarana memadai, serta dukungan pimpinan dan kerja sama antarbidang yang memperkuat efektivitas pelayanan. Selain itu, motivasi dan disiplin tinggi turut menjaga citra positif kepolisian. Adapun faktor penghambatnya mencakup penerapan SOP yang belum seragam, keterbatasan SDM, beban administrasi berat, digitalisasi yang belum optimal, birokrasi berlapis, serta kurangnya komunikasi dan evaluasi internal, yang menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya maksimal. .

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan dan sampaikan terkait Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Dalam Pembuatan Laporan Polisi (LP) di Kepolisian Daerah Sumatera Utara yaitu :

1. Perkuat penerapan dan pengawasan SOP agar seluruh petugas memberikan pelayanan dengan standar yang sama.
2. Tambahkan personel dan lakukan pemerataan tugas, terutama di jam padat pelayanan dan hari libur.
3. Tingkatkan digitalisasi sistem SPKT untuk mempercepat pencatatan dan mengurangi beban administrasi manual.
4. Selenggarakan pelatihan rutin tentang etika pelayanan publik, komunikasi, dan akuntabilitas agar sikap profesional semakin kuat.
5. Perbaiki mekanisme tindak lanjut laporan masyarakat dengan sistem

transparan dan terpantau, guna meningkatkan kepercayaan publik terhadap SPKT.



DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Adhari. (2020). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Pustaka Karya.
- Amstrong, M., Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2018). Manajemen kinerja. Bandung: Alfabeta.
- Bacal, R. (2017). Performance management. Jakarta: Gramedia.
- Dunn, William N. 2013. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2006. Reformasi Birokrasi Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Fahmi, I. (2017). Manajemen kinerja: Teori dan aplikasi. Bandung: Alfabeta.
- Fahmi, Irham. 2013. Analisis Laporan Keuangan. Bandung: Alfabeta.
- Handoko, Handerson, R. I. (2006). Performance management: Managing employee performance. New Jersey: Prentice Hall.
- Hayat. (2015). Optimalisasi pelayanan publik. Yogyakarta: Deepublish.
- Hayat. (2017). Manajemen pelayanan publik. Jakarta: Rajawali Pers.
- Indri, & Hayat. (2015). Administrasi publik modern. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby. 2000. Manajemen Kualitas dan Kompetitif. Terjemahan Mohammad Musa. Jakarta: FajarAgung.
- Mahmudi, 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik, UPP STIM YKPN,.
- Mangkunegara, A. P. (2018). Manajemen sumber daya manusia perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S. (2010). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2016). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z., & Laksana, E. (2016). Manajemen pelayanan publik. Bandung: Pustaka Setia.
- Mukarom, Z., & Laksana, E. (2018). Manajemen pelayanan publik di era digital. Bandung:
- Mulyadi, D., et al. (2016). Kualitas pelayanan publik. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2010). Teori administrasi publik. Bandung: Alfabeta.
- Poltak, L. S., & Sarton. (2019). Manajemen kinerja aparatur sipil negara. Jakarta: Gramedia.
- Prawirosentono, S. (2010). Manajemen kinerja karyawan. Jakarta: Bumi Aksara. Pustaka Setia.
- Rismawati. (2018). Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja. Yogyakarta: Deepublish.

- Sedarmayanti. (2017). Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2012). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi.
- Sinambela, L. P. (2017). Manajemen pelayanan publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- T. Hani 2011, Manajemen Personalia Sumberdaya Manusia, BPFE, Yogyakarta
- Wibowo. (2014). Manajemen kinerja. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Wibowo. (2017). Manajemen kinerja (Edisi terbaru). Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Widodo, J. (2010). Manajemen publik. Malang: Bayumedia.
- Wirawan. (2014). Evaluasi kinerja sumber daya manusia: Teori, aplikasi, dan penelitian. Yogyakarta.
- Yulianto. (2020). Indikator kinerja karyawan. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Jurnal :

- Antonius Triyono Bosko, Medan Yonathan Mael/2021/ Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resort (POLRES) Timor Tengah Utara Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat. Jurnal Ilmu Administrasi Negara
- Anwar Sadat, M. AP(2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam menanggapi pengaduan masyarakat di Polsek Medan Baru/ Jurnal Publik Reform UND HAR MEDAN Edisi III
- Boy Eki Maulana Albasith, Eva Hanny Fanida, S.AP., M.AP(2016) Strategi Peningkatan Pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resor Kabupaten Sidoarjo. Jurnal Publika Vol 4 No 8
- Jek Albert San Sarendeng (2017) Kinerja Pelayanan Prima Di Kesatuan Polisi Resor Minahasa. jurnalilmiahsociety Vol 1 No 24
- Jusrianda Simamora, Irwan Nasution, & Nina Angelia (2024) Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Dan KK Pada Kantor Camat Medan Labuhan Kota Medan) Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pemerintahan (JIAAP) Vol 3(2) 2024: 119-126
- Lisdawati Wahjudin, Efektivitas Kinerja Personil Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Bandung. Journal.unla.ac.id.951-670

Pujiastuti, Rr. Eny and Akhmad, Jazuli and Subkhan, Muhammad (2020) Evaluasi Kinerja Personel SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Polda D.I.Yogyakarta. Tesis thesis, STIE Widya Wiwaha.

Syamsiar, Sitti Aminah Juni (2022) Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Wajo Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Wajo.Jurnal Ada Na Gau : Public Administration Volume 3

Siregar, M. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Polres Tapanuli Tengah. *Universitas Medan Area*.

Mandika, D. (2021). Analisis Kompetensi Personel Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kerinci dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 3(9).

Rachmad, I. Z., & Pramono, S. (2024). Analisis Pelayanan Publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kota Mojokerto. *SMIA*, 2(1).

Skripsi

Ariyanti, D. (2020). *Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Polres Banyumas* (Skripsi, Universitas Jenderal Soedirman). Repository Universitas Jenderal Soedirman. <https://repository.unsoed.ac.id/12345/>

Hasanah, R. (2019). *Evaluasi Kinerja Pelayanan SPKT Polres Metro Bekasi Kota* (Skripsi, Universitas Islam "45" Bekasi). Repositori UNISMA. <https://repository.unisma.ac.id/id/eprint/6789>

Nugroho, R. P. (2018). *Pelayanan Publik di SPKT Polresta Yogyakarta* (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta). UNY Repository. <https://repository.uny.ac.id/23456/>

Pratiwi, L. (2022). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja SPKT di Polres Jakarta Selatan* (Skripsi, Universitas Indonesia). UI Repository. <https://lib.ui.ac.id/>

Saputra, A. (2021). *Kinerja SPKT Polres Sleman dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Masyarakat* (Skripsi, Universitas Gadjah Mada). UGM Repository. <https://repository.ugm.ac.id/45678/>

Website :

<https://polri.go.id/>

<https://polri.go.id/spkt>

<https://humas.polri.go.id/category/polda-sumut/>

Regulasi:

Inpres Nomor 1 Tahun 1995

Undang Undang Nomor 2 Tahun 2002

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Peraturan Kapolri (PERKAP) No. 23 tahun 2010



LAMPIRAN

1. Lampiran Pedoman Wawancara

Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Dalam Pembuatan

Laporan Polisi (LP) di Kepolisian Daerah Sumatera Utara

NO	Indikator	Pertanyaan
1	Kualitas Kerja	Wawancara dengan Informan Utama (Kepala SPKT) 1. Bagaimana anda memastikan anggota SPKT memahami dan menerapkan standar kualitas pelayanan yang ditetapkan? 2. Bagaimana Anda memastikan pelayanan SPKT berjalan secara efektif dan efisien setiap harinya? 3. Bagaimana Anda menangani keluhan masyarakat terkait pelayanan SPKT? Wawancara dengan Informan Kunci (Anggota SPKT) 1. Seberapa baik Anda memahami SOP yang berlaku di SPKT? Bisakah Anda berikan contoh konkret bagaimana Anda menerapkannya dalam tugas sehari-hari? 2. Bagaimana Anda memastikan bahwa setiap tindakan yang Anda lakukan sesuai dengan SOP? Apa langkah-langkah yang Anda ambil jika ada keraguan? 3. Menurut Anda, seberapa penting pemahaman dan kepatuhan terhadap SOP dalam menjaga kualitas pelayanan SPKT? Wawancara dengan Informan Tambahan (Masyarakat) 1. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu saat pertama kali berinteraksi dengan petugas SPKT? Apakah sambutan dan arahan yang diberikan jelas dan membantu? 2. Menurut pengalaman Bapak/Ibu, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan laporan atau mendapatkan layanan yang Anda butuhkan di SPKT? Apakah waktu tersebut wajar? 3. Seberapa mudah Bapak/Ibu mendapatkan informasi mengenai prosedur pelaporan atau layanan lain yang tersedia di SPKT? 4. Seberapa mudah Bapak/Ibu mendapatkan informasi mengenai prosedur pelaporan atau layanan lain yang tersedia di SPKT ?

NO	Indikator	Pertanyaan
2	Kuantitas Kerja	Wawancara dengan Informan Utama (Kepala SPKT) 1. Bagaimana kepala SPKT memastikan bahwa data kuantitas kinerja digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan? 2. Berapa banyak laporan atau pengaduan masyarakat yang dapat ditangani SPKT di bawah kepemimpinan Anda dalam satu hari atau satu minggu? 3. Apa strategi Anda agar setiap personel SPKT mampu menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai target? Wawancara dengan Informan Kunci (Anggota SPKT) 1. Berapa banyak laporan atau pengaduan masyarakat yang biasanya Anda tangani dalam satu hari? 2. Bagaimana Anda mengatur waktu agar dapat menyelesaikan semua tugas pelayanan yang cukup banyak dalam satu shift? 3. Bagaimana cara Anda menjaga produktivitas kerja saat sedang dalam kondisi fisik yang kurang optimal atau saat personel terbatas? Wawancara dengan Informan Tambahan (Masyarakat) 1. Menurut pengamatan Bapak/Ibu, apakah petugas SPKT terlihat sibuk dan aktif dalam melayani masyarakat yang datang? 2. Jika Bapak/Ibu pernah menunggu untuk mendapatkan layanan, bagaimana perkiraan waktu tunggu Anda? Apakah menurut Anda waktu tunggu tersebut wajar mengingat jumlah orang yang dilayani? 3. Menurut pengamatan Bapak/Ibu, apakah jumlah petugas yang bertugas di SPKT terlihat memadai untuk melayani jumlah masyarakat yang datang? 4. Apakah fasilitas dan sarana di SPKT (misalnya, jumlah loket pelayanan, ruang tunggu) terlihat mampu menampung jumlah masyarakat yang membutuhkan layanan?
3	Pelaksanaan Tugas	Wawancara dengan Informan Utama (Kepala SPKT) 1. Bagaimana Anda mengatur dan membagi tugas kepada personel SPKT agar pelayanan berjalan optimal? 2. Bagaimana Anda menangani situasi ketika ada keterlambatan atau kendala dalam pelaksanaan tugas SPKT. 3. Bagaimana Anda memastikan bahwa laporan dan pengaduan masyarakat ditindaklanjuti dengan cepat dan

NO	Indikator	Pertanyaan
		tepat? Wawancara dengan Informan Kunci (Anggota SPKT) 1. Bagaimana Anda menjalankan tugas harian di SPKT sesuai dengan tanggung jawab Anda? 2. Bagaimana Anda memastikan bahwa setiap tugas yang diberikan oleh pimpinan dilaksanakan dengan tepat waktu dan hasil yang maksimal? 3. Apa yang Anda lakukan jika ada kendala dalam pelaksanaan tugas, seperti sistem gangguan atau masyarakat yang kurang kooperatif? Wawancara dengan Informan Tambahan (Masyarakat) 1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kesiapan petugas SPKT dalam menerima laporan atau informasi yang Anda sampaikan? Apakah mereka responsif dan memperhatikan dengan baik? 2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai tindakan awal yang dilakukan oleh petugas SPKT setelah menerima laporan Anda? Apakah tindakan tersebut sesuai dan memadai? 3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai ketersediaan petugas SPKT saat Anda membutuhkan layanan (misalnya, pada malam hari atau hari libur) ?
4	Tanggung Jawab	Wawancara dengan Informan Utama (Kepala SPKT) 1. Bagaimana Anda memaknai dan menjalankan tanggung jawab sebagai kepala SPKT ? 2. Apa yang Anda lakukan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan SPKT sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan peraturan yang berlaku? 3. Bagaimana Anda menanggapi situasi di mana terjadi ketidaksesuaian antara tindakan anggota SPKT dengan SOP? Apa langkah yang Anda ambil jika ada anggota yang tidak menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya? Wawancara dengan Informan Kunci (Anggota SPKT) Bagaimana Anda menjalankan tanggung jawab sebagai anggota SPKT dalam memberikan pelayanan kepada

NO	Indikator	Pertanyaan
		Masyarakat ? 2. Bagaimana Anda memastikan bahwa setiap laporan yang masuk benar-benar ditindaklanjuti? 3. Jika ada keluhan dari masyarakat mengenai keterlambatan tindak lanjut, bagaimana Anda menanggapinya dan apa langkah yang Anda ambil? Wawancara dengan Informan Tambahan (Masyarakat) 1. Jika ada tindak lanjut yang dijanjikan oleh petugas SPKT, apakah janji tersebut ditepati? 2. Apakah Bapak/Ibu mengetahui siapa petugas yang bertanggung jawab menangani laporan Anda dan bagaimana cara menghubungi mereka jika ada pertanyaan lebih lanjut? 3. Setelah melaporkan kejadian, apakah Bapak/Ibu merasa ada tindak lanjut yang memadai dari pihak SPKT sesuai dengan jenis laporan Anda? Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap upaya SPKT dalam menyelesaikan permasalahan yang Anda laporkan? Apakah hasilnya sesuai dengan harapan Anda?

2. Lampiran Dokumentasi Wawancara



Gambar 4.4 PAUR SIAGA I SPKT



Gambar 4.5 Kaurrenmin SPKT Polda Sumut



Gambar 4.6 Anggota SPKT



Gambar 4.7 Diskusi Tentang Pelayanan SPKT



Gambar 4.8 Dokumentasi dengan informan tambahan

3. Lampiran Surat Riset

	UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate (061) 7360168, 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223 Kampus II : Jalan Seliabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122 Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id	
Nomor	: 414/FIS.2/01.10/II/2025	Medan, 12/02/2025
Lampiran.	: -	
H a l	: Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset	
Kepada Yth. Kepala SPKT Polda Sumatera Utara Di Tempat		
Dengan hormat, Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :		
Nama	: Cut Riva Pathia Syahrani	
NIM	: 208520011	
Program Studi	: Administrasi Publik	
Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada SPKT Polda Sumatera Utara untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :		
<i>" Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Pada Jenis Laporan Polisi di Kepolisian Daerah Sumatera Utara "</i>		
Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.		
Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.		
 Dr. Walid Musthafa S, S.Sos, M.I.P		
Tembusan:		
1. Ka. Prodi Administrasi Publik		
2. Mahasiswa ybs		
3. Arsip		

4. Surat Hasil Riset



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA UTARA
SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU
Jln. SM. Raja Km.10,5 No. 60 Medan 20148

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : / III / 2025/SPKT POLDA SUMUT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : HAFNI, S.H
Pangkat/NRP : AJUN KOMISARIS POLISI / 74040671
Jabatan : KAURRENMIN SPKT POLDA SUMATERA UTARA
Kesatuan : POLDA SUMATERA UTARA

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : CUT RIVA PATHIA SYAHRANI
Mahasiswa : UNIVERSITAS MEDAN AREA
NIM : 205820011
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK

Telah selesai melakukan penelitian dan pengambilan data selama 1 (satu) bulan terhitung mulai tanggal 12 Februari s.d 12 Maret 2025 di SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) POLDA SUMATERA UTARA guna penyusunan Skripsi yang berjudul "Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam pembuatan Laporan Polisi (LP) di Kepolisian Daerah Sumatera Utara."

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Medan, Maret 2025

a.n. KEPALA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU POLDA SUMUT



5.1 Lampiran DATA LAPORAN POLISI TAHUN 2022

NOMOR	JENIS SURAT	TOTAL JANUARI- DESEMBER	KETERANGAN
1	LAPORAN POLISI	1604	
NOMOR	TINDAK PIDANA	JUMLAH	KETERANGAN
1	ITE	356	LAPORAN POLISI
2	NARKOBA	325	LAPORAN POLISI
3	PENIPUAN/PENGGELAPAN	385	LAPORAN POLISI
4	TRANSFER DANA	1	LAPORAN POLISI
5	PENGRUSAKAN BERSAMA SAMA	3	LAPORAN POLISI
6	PERJUDIAN	26	LAPORAN POLISI
7	PENGANIAYAAN	12	LAPORAN POLISI
8	PENCURIAN	14	LAPORAN POLISI
9	PEMALSUAN SURAT	56	LAPORAN POLISI
10	PENYEROBOTAN TANAH	28	LAPORAN POLISI
11	PENCURIAN UANG	1	LAPORAN POLISI
12	PENCEMARAN NAMA BAIK	28	LAPORAN POLISI
13	MEMBUAT DAN MENGUNAKAN SURAT PALSU KEDALAM AKTA AUTENTIK	2	LAPORAN POLISI
14	S A R A	4	LAPORAN POLISI
15	KDRT	55	LAPORAN POLISI
16	MEMBERIKAN KETERANGAN PALSU DIBAWAH SUMPAH	15	LAPORAN POLISI
17	MERINTANGI JALAN UMUM	1	LAPORAN POLISI
18	PENYEBARAN BERITA HOAX	4	LAPORAN POLISI
19	PENGANCAMAN	11	LAPORAN POLISI
20	KAWIN HALANGAN	4	LAPORAN POLISI
21	PEGAWAI NEGERI MELAKUKAN PEMBIARAN DALAM TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	1	LAPORAN POLISI

NOMOR	JENIS SURAT	TOTAL JANUARI- DESEMBER	KETERANGAN
1	LAPORAN POLISI	1604	
NOMOR	TINDAK PIDANA	JUMLAH	KETERANGAN
22	ORANG HILANG	6	LAPORAN POLISI
23	KONSERVASI SUMBER DAYA ALAM HAYATI EKOSISTEMNYA	4	LAPORAN POLISI
24	PEMERKOSAAN	2	LAPORAN POLISI
25	MENGADAKAN / MENAWARKAN PERBUATAN CABUL	1	LAPORAN POLISI
26	PEMERASAAN	4	LAPORAN POLISI
27	DISKRIMINASI TERHADAP ANAK	12	LAPORAN POLISI
28	CABUL	38	LAPORAN POLISI
29	PRP NO.61 TAHUN 1960 (1)	1	LAPORAN POLISI
30	UU MEREK	1	LAPORAN POLISI
31	PERBANKAN	5	LAPORAN POLISI
32	DAMPAK LIMBAH	1	LAPORAN POLISI
33	PERDAGANGAN ORANG	6	LAPORAN POLISI
34	PERAMPASAN MOBIL	1	LAPORAN POLISI
35	PENYALAHGUNAAN JABATAN	2	LAPORAN POLISI
36	PENGHINAAN	9	LAPORAN POLISI
37	MENCABUT ORANG YANG BELUM DEWASA	1	LAPORAN POLISI
38	PERZINAAN	6	LAPORAN POLISI
39	MELAKUKAN PERALIHAN HAK TANGGUNGAN TANPA PROSEDUR	1	LAPORAN POLISI
40	PENCURIAN DENGAN KEKERASAN	6	LAPORAN POLISI
41	PENCEMARAN NAMA BAIK MELALUI TULISAN	4	LAPORAN POLISI
42	MEMPERNIAGAKAN SATWA DILINDUNGI	1	LAPORAN POLISI
43	MERINTANGI FASILITAS UMUM	1	LAPORAN POLISI
44	PEMBERITAHUAN PALSU	1	LAPORAN POLISI
45	PEMALSUAN TANDA TANGAN	6	LAPORAN POLISI
46	KETERANGAN PALSU DALAM AKTA OTENTIK	5	LAPORAN POLISI

NOMOR	JENIS SURAT	TOTAL JANUARI- DESEMBER	KETERANGAN
1	LAPORAN POLISI	1604	
NOMOR	TINDAK PIDANA	JUMLAH	KETERANGAN
47	PENYEBARAN KONTEN ASUSILA	2	LAPORAN POLISI
48	PENCURIAN DENGAN PEMBERATAN	1	LAPORAN POLISI
49	MEMBAWA LARI ANAK DIBAWAH UMUR	1	LAPORAN POLISI
50	PERTAMBAHAN	1	LAPORAN POLISI
51	ORANG HILANG	5	LAPORAN POLISI
52	MENGHALANG-HALANGIN PEKERJAAN	3	LAPORAN POLISI
53	PERBUATAN CURANG	1	LAPORAN POLISI
54	PENYALAHGUNAAN ANGKUTAN NIAGA BBM	1	LAPORAN POLISI
55	KEJAHATAN ATAU PEMALSUAN MERK	2	LAPORAN POLISI
56	PENGRUSAKAN	37	LAPORAN POLISI
57	MENIMBULKAN KEBAKARAN	1	LAPORAN POLISI
58	PRP NO,51 TAHUN 1960	8	LAPORAN POLISI
59	MENGAMBIL HAK ANAK	1	LAPORAN POLISI
60	PEMALSUAN CUKAI	1	LAPORAN POLISI
61	MERK	3	LAPORAN POLISI
62	CIPTA KERJA	1	LAPORAN POLISI
63	PERINDUSTRIAN	1	LAPORAN POLISI
64	PENADAH	3	LAPORAN POLISI
65	BERITA BOHONG	2	LAPORAN POLISI
66	KEKERASAN PSIKIS	1	LAPORAN POLISI
67	KELALAIAN MENAKIBATKAN LUKA	2	LAPORAN POLISI
68	CURAT	1	LAPORAN POLISI
69	PEMERASAN	5	LAPORAN POLISI
70	PERBUATAN TIDAK MENYENANGKAN	3	LAPORAN POLISI
71	DENGAN SENGAJA MELAKUKAN KEGIATAN YANG MENAKIBATKAN TERGANGGUNYA JALAN	2	LAPORAN POLISI
72	PENELANTARAN TERHADAP ANAK	1	LAPORAN POLISI
73	MERINTANGI ATAU MENGANGGU KEGIATAN	1	LAPORAN POLISI

NOMOR	JENIS SURAT	TOTAL JANUARI- DESEMBER	KETERANGAN
1	LAPORAN POLISI	1604	
NOMOR	TINDAK PIDANA	JUMLAH	KETERANGAN
	USAHA PERDAGANGAN		
74	PERLINDUNGAN MIGRAN	3	LAPORAN POLISI
76	PENELANTARAN KELUARGA	1	LAPORAN POLISI
77	SUAP	1	LAPORAN POLISI
78	KEBAKARAN	1	LAPORAN POLISI
79	KEJAHATAN PERBANKAN	1	LAPORAN POLISI
80	KEAMANAN PANGAN ATAU MUTU	1	LAPORAN POLISI
81	TIDAK BERTANDA TERA	1	LAPORAN POLISI
82	UU PORNOGRAFI	2	LAPORAN POLISI
83	PENCUCIAN UANG	1	LAPORAN POLISI
84	UU PERBANKAN	1	LAPORAN POLISI
86	PELANGGARAN UU CIPTA KERJA	1	LAPORAN POLISI
87	PENYALAHGUNAAN BAHAN BAKAR SOLAR	2	LAPORAN POLISI
88	KEKERASAN DAN PENGRUSAKAN DISERTAI ANCAMAN	3	LAPORAN POLISI
89	MENYEBABKAN ORANG MATI	1	LAPORAN POLISI
90	TANAH WAKAF	1	LAPORAN POLISI
91	TPPU	1	LAPORAN POLISI
92	MIGAS	3	LAPORAN POLISI
93	BARANG ILEGAL	1	LAPORAN POLISI
94	PRP	5	LAPORAN POLISI
95	PENCURIAN DALAM KELUARGA	1	LAPORAN POLISI
96	MANIPULASI DATA	2	LAPORAN POLISI
97	PEMAKAIAN TANAH TANPA IZIN	4	LAPORAN POLISI
98	PELECEHAN	1	LAPORAN POLISI
99	KEJAHATAN LAHAN PERKEBUNAN	1	LAPORAN POLISI
100	PASAR MODAL	1	LAPORAN POLISI
101	KEJAHATAN SERIKAT PEKERJA	1	LAPORAN POLISI
102	FIDUSIAL	2	LAPORAN POLISI
103	UU FIDUSIAL	1	LAPORAN POLISI

NOMOR	JENIS SURAT	TOTAL JANUARI- DESEMBER	KETERANGAN
1	LAPORAN POLISI	1604	
NOMOR	TINDAK PIDANA	JUMLAH	KETERANGAN
104	PEMBAKARAN	1	LAPORAN POLISI
105	CIPTA KARYA	1	LAPORAN POLISI
106	PENISTAAN DENGAN TULISAN	3	LAPORAN POLISI
107	PENCATATAN PALSU DALAM PEMBUKUAN LAPORAN TRANSAKSI REKENING BANK	1	LAPORAN POLISI
108	PENGHNAAN RINGAN	2	LAPORAN POLISI
109	MERAMPAS NYAWA ORANG LAIN	1	LAPORAN POLISI
110	MENGUASAI TANAH TANPA HAK	1	LAPORAN POLISI
111	IZIN EDAR	1	LAPORAN POLISI
112	PERASURANSIAN	1	LAPORAN POLISI
113	KEJAHATAN UU KESEHATAN	2	LAPORAN POLISI
114	PERTAMBANGAN MINERAL DAN BATU	2	LAPORAN POLISI

