

**Implementasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Sentra Pelayanan  
Kepolisian Polsek Penukal Abab**

**Venny Delviari<sup>1</sup>, Sawitri Budi Utami<sup>2</sup>, Edah Jubaedah<sup>3</sup>**

Magister Administrasi Publik, Universitas Terbuka<sup>1,2,3</sup>

venny\_delviari@bps.go.id<sup>1</sup>, sawitri.budi@unpad.ac.id<sup>2</sup>,

edah.jubaedah@poltek.stialanbandung.ac.id<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

*This research was conducted to provide an overview of public complaint handling implementation at the Service Desk (SPK) of Penukal Abab Police Sector, using a qualitative approach. The informants in this study included the head of the SPK at Penukal Abab Police Sector and members of the community who filed police reports. Data analysis techniques involved data collection, data reduction, data display, and drawing conclusions. From the research conducted by the researcher, it was found that the community members who can file complaints at SPK Penukal Abab come from the Penukal and Abab Districts. The efficiency factors hindering public complaint services at SPK Penukal Abab include a lack of human resources, specifically officers handling public complaints at SPK Penukal Abab. The limited number of officers combined with a high volume of reports places a heavy workload on existing personnel, leading to suboptimal performance. Efforts that can be undertaken by SPK officers at Penukal Abab Police Sector to enhance the quality of public complaint services were also explored.*

**Keywords:** Service, Public Complaints, Penukal Abab Police Sector

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang implementasi pengaduan masyarakat di SPK Polsek Penukal Abab, menggunakan pendekatan kualitatif, informan di dalam penelitian ini terdiri dari kepala SPK Polsek Penukal Abab, dan Masyarakat yang membuat Laporan Polisi. Teknik analisis data dilakukan dengan *data collecting, data reduction, data display, dan conclusions drawing*. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa masyarakat yang bisa melapor di SPK Polsek Penukal Abab ini adalah masyarakat yang berasal dari Kecamatan Penukal dan Kecamatan Abab, faktor efisiensi yang menghambat pelayanan pengaduan masyarakat di SPK Polsek Penukal Abab ini adalah kurangnya sumber daya manusia yang merupakan petugas yang melayani pengaduan masyarakat di SPK Polsek Penukal Abab, dengan jumlah petugas yang masih sedikit ditambah dengan banyaknya laporan yang masuk akan menjadikan petugas yang ada beban tugasnya semakin berat dan pengerjaannya menjadi kurang optimal dan upaya yang bisa dilakukan oleh petugas SPK di Polsek Penukal Abab untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan Masyarakat.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Pengaduan Masyarakat, Polsek Penukal Abab

**PENDAHULUAN**

Pemerintahan sebagai struktur birokrasi menyelenggarakan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dalam rangka peningkatan

kesejahteraan masyarakat. Hal ini didasarkan pada teori yang dikemukakan oleh Weber dalam (Suwitri *et al.* 2019) bahwa birokrasi merupakan struktural ideal yang memiliki karakteristik tertentu yaitu memiliki hirarki kewenangan yang jelas dengan sistem pembagian kerja dan peraturan yang rinci, prosedur seleksi aparatur dilakukan secara formal, dan tidak adanya hubungan kerja yang didasarkan pada hubungan pribadi. Hubungan tersebut dapat berupa hubungan vertikal maupun horizontal serta hubungan dengan masyarakat dan organisasi non publik.

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan tujuan berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) yaitu antara lain, negara mempunyai kewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui sebuah sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil warga negara atas pelayanan dan barang publik.

Pelaksanaannya (implementasi) termasuk dalam hal kebijakan pelayanan publik yang diatur secara umum oleh pemerintah pusat sedangkan pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk melaksanakan dan memutuskan bagaimana melaksanakan kebijakan tersebut. Pendelegasian kewenangan tersebut turut menjadi model dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia yang menganut sistem desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan. Salah satu bentuk pendelegasian tersebut tercermin dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian di polsek-polsek di seluruh Indonesia. (Rahmadana *et al.* 2020) mengemukakan tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis dalam memulai dan mengembangkan *good governance* sebagai berikut:

1. Pemerintah melakukan interaksi dengan masyarakat melalui pemberian pelayanan publik sebagai bagian penting dalam sebuah negara. Semakin tinggi tingkat keberhasilan dalam pelayanan publik maka akan semakin tinggi pula dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan;
2. Aspek-aspek pemerintahan yang bersih dan menerapkan *good governance* dapat diartikulasikan dengan mudah melalui pelayanan publik.
3. Semua unsur pemerintahan (pemerintah, masyarakat, pihak swasta dan mekanisme pasar) dilibatkan dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik sejatinya merupakan sebuah proses atau kegiatan yang di dalamnya mengandung unsur pelayan, yang dilayani dan jenis pelayanan yang berbeda dengan organisasi swasta dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik tidak selalu berjalan dengan baik seperti yang dilontarkan oleh Asisten Ombudsman RI bahwa gambaran pelayan publik di Indonesia masih ditandai dengan pelayanan yang tidak tepat waktu, bertele-tele, dan dilakukan oleh petugas yang kurang berkompeten terutama pada pelaksanaan pelayanan dasar. Menurut (Ali. 2017), adanya kecenderungan birokrasi untuk dilayani bukan melayani sehingga mengakibatkan berbagai persoalan pelayanan publik seperti KKN, polarisasi politik, berbelit-belit, tidak profesional, keterbatasan teknologi, tidak efektif dan tidak efisien, dan tidak adanya SOP yang baku serta lemahnya pengawasan masyarakat. Meskipun demikian, pergeseran paradigma menuju pemerintahan yang baik (*good government*)

dan upaya *reinventing government* atau penyelenggaraan pemerintahan dengan pendekatan wirausaha telah mulai dilakukan.

Pelayanan publik yang berkualitas, tentu sangat dibutuhkan hal ini dapat diukur atau dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanannya, antara lain dimensi *responsivity, assurance, reliability, tangibility dan emphaty* yang dapat diwujudkan oleh organisasi pelayanan. Secara konseptual menurut para ahli pelayanan publik yang berkualitas dipengaruhi oleh berbagai faktor. Misalnya (Albrecht dan Zemke. 1990) dengan model segi tiga pelayanan menyebutkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas merupakan interaksi di antara faktor-faktor: sistem pelayanan, strategi pelayanan, sumber daya manusia dan *customer/pelanggan*. Fakta empiris menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Polsek Penukal Abab masih bermasalah antara lain disebabkan oleh keempat faktor-faktor yang dirumuskan oleh (Albrecht dan Zemke. 1990) tersebut. Termasuk pelayanan publik di unit-unit kerja di Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang menjadi lokus dalam penelitian ini.

Kepolisian Negara Republik Indonesia memiliki tugas memelihara keamanan, dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Seiring tumbuhnya tuntutan masyarakat dan meningkatnya harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kepolisian Negara Republik Indonesia, maka harus diiringi dengan implementasi pelayanan yang baik, memiliki budaya yang kuat yang tercermin dari solidaritas, setia terhadap tugas yang diemban, dan disiplin bekerja.

Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Daerah, Tugas, dan Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian dijelaskan dalam lampiran XIV Peraturan POLRI Nomor 14 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Daerah bahwa tugas dan fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian . Sentra Pelayanan Kepolisian bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara kepada seluruh masyarakat dan menyajikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas kepolisian berdasarkan ketentuan perundang-undangan. SPK berfungsi dalam penerimaan pelayanan pengaduan masyarakat diantaranya: menerima dan kemudian membuat Laporan Polisi (LP), memberikan Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP) pengaduan tindak pidana, Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) seperti dokumen-dokumen dan surat-surat penting, Laporan Orang Hilang (LOH), penanganan Tempat Kejadian Perkara (TKP) yaitu dengan melakukan Tindakan Pertama di TKP (TPTKP), memberikan informasi umum sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan penyiapan registrasi pelaporan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memiliki amanat yang harus dijabarkan oleh instansi pemerintah. Amanat tersebut meliputi penyediaan pelayanan publik oleh instansi pemerintah baik sebagian ataupun seluruhnya dibiayai oleh APBN atau APBD. terwujudnya hak, tanggung jawab, kewajiban, serta kewenangan seluruh pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, tepat, sederhana, mudah diakses, dan terjangkau oleh

masyarakat, dan terwujudnya pengawasan yang efektif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Lokus yang akan diteliti dalam konteks ini adalah lokus pelayanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintah. Hal ini berkaitan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan pentingnya penyediaan pelayanan publik yang cepat, tepat, sederhana, mudah diakses, dan terjangkau oleh masyarakat.

Polsek Penukal Abab terletak di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir, Kecamatan Penukal dan berada di bawah komando wilayah hukum Polres Penukal Abab Lematang Ilir (PALI) Sumatera Selatan. Wilayah hukum Polsek Penukal Abab meliputi 2 kecamatan yaitu Kecamatan Penukal dan Kecamatan Abab. Polsek Penukal Abab merupakan satu-satunya polsek di Kabupaten PALI yang menaungi 2 kecamatan atau 2 wilayah hukum sekaligus. Anggota yang siaga bertugas 24 jam dengan pembagian 3 regu piket, masing-masing regu terdiri dari 2 anggota piket dan dipimpin oleh seorang Kepala SPK. Anggota yang bertugas memiliki tanggung jawab menerima dan melaporkan semua pengaduan kepada atasan untuk selanjutnya diserahkan ke divisi yang bersangkutan. Di sisi lain anggota SPK juga saat ini merangkap tugas lain, seperti menjadi bhabinkamtibnas dan anggota seksi lain yang mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan fungsinya. Pelayanan pengaduan masyarakat di SPK Polsek Penukal Abab sebagai birokrasi pelayanan publik kepada masyarakat di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir pada umumnya, dan masyarakat Kecamatan Penukal dan Kecamatan Abab khususnya harus sesuai dengan standar pelayanan.

Fakta di lapangan terkait dengan pelayanan publik di Polsek Penukal Abab tersebut menunjukkan adanya permasalahan terkait dengan faktor-faktor sebagaimana yang dirumuskan oleh (Albrecht dan Zemke, 1990) Hal ini dapat dilihat dari fenomena-fenomena sebagai berikut:

1. Sistem pelayanan masih manual, belum memanfaatkan teknologi, proses pengaduan masih rumit dan memakan waktu, serta kurangnya transparansi.
2. Strategi pelayanan belum berkembang masih ketergantungan pada sistem manual, dan kebiasaan staf yang masih menggunakan sistem manual dalam memberikan pelayanan pengaduan yang efektif dan efisien
3. Sumber daya manusia masih kurang baik dari aspek kualitas dan kuantitas yang terlibat dalam memberikan pelayanan pengaduan, seperti kurangnya personal Sentra Pelayanan Kepolisian, Dalam satu regu terdiri dari 1 orang kepala anggota Sentra Pelayanan Kepolisian dan 2 anggota yang diambil dari bhabinkamtibnas padahal bhabinkamtibnas punya tugas tersendiri di desa.
4. *customer*/pelanggan masih tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Polsek Penukal Abab wilayah tugasnya mencakup dua kecamatan di Kabupaten Penukal Abab akibatnya pemberian layanan tidak prima.

Dengan demikian muncul pertanyaan bagaimana implementasi pelayanan pengaduan masyarakat di SPK Polsek Penukal Abab? Latar belakang tersebut menjadi sangat menarik untuk dibahas sejalan dengan kompleksitas tugas kepolisian dalam

pelayanan publik di Polsek Penukal Abab. Oleh karena itu penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul “Implementasi Pelayanan Pengaduan di Sentra Pelayanan Kepolisian Polsek Penukal Abab”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang implementasi pengaduan masyarakat di SPK Polsek Penukal Abab, menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber informasi dalam pengumpulan data bisa dilakukan dalam beberapa cara. Penelitian ini dalam menjelaskan permasalahan menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif sehingga sumber informasi yang dibutuhkan berupa data kualitatif yang terdiri atas sumber data primer dan data sekunder, informan di dalam penelitian ini terdiri dari kepala SPK Polsek Penukal Abab: Dapat menjadi informan yang relevan karena memiliki posisi yang penting dalam sistem pelayanan pengaduan masyarakat di Polsek Penukal Abab. Informan ini diharapkan memberikan informasi tentang kebijakan dan prosedur yang berlaku di SPK serta memberikan pandangan dari perspektif manajemen, anggota SPK Polsek Penukal Abab: Dapat menjadi informan yang relevan karena merupakan petugas pelayanan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat yang membuat laporan polisi. Informan ini akan memberikan informasi tentang pengalaman mereka dalam melayani masyarakat, tantangan yang dihadapi, dan pandangan mereka tentang kualitas pelayanan, dan Masyarakat yang membuat Laporan Polisi: Dapat menjadi informan yang relevan karena merupakan pengguna jasa pelayanan publik yang langsung terlibat dalam proses pengaduan. Informan ini akan memberikan informasi tentang pengalaman mereka dalam membuat laporan polisi, tantangan yang dihadapi, dan pandangan mereka tentang kualitas pelayanan. Teknik analisis data dilakukan dengan *data collecting, data reduction, data display, dan conclusions drawing*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

#### **Implementasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Sentra Pelayanan Kepolisian di Polsek Penukal Abab**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa masyarakat yang bisa melapor di SPK Polsek Penukal Abab ini adalah masyarakat yang berasal dari Kecamatan Penukal dan Kecamatan Abab, karena Polsek Penukal Abab ini merupakan satu-satunya polsek di Pali yang mencakup dua kecamatan sekaligus. Dalam pelayanan sendiri para petugas tidak membedakan status sosial masyarakat, semua dilayani dengan sepenuh hati, namun dalam pelayanannya, masyarakat yang datang kurang puas karena waktu yang digunakan untuk proses pengaduan itu lumayan lama, mengingat sistem pelayanan yang diberikan oleh petugas SPK Polsek Penukal Abab ini masih manual dalam artian belum menggunakan kecanggihan teknologi yang ada saat ini, namun dari pihak SPK telah menyatakan bahwa mereka melayani dengan semaksimal mungkin.

## **Faktor-faktor Penghambat Dalam Implementasi Pelayanan Pengaduan Pada Sentra Pelayanan Kepolisian di Polsek Penukal Abab.**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa peneliti mendapatkan bahwa faktor efisiensi yang menghambat pelayanan pengaduan masyarakat di SPK Polsek Penukal Abab ini adalah kurangnya sumber daya manusia yang merupakan petugas yang melayani pengaduan masyarakat di SPK Polsek Penukal Abab, dengan jumlah petugas yang masih sedikit ditambah dengan banyaknya laporan yang masuk akan menjadikan petugas yang ada beban tugasnya semakin berat dan pengerjaannya menjadi kurang optimal.

## **Upaya Untuk Meningkatkan Implementasi Pelayanan Pengaduan Pada Sentra Pelayanan Kepolisian di Polsek Penukal Abab.**

Dari hasil wawancara dengan Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian (KA SPK) di setiap regu, peneliti menemukan beberapa upaya yang bisa dilakukan oleh petugas SPK di Polsek Penukal Abab untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa terdapat beberapa faktor penghambat dari pelayanan pengaduan masyarakat ini, solusi dari masalah itu adalah meningkatkan kualitas yang ada. Petugas pelayanan pengaduan masyarakat di SPK Polsek Penukal Abab akan mencoba menggunakan serta memanfaatkan teknologi yang semakin maju ini dengan harapan dapat membantu dan memperlancar proses pelayanan agar tidak memakan waktu yang lama. Kemudian juga petugas SPK akan lebih memperhatikan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat melalui pemberian informasi mengenai prosedur pelayanan, biaya yang dikeluarkan jika menggunakan biaya pengerjaan, serta waktu yang dibutuhkan sampai dengan proses pelayanan selesai.

## **Pembahasan**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan empat dimensi dari teori model Segitiga Pelayanan Publik yang meliputi empat indikator yaitu Strategi Pelayanan, Sistem, Sumber Daya Manusia (SDM), dan Konsumen. Penelitian ini berjudul "Implementasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Polsek Penukal Abab". Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek Strategi Pelayanan, sarana dan prasarana di ruang pelayanan memenuhi standar pelayanan publik. Namun, sarana kerja seperti komputer sangat terbatas dengan hanya satu unit yang tersedia.

Sistem yang digunakan masih manual, belum memanfaatkan teknologi, proses pengaduan masih rumit dan memakan waktu, serta kurangnya transparansi, hal ini menjadikan masyarakat menjadi antre jika banyak masyarakat lain yang sedang melapor, terlebih lagi di SPK Polsek Penukal Abab masih terbatas kesediaan alat penunjang kelancaran pelayanan seperti komputer, jadi proses pelayanan lumayan memakan banyak waktu.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di SPK Polsek Penukal Abab masih mengalami kekurangan, petugas SPK dibagi menjadi tiga regu, dimana tiap regunya terdiri atas satu kepala SPK dan dua sampai tiga anggota SPK yang merangkap tugas

menjadi bhabinkamtibnas, para anggota yang merangkap tugas menjadi bhabinkamtibnas pada dasarnya memiliki tugas tersendiri di desa yang mereka di tugaskan. Para anggota SPK yang ada di Polsek Penukal Abab diwajibkan untuk dapat mengoperasikan komputer minimal bisa mengoperasikan *word* untuk membuat laporan dan lain sebagainya.

*Cutomer* (Konsumen) dalam pelayanan sendiri mengatakan bahwa para petugas tidak membedakan status sosial masyarakat, semua dilayani dengan sepenuh hati, namun dalam pelayanannya, masyarakat yang datang kurang puas karena waktu yang digunakan untuk proses pengaduan itu lumayan lama, mengingat sistem pelayanan yang diberikan oleh petugas SPK Polsek Penukal Abab ini masih manual dalam artian belum menggunakan kecanggihan teknologi yang ada saat ini.

Terdapat beberapa faktor penghambat implementasi pelayanan pengaduan masyarakat di SPK Polsek Penukal Abab ini, diantaranya: Faktor Teknis, yang menghambat pelayanan pengaduan masyarakat di SPK Polsek Penukal Abab ini adalah sistem yang digunakan masih manual, hal ini menjadikan masyarakat menjadi antre jika banyak masyarakat lain yang sedang melapor, terlebih lagi di SPK Polsek Penukal Abab masih terbatas kesediaan alat penunjang kelancaran pelayanan seperti komputer, jadi proses pelayanan lumayan memakan banyak waktu.

Kemudian ada faktor kualitas, yang menghambat pelayanan pengaduan masyarakat di SPK Polsek Penukal Abab ini adalah penyelesaian pelayanan dianggap terlalu rumit dan memakan banyak waktu, kemudian respons yang diberikan oleh petugas sering kali lamban serta kurangnya transparansi dalam penanganan pengaduan seperti tidak ada kejelasan mengenai perkembangan dari pengaduan yang telah di ajukan.

Yang ketiga yaitu faktor kualitas, yang menghambat pelayanan pengaduan masyarakat di SPK Polsek Penukal Abab ini adalah penyelesaian pelayanan dianggap terlalu rumit dan memakan banyak waktu, kemudian respons yang diberikan oleh petugas sering kali lamban serta kurangnya transparansi dalam penanganan pengaduan seperti tidak ada kejelasan mengenai perkembangan dari pengaduan yang telah di ajukan.

Terdapat upaya yang dapat dilakukan oleh petugas SPK di Polsek Penukal Abab untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa terdapat beberapa faktor penghambat dari pelayanan pengaduan masyarakat ini, solusi dari masalah itu adalah meningkatkan kualitas yang ada. Petugas pelayanan pengaduan masyarakat di SPK Polsek Penukal Abab akan mencoba menggunakan serta memanfaatkan teknologi yang semakin maju ini dengan harapan dapat membantu dan memperlancar proses pelayanan agar tidak memakan waktu yang lama. Kemudian juga petugas SPK akan lebih memperhatikan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat melalui pemberian informasi mengenai prosedur pelayanan, biaya yang dikeluarkan jika menggunakan biaya pengerjaan, serta waktu yang dibutuhkan sampai dengan proses pelayanan selesai.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi pelayanan pengaduan masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Polsek Penukal Abab masih belum maksimal dan masih bermasalah, dalam sistem yang digunakan untuk pelayanan juga masih manual dan belum memanfaatkan teknologi yang ada. Sarana dan prasarana yang ada di SPK Polsek Penukal Abab mengenai alat penunjang pelayanan seperti komputer yang hanya ada satu unit menjadikan pelayanan memakan banyak waktu. Kemudian, anggota SPK masih tergolong kurang dan juga saat ini merangkap tugas lain, seperti menjadi bhabinkamtibnas dan anggota seksi lain yang mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan fungsinya menjadikan pelayanan yang diterima oleh masyarakat sedikit kurang optimal.
2. Faktor penghambat implementasi pelayanan pengaduan masyarakat di SPK Polsek Penukal Abab terdiri atas faktor teknis, faktor kualitas, dan faktor efisiensi yang dimana ketiganya saling berkaitan. Petugas SPK yang masih tergolong sedikit dan merangkap tugas yang lain akan menghambat proses pelayanan, mulai dari sistem sampai waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian suatu masalah atau kasus.
3. Ada beberapa tindakan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di SPK Penukal Abab yaitu dengan cara memperbaiki faktor-faktor yang menjadi hambatan dari implementasi pelayanan pengaduan itu sendiri, mulai dari mencoba memanfaatkan teknologi yang ada, sampai dengan memberikan informasi mengenai perkembangan masalah yang telah di ajukan oleh pelapor dengan harapan pelayanan yang diterima oleh masyarakat menjadi prima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, K., & Zemke, R. (1990). *Service America Doing Business in the New Economy*. New York: Warner Books.
- Amy, Y. S. S., & Vishnu Juwono. (2019). *Birokrasi & Governance Teori, Konsep dan Aplikasinya*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Amy, Y. S. S., Vishnu Juwono, & Krisna Puji Rahmayanti. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Anwar Sadat. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Di Polsek Medan Baru. *Fisip. Univ. Muhammadiyah Sumatera Utara*, 3(1), 298-337.
- Cropf, R. A. (2017). *E-Government for public Managers: Adminsitering the Virtual Public Sphere*. Maryland: Rowman & Littlefield.
- Dadang Suwono. (2020). Efektivitas SPK dalam Layanan Kepolisian. *Jurnal Litbang Polri*.

## **Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal**

**Volume 6 Nomor 7 (2024) 3152 – 3160 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691  
DOI: 10.47476/reslaj.v6i7.3441**

- Jumady, S., & Sitti Aminah. (2022). Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polres Wajo Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Wajo. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*, 3(1).
- Kamoda, A. P. (2020). Evaluasi Pelayanan Publik Sentra Pelayanan Kepolisian di Polisi Daerah Sulawesi Utara. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 9(4). Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/politico/article/view/31419>
- Malik, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam (TAPIS) Nomor 14 Volume 01*, 53-59. Retrieved from <http://103.88.229.8/index.php/TAPIS/article/view/1619>
- Nadia Umami. (2019). Produktivitas Kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Dalam Rangka Memberikan Pelayanan Prima Di Polrestabes Medan. *Fisip Muhammadiyah Sumatera Utara Medan*, 1-19.
- Perpolri No.14 Tahun 2018, tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Daerah.
- Pratiwi, K. A. (2015). Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepolisian Melalui Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) (Studi Pada Polisi Resort Pasuruan Kota). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(3).
- Rahmadana, M. F., et al. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Simamora, H. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YPKN.
- Suwitri, S. (2014). *Analisis Kebijakan Publik (Edisi Kedua)*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Suwitri, S., et al. (2019). *Teori Administrasi (Edisi Kedua)*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- U. Risuldi. (2021). Pelaksanaan Perkap Nomor 22 Tahun c Terhadap Fungsi Dan Peran Sentra Pelayanan Kepolisian Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Analisis Di Polsek Ratu Samban Kota Bengkulu). *Hukum Tata Negara Pasca Sarjana IAIN Bengkulu*, 3, 103-111.
- Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Negara Kesatuan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.