

Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Jawa Timur

Chelya Indi Kholillah¹, Rosyidatuzzahro Anisykurlillah²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

chelyaindikhl@gmail.com¹, rosyida.adne@upnjatim.ac.id²

ABSTRACT

The aim of this research is to review the effectiveness of the Service for Making Loss Reporting Certificates (SKTLK) at the East Java Regional Police's Integrated Police Service Center (SPKT). This research adopts qualitative research with a descriptive approach. Data was obtained through interviews, direct observation, collecting documentation. Data sources were obtained through primary and secondary data. The main focus of this research is to review service effectiveness, namely timeliness of service, waiting time and processing time; service accuracy, which includes error-free; politeness and friendliness in providing services; ease of obtaining services, the result of collaboration. The results obtained by the author are that the effectiveness of the service in making a loss report certificate has been successfully carried out. The success of this effectiveness is easy access to services through simple procedures and supporting facilities. Apart from that, the friendliness and politeness of police employees has had a positive impact in the form of increasing public satisfaction and trust in public services.

Keywords: *effectiveness, public service, (sktlk) lost report certificate*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tanda Laporan kehilangan (SKTLK) di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Jatim. Penelitian ini mengadopsi penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Perolehan data didapatkan melalui wawancara, observasi secara langsung, pengumpulan dokumentasi. Sumber data diperoleh melalui data primer dan sekunder. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk meninjau efektivitas pelayanan yaitu ketepatan waktu pelayanan, waktu tunggu dan waktu proses; akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; kemudahan mendapatkan pelayanan, hasil kolaborasi. Hasil yang diperoleh penulis adalah efektivitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan tanda laporan kehilangan telah berhasil dilakukan. Keberhasilan efektivitas ini kemudahan akses pelayanan melalui prosedur yang sederhana dan fasilitas yang mendukung. Selain itu keramahan dan kesopanan pegawai kepolisian telah memberikan dampak positif berupa peningkatan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Kata Kunci: efektivitas, pelayanan publik, (sktlk) surat keterangan tanda laporan kehilangan

PENDAHULUAN

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan bagi setiap warga negara dan penduduk. Hal ini berkaitan dengan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa. Pemerintah sebagai Penyedia Jasa (*service provider*) dituntut untuk

memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Apalagi pada era teknologi dan informasi, kualitas dari pelayanan aparaturnya pemerintah harus lebih optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan yang semakin kompleks dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Responsivitas adalah indikator utama kualitas layanan publik. Petugas yang responsif terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat meningkatkan tingkat kepuasan publik secara signifikan. Kecepatan dan ketepatan layanan adalah kunci utama.

Salah satu instansi yang menetapkan pelayanan publik adalah Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Sesuai dengan undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, tugas kepolisian adalah melayani menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat (DM, 2024). Tugas tersebut dilaksanakan mulai dari paling atas yaitu Markas Besar Kepolisian Republik Indonesia (MABES), Kepolisian Daerah (POLDA). Kepolisian Resor (POLRES) hingga ke tingkat paling kecil yaitu Kepolisian Sektor (POLSEK). Salah satu unit yang terdapat di POLRI adalah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan wajah kepolisian di masyarakat, sehingga profesionalisme dan transparansi pelayanan menjadi elemen penting. Penelitian ini menyoroti perlunya pelatihan petugas SPKT untuk meningkatkan efektivitas proses pelayanan terhadap masyarakat.

Proses pembuatan SKTLK masih dilakukan secara manual, yang memerlukan petugas untuk mencatat, memverifikasi, dan memproses data pengajuan secara fisik. Hal ini menyebabkan berbagai kesulitan, mulai dari kesalahan administrasi yang terjadi akibat ketidaktepatan petugas, waktu tunggu yang lebih lama, hingga ketidakefisienan dalam memproses banyaknya pengajuan. Sistem manual ini sangat rentan terhadap kesalahan pencatatan, kelalaian dalam memeriksa dokumen, dan keterlambatan dalam proses penyelesaian SKTLK. Padahal, masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, akurat, dan efisien. Proses manual yang tidak terstandarisasi ini juga mempengaruhi kepuasan masyarakat yang semakin rendah karena adanya ketidakpastian mengenai waktu yang dibutuhkan untuk memproses dokumen (Antonius Mana & Munfarikhatin, 2024).

Peraturan Kapolri No. 23 Tahun 2010 tentang Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, yang menjadi dasar hukum dalam memberikan pelayanan yang meliputi:

- a) Laporan Polisi (LP)
- b) Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP)
- c) Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP)
- d) Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK)
- e) Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
- f) Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP)
- g) Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD)
- h) Surat Ijin Keramaian
- i) Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamatan
- j) Surat Ijin Mengemudi (SIM)
- k) Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)

Pada halaman resmi Polda Jawa Timur (jatim.polri.go.id) yang menjelaskan secara detail berbagai layanan yang ada di SPKT termasuk SKTLK jenis surat berharga, merupakan salah satu layanan yang sering dibutuhkan oleh masyarakat. Layanan ini menjadi salah satu bentuk respon cepat terhadap kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan dokumen resmi terkait kehilangan barang atau surat berharga. SKTLK merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sebagai bukti pelaporan kehilangan barang atau dokumen penting. SKTLK di SPKT Polda Jawa timur memiliki dua jenis surat yaitu kehilangan surat berharga dan kehilangan orang. Pembuatan kehilangan surat berharga diterbitkan langsung oleh petugas siaga sedangkan surat keterangan orang hilang petugas siaga membuat nota dinas pada bidang humas untuk dibuatkan iklan kehilangan orang. Polda Jawa Timur, melalui SPKT, memainkan peran penting dalam memberikan layanan ini, mengingat tingginya kebutuhan masyarakat di wilayah dengan populasi terbesar kedua di Indonesia. Proses pembuatan SKTLK masih dilakukan secara manual, yang memerlukan petugas untuk mencatat, memverifikasi, dan memproses data pengajuan secara fisik. Hal ini menyebabkan berbagai kesulitan, mulai dari kesalahan administrasi yang terjadi akibat ketidaktepatan petugas, waktu tunggu yang lebih lama, hingga ketidakefisienan dalam memproses banyaknya pengajuan. Sistem manual ini sangat rentan terhadap kesalahan pencatatan, kelalaian dalam memeriksa dokumen, dan keterlambatan dalam proses penyelesaian SKTLK. Padahal, masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, akurat, dan efisien. Proses manual yang tidak terstandarisasi ini juga mempengaruhi kepuasan masyarakat yang semakin rendah karena adanya ketidakpastian mengenai waktu yang dibutuhkan untuk memproses dokumen (Antonius Mana & Munfarikhatin, 2024).

Prosedur pembuatan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Daerah Jawa Timur yakni sebagai berikut:

1. Pelapor diterima di ruang siaga oleh petugas piket dengan senyum, sapa, salam
2. Pelapor dipersilahkan untuk duduk di tempat yang di sediakan berhadapan dengan petugas penerima laporan (petugas piket)
3. Petugas menanyakan identitas pelapor, bukti pendukung kemudian mengetik surat keterangan yang di tuangkan dalam surat keterangan tanda lapor kehilangan (sktlk) sesuai dengan format yang sudah di tentukan
4. Petugas menyetak 2 lembar surat keterangan tanda lapor kehilangan (sktlk) kemudian memberikan kepada pelapor untuk diperiksa dan ditandatangani
5. Petugas mengajukan surat keterangan tanda lapor kehilangan (sktlk) kepada ka siaga spkt untuk ditandatangani
6. Petugas melakukan registrasi penomoran surat laporan kehilangan dan memberikan stempel
7. Petugas menyerahkan satu lembar surat keterangan tanda lapor kehilangan (SKTLK) kepada pelapor dan satu lembar sebagai arsip di SPKT.

Dalam proses pembuatan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di SPKT Polda Jawa Timur, terdapat beberapa dokumen yang perlu dipersiapkan sebagai syarat pendukung untuk memperlancar proses penerbitan surat tersebut. Di antaranya yaitu:

Jenis Dokumen	Persyaratan Dokumen
BPKB	a) Kartu Tanda Penduduk (KTP) b) Kartu Keluarga (KK) c) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) d) Surat Keterangan dari Ditlantas Polda atau Satlantas Polres e) Surat Pernyataan Kehilangan Bermaterai
Pasport	a) Kartu Tanda Penduduk (KTP) b) Kartu Keluarga (KK) c) Surat Keterangan dari Kantor Imigrasi d) Surat Pernyataan Kehilangan Bermaterai
Sertifikat Tanah	a) Kartu Tanda Penduduk (KTP) b) Kartu Keluarga (KK) c) Surat Keterangan dari Kantor Imigrasi d) Surat Pernyataan Kehilangan Bermaterai
Buku Nikah	a) Kartu Tanda Penduduk (KTP) b) Kartu Keluarga (KK) c) Surat Keterangan dari Kantor Urusan Agama (KUA) d) Surat Pernyataan Kehilangan Bermaterai e) Surat Pernyataan Kehilangan Bermaterai

Sumber: Dokumen Instansi

Dokumen-dokumen ini berfungsi sebagai bukti pendukung dan data verifikasi bagi petugas, sehingga laporan dapat diproses dengan cepat dan akurat. Proses pembuatan SKTLK di SPKT Polda Jatim hanya dapat dilakukan secara langsung, sehingga masyarakat diharapkan untuk datang langsung ke kantor SPKT dengan membawa identitas diri dan informasi terkait barang atau dokumen yang hilang. Hal ini bertujuan untuk memastikan keabsahan laporan, mempercepat verifikasi data, serta menjaga keamanan dan akurasi layanan.

Efektivitas memiliki arti keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati tujuan, berarti semakin tinggi efektivitasnya dan sebaliknya (Haryanti et al., 2023) SKTLK sering menjadi syarat administratif dalam pengajuan klaim asuransi, pengurusan dokumen yang hilang, atau tindakan hukum lainnya. Keterlambatan atau kurang optimalnya pelayanan dapat berdampak langsung pada masyarakat yang membutuhkannya. Dengan meneliti efektivitas pelayanan SKTLK di SPKT Polda Jatim, penelitian ini dapat

memberikan manfaat praktis dan teoretis, serta berkontribusi pada perbaikan pelayanan publik secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk menjabarkan proses pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Jawa Timur serta menganalisis efektivitasnya. Melalui penelitian ini, peneliti ingin mendeskripsikan langkah-langkah yang harus dilalui masyarakat dalam mengurus SKTLK, mulai dari tahapan awal hingga dokumen selesai diterbitkan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi standar pelayanan publik, seperti kecepatan, akurasi, transparansi, dan keramahan petugas. Pemilihan topik ini dilatarbelakangi oleh pentingnya SKTLK sebagai dokumen administrasi yang sering dibutuhkan dalam berbagai kepentingan, seperti pengurusan klaim asuransi dan penggantian dokumen penting yang hilang. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada perbaikan kualitas pelayanan publik, khususnya di institusi kepolisian, serta mendukung program reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan profesionalisme dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Maka peneliti tertarik untuk mengambil judul "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Jawa Timur".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk dapat melakukan deskripsi sesuatu secara detail serta mencari kebenaran yang relevan dengan cara mencermati secara spesifik. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk meninjau efektivitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Daerah Jawa Timur dengan menggunakan teori efektivitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2017) yang memiliki 4 (empat) fokus efektivitas, yakni: (1) Ketepatan waktu pelayanan, waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan. Lokus penelitian ini dilaksanakan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Timur yang bertempat di Jl. Ahmad Yani No. 116, Gayungan, Kec. Wonocolo, Surabaya Jawa Timur 60231. Hasil data dari penelitian ini diperoleh dengan beberapa metode yang meliputi wawancara, observasi secara langsung, pengumpulan dokumentasi dan literature review artikel jurnal terdahulu dengan penentuan informan menggunakan purposive sampling. Menurut Sugiyono (2012:54) Purposiv sampling merupakan teknik pengambilan data berlandaskan ciri-ciri yang selaras dengan maksud penelitian. Purposiv sampling juga menentukan informan berdasarkan tujuan penelitian, menurut peneliti yang dijadikan informan adalah orang-orang yang dirasa dapat memberikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian.

Perolehan data diperoleh dari sumber data primer yang merujuk pada data yang didapatkan melalui hasil wawancara dan pengamatan di lapangan. Informan

penelitian ini Paur SPKT, Banum SPKT, Banum Renmin, dan masyarakat. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan model interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya jenuh, dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam (Elwan et al., 2022). Kondensasi data merujuk pada proses seleksi, fokus studi, penyederhanaan, ringkasan dan transformasi data dengan tujuan untuk meninjau efektivitas dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Jawa Timur dengan menggunakan teori Efektivitas Pelayanan menurut Fandy Tjiptono yang memiliki 4 (empat) fokus efektivitas Pelayanan, yakni: (1) ketepatan waktu pelayanan, waktu tunggu dan waktu proses, (2) akurasi pelayanan, (3) pelayanan kesopanan dan keramahan, (4) kemudahan mendapatkan pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) adalah surat resmi yang dikeluarkan oleh kepolisian sebagai bukti bahwa suatu barang atau dokumen tertentu telah dilaporkan hilang. Surat ini memiliki berbagai kegunaan, antara lain: memberikan dasar hukum atas kehilangan dokumen, menjadi salah satu persyaratan untuk mengurus penggantian dokumen baru, dan berfungsi sebagai pengganti sementara dokumen yang hilang hingga dokumen baru diterbitkan.

Tabel 2. Jumlah pelapor SKTLK Per September-November 2024

Bulan	Total Pelapor
September	54 orang
Oktober	88 orang
November	80 orang

Sumber: Dokumen Instansi

Berdasarkan data pelapor selama bulan september sampai dengan November menunjukkan adanya peningkatan jumlah pelapor dari september ke oktober, diikuti dengan sedikit penurunan pada November. Hal ini menunjukkan pentingnya peran layanan ini sebagai solusi bagi masyarakat dalam mengurus dokumen resmi terkait kehilangan.

Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Jawa Timur. Efektivitas Pelayanan SKTLK diukur berdasarkan indikator efektivitas pelayanan publik menurut Fandy Tjiptono (2017) yang memiliki 4 (empat) indikator, yakni: Ketepatan waktu pelayanan, waktu tunggu dan waktu proses, Akurasi pelayanan, Kesopanan dan keramahan pelayanan, Kemudahan mendapatkan pelayanan.

1. Ketepatan Waktu Pelayanan, waktu tunggu dan waktu proses

Waktu tunggu adalah durasi sejak masyarakat tiba di tempat pelayanan hingga proses pelayanan dimulai. Dalam pelayanan SKTLK, waktu tunggu dapat

dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kesiapan dokumen masyarakat, jumlah petugas yang tersedia, dan antrian.

Tahapan	Durasi waktu
Petugas menanyakan identitas pelapor, kejadian yang dia alami dan bukti pendukung	2 menit
Petugas piket Siaga menginput ke aplikasi <i>Daily Operator Responding System</i> untuk dibuatkan Laporan Kehilangan	30 menit
Petugas piket siaga mencetak surat keterangan tanda lapor kehilangan selanjutnya membrikan kepada pelapor untuk diperiksa ulang	2 menit
Kepala Siaga memeriksa dan menandatangani surat keterangan tanda lapor kehilangan dan penyerahan dokumen pada pelapor	1 menit

Sumber: Dokumen Instansi

Berdasarkan hasil observasi, Waktu total proses pembuatan SKTLK adalah 35 menit, yang sudah cukup efisien dan mendekati standar waktu ideal. Tahap yang memakan waktu paling lama adalah penginputan data ke aplikasi, yang memerlukan 30 menit. Secara keseluruhan, proses pembuatan SKTLK di SPKT Polda Jawa Timur sudah cukup efisien dengan rata-rata waktu proses yang terukur. SPKT Polda Jawa Timur telah berupaya meminimalkan waktu tunggu dengan menyebarkan brosur kepada masyarakat. Brosur ini membantu masyarakat memahami persyaratan yang diperlukan sehingga mereka dapat mempersiapkan dokumen lebih awal, yang pada akhirnya mempercepat proses pelayanan. Menurut Fandy Tjiptono (2017), efektivitas pelayanan dinilai dari kemampuan untuk mencapai hasil sesuai harapan pelanggan. Dengan mengurangi waktu tunggu melalui pemberian informasi yang proaktif, SPKT Polda Jawa Timur menunjukkan upaya untuk mengoptimalkan waktu masyarakat, sehingga meningkatkan efektivitas layanan. Upaya untuk mempercepat proses pelayanan telah dilakukan, seperti yang diungkapkan oleh Aiptu Imam Fajar Sofik, Paur Siaga 1 SPKT Polda Jawa Timur. Beliau menyatakan bahwa,

SPKT Polda Jawa Timur menyebarkan brosur pelayanan SKTLK setiap hari kepada masyarakat melalui Yanmas Keliling, agar masyarakat mengetahui persyaratan dokumen yang perlu dilengkapi ketika ingin membuat laporan kehilangan, sehingga dapat menghemat waktu dan mempercepat proses pembuatan.

Dari wawancara tersebut adalah bahwa SPKT Polda Jawa Timur aktif menyebarkan brosur pelayanan SKTLK melalui Yanmas Keliling setiap hari untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan dokumen yang perlu dilengkapi. Langkah ini bertujuan untuk menghemat waktu dan mempercepat proses pembuatan laporan kehilangan.

2. Akurasi pelayanan

Akurasi dalam pelayanan mengacu pada tingkat ketepatan dan keakuratan informasi, proses, dan dokumen yang diberikan kepada masyarakat. Dalam konteks pembuatan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), akurasi mencakup

ketepatan data yang diinput oleh petugas, kesesuaian dokumen yang diperlukan, dan kesalahan minimal dalam proses pengisian formulir dan pencetakan dokumen.



Gambar 1. Pengecekan SKTLK

Sumber: Dokumen Instansi

Berdasarkan hasil observasi, pada tahapan pencetakan surat keterangan tanda lapor kehilangan (SKTLK), petugas mencetak dokumen dengan akurat dan memberikannya kepada pelapor untuk diperiksa ulang dengan waktu dua menit. Akurasi pelayanan pada tahap pencetakan ini menunjukkan bahwa petugas melakukan pengecekan ulang untuk memastikan kesesuaian data, yang mendukung efektivitas pelayanan dan memberikan kepuasan kepada pelapor. Menurut Fandy Tjiptono (2017), efektivitas pelayanan diukur dari sejauh mana tujuan dapat tercapai dengan pemanfaatan sumber daya yang optimal. Akurasi pelayanan sangat berhubungan dengan efektivitas, karena pengelolaan waktu, tenaga, dan teknologi yang tepat akan menghasilkan pelayanan yang maksimal. Dalam konteks pembuatan SKTLK, efektivitas tercapai jika dokumen yang diterbitkan akurat dan sesuai dengan laporan kehilangan yang diajukan, sehingga tujuan utama pelayanan ini, yaitu memberikan bukti yang sah kepada masyarakat, dapat tercapai dengan baik.

Berkaitan dengan ketepatan Akurasi Pelayanan, dari hasil wawancara kepada Bapak Brigadir Camea Eko B.P.A. SH.,M.H selaku Bamin Siaga 3,

“Pembuatan SKTLK ini dilakukan secara manual jadi terkadang juga ada kesalahan pengtikan dari petugas, namun setelah pembuatan SKTLK petugas memberikan SKTLK tersebut kepada pelapor dan Paur Siaga untuk di perika ulang agar tidak terjadi kesalahan”.

Berdasarkan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa proses pembuatan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di SPKT Polda Jawa Timur masih dilakukan secara manual, yang memungkinkan terjadinya kesalahan pengetikan dalam pengisian data. Meskipun demikian, petugas SPKT menyadari potensi kesalahan tersebut dan telah mengambil langkah-langkah antisipasi untuk meminimalkan hal tersebut.

3. Kesopanan dan Keramahan Pelayanan

Kesopanan dan keramahan dalam pelayanan adalah elemen penting yang mempengaruhi pengalaman masyarakat selama berinteraksi dengan petugas. Dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK),

kesopanan dan keramahan petugas mencakup sikap yang ramah, menghargai, dan siap membantu masyarakat dengan penuh perhatian, serta memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang datang.



Gambar 2. Petugas resepsionis SPKT

Berdasarkan hasil observasi, petugas SPKT Polda Jawa Timur mengimplementasikan kesopanan dan keramahan dalam pelayanan melalui peran aktif petugas resepsionis. Setiap masyarakat yang datang disambut dengan senyum, sapa, dan salam sebagai bentuk penghormatan dan keramahan. Sikap ini tidak hanya menciptakan suasana yang nyaman, tetapi juga memastikan bahwa masyarakat merasa dihargai selama proses pelayanan, sesuai dengan standar pelayanan prima yang mendukung efektivitas pelayanan publik. Menurut Fandy Tjiptono (2017) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, yang perlu diperhatikan adalah etika birokrat dalam melayani masyarakat. Pembuatan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Jawa Timur dilakukan dengan mengedepankan prinsip kesopanan dan keramahan sebagai bentuk pelayanan publik yang berkualitas. Petugas melayani masyarakat dengan sikap yang santun, menggunakan bahasa yang formal, dan memperlakukan semua pemohon secara adil tanpa diskriminasi.

Berkaitan dengan ketepatan Akurasi Pelayanan, dari hasil wawancara kepada Ibu Noviani Wardiansyah selaku pelapor,

“Menurut saya pelayanannya sangat ramah, waktu di tanya terkait lokasi kehilangan mereka juga sangat baik, sehingga saya merasa tidak tegang dengan suasana di kepolisian”

Kesimpulan dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di SPKT Polda Jatim dilakukan dengan pendekatan yang ramah dan profesional, sehingga mampu menciptakan pengalaman yang positif bagi masyarakat.

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan

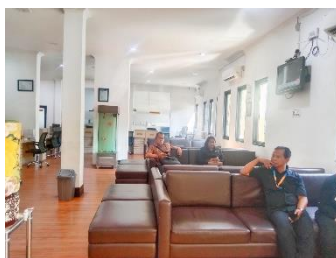
Kemudahan mendapatkan pelayanan merujuk pada sejauh mana masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan layanan dengan praktis, baik dari segi prosedur, lokasi, waktu, maupun fasilitas yang tersedia. Dalam konteks pembuatan SKTLK, kemudahan ini mencakup proses yang sederhana, informasi yang mudah diakses, dan

bantuan yang tersedia saat masyarakat menghadapi kendala. Menurut fandy Tjiptono (2017) Kemudahan mendapatkan pelayanan Misalnya profesionalitas dari petugas yang melayani berupa respon yang cepat dan baik kemudian banyaknya fasilitas pendukung yang memudahkan pemberian pelayanan. Proses pembuatan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Jawa Timur tergolong sangat mudah. Masyarakat hanya perlu mengikuti prosedur sederhana yang telah ditetapkan, seperti membawa dokumen pendukung yang diperlukan, mengisi buku tamu yang sudah disediakan, dan menyampaikan informasi terkait barang atau dokumen yang hilang.

Berkaitan dengan Kemudahan Mendapatkan Pelayanan, dari hasil wawancara kepada Bripka Endah Nuraeni selaku Banum Renmin,

“pelayanan di SPKT Polda Jatim dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung kenyamanan dan efisiensi, seperti ruang tunggu yang memadai dan sistem antrian terorganisasi”.

Kesimpulan dari wawancara tersebut menunjukkan adanya upaya untuk memenuhi indikator kemudahan mendapatkan pelayanan. Fasilitas yang mendukung kenyamanan, seperti ruang tunggu yang memadai dan sistem antrian yang terorganisasi, dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi bagi masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di SPKT Polda Jatim sudah memperhatikan aspek kemudahan layanan.



Gambar 3. Fasilitas pembuatan SKTLK

Sumber: Dokumen Peneliti

Hasil observasi menunjukkan bahwa kemudahan mendapatkan pelayanan di SPKT Polda Jawa Timur telah diimplementasikan dengan baik. Setelah tiba, pelapor diterima oleh petugas resepsionis yang ramah dan diminta untuk mengisi buku tamu dengan informasi dasar seperti nama, waktu kedatangan, dan jenis laporan. Proses ini berlangsung cepat, rata-rata memakan waktu satu menit. Selanjutnya, pelapor diarahkan untuk mengambil nomor antrian sesuai urutan kedatangan dan menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan. Ketika giliran tiba, petugas memanggil pelapor berdasarkan nomor antrian dan mengarahkan mereka ke petugas yang bertanggung jawab membuat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Sentra Pelayanan Kepolisian

Terpadu (SPKT) Polda Jawa Timur telah tercapai dengan baik. Hal ini terlihat dari empat fokus efektivitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2017). Pertama, ketepatan waktu pelayanan sudah cukup efisien dengan rata-rata waktu proses 35 menit, didukung oleh upaya proaktif seperti penyebaran brosur melalui Yanmas Keliling untuk mengurangi waktu tunggu. Kedua, akurasi pelayanan terjaga meskipun proses masih dilakukan secara manual, dengan pengecekan ulang oleh petugas yang memastikan dokumen yang diterbitkan sesuai dengan laporan kehilangan. Ketiga, kesopanan dan keramahan pelayanan terlihat dari sikap petugas yang ramah, sopan, dan profesional, menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat selama proses pelayanan. Keempat, kemudahan mendapatkan pelayanan tercermin dari prosedur yang sederhana, fasilitas pendukung yang memadai, dan sistem antrian yang terorganisasi, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan mudah. Secara keseluruhan, pelayanan SKTLK di SPKT Polda Jawa Timur sudah efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, meskipun peningkatan pada aspek teknologi untuk mengurangi kesalahan manual dapat lebih meningkatkan efektivitas pelayanan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonius Mana, F., & Munfarikhatin, A. (2024). Respon Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 13. <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas>
- DM, M. Y. (2024). Analisis Terhadap Pembatasan Dan Pengawasan Kewenangan Kepolisian Di Indonesia. *Milthree Law Journal*, 1, 149-180. <https://milthreelawjournal.co.id/index.php/mlj/article/view/7%0Ahttps://milthreelawjournal.co.id/index.php/mlj/article/download/7/8>
- Haryanti, H., Winarti, W., & Pramono, J. (2023). Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Negoro Kabupaten Sragen. *Ji@P*, 12(1). <https://doi.org/10.33061/jp.v12i1.8073>
- Ramayanti, Febri Dwi., Febri Yuliani., & Adianto. (2022). Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam Memberi Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Niara*, 15(2), 235-251. <https://doi.org/10.31849/niara.v15i2.8887>
- Zahra, F., Harahap, M., Irwan, M., Nasution, P., Ekonomi, F., Bisnis, D., Manajemen, P., Islam, U., & Sumatera, N. (2024). *Issn : 3025-9495*. 10(11).