

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 1, Nomor 5, Juni 2023
e-ISSN: 2986-6340
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8040815>

Analisis Kinerja Birokrasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Metro Jaya Dalam memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat

Achmad Hafidz¹, Arief Fadillah Ramadhan², Aryo Ronggur Samudra³, Feby Mawarda⁴, Muhammad Prakoso Aji⁵

¹²³⁴⁵Sarjana Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN Veteran Jakarta
e-mail: ¹2010413036 @mahasiswa.upnvj.ac.id, ²2010413012@mahasiswa.upnvj.ac.id
³2010413034@mahasiswa.upnvj.ac.id, ⁴2010413019@mahasiswa.upnvj.ac.id
⁵prakosoaji@upnvj.ac.id

Abstrak

Artikel ini membahas mengenai kinerja Birokrasi pelayanan masyarakat dalam wilayah Sektor Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu lingkup Kepolisian Polda Metro Jaya. Penelitian ini menggunakan Jenis penelitian Kualitatif dengan pengolahan data pada penelitian ini berasal dari wawancara dan observasi lapangan untuk memperkuat hasil kesimpulan. Sebuah alur pelayanan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan terpadu bagi kepolisian merupakan sebuah pengaruh besar antara faktor birokrasi dengan tugas kepolisian dalam bagian SPKT. Selain itu SPKT juga merupakan sebuah layanan integritas bagi masyarakat yang mempunyai keluhan dan masalah terkait Pelayanan kepolisian dan tindak kriminalitas. Sebagai unit pelayanan terpadu, SPKT berperan penting dalam menjaga alur pelayanan yang efisien dan memberikan respons yang cepat terhadap laporan masyarakat. Dalam konteks birokrasi, hal ini melibatkan koordinasi yang baik antara berbagai bagian atau divisi di kepolisian, agar informasi dan tugas dapat mengalir dengan lancar dan tidak terhambat. Dengan adanya SPKT, diharapkan masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan kepolisian yang mereka butuhkan, serta merasa didengar dan dihormati dalam penanganan kasus atau pengaduan yang mereka laporkan. SPKT juga berfungsi sebagai jembatan antara masyarakat dan kepolisian dalam membangun kepercayaan dan kerjasama yang saling menguntungkan untuk menciptakan keamanan dan ketertiban di masyarakat. Hasil penulisan ini akan mendeskripsikan pelayanan yang baik antara birokrasi dan politik terkait Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Penelitian ini memiliki potensi untuk digunakan sebagai dasar dalam perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dalam pelayanan kepolisian. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi dalam menjaga integritas lembaga kepolisian dan membangun kepercayaan masyarakat dalam menciptakan keamanan dan ketertiban di masyarakat.

Kata Kunci: *Birokrasi, SPKT, Polda Metro Jaya*

PENDAHULUAN

Dalam era yang serba cepat dan kompleks ini, pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi kebutuhan mendasar dalam memenuhi harapan masyarakat. Salah satunya keberadaan pihak kepolisian merupakan hal yang sangat krusial dalam menertibkan dan menjaga keamanan bagi masyarakat. Unit kepolisian yang memiliki peran sentral dalam memberikan serta penerimaan laporan dari masyarakat adalah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polda Metro Jaya. SPKT Polda Metro Jaya hadir sebagai pusat pelayanan kepolisian yang terintegrasi dan berfokus pada upaya memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat.

Lingkup Kerja SPKT Polda Metro Jaya tidak hanya sebagai tempat untuk melaporkan tindak kejahatan atau peristiwa kriminal, tetapi juga sebagai pintu gerbang utama bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan yang diberikan oleh kepolisian. Melalui SPKT,

masyarakat dapat melakukan pelaporan kehilangan barang berharga, pengaduan kejahatan, permohonan izin, serta berbagai layanan lainnya yang berkaitan dengan keamanan dan ketertiban masyarakat.

Kinerja birokrasi SPKT Polda Metro Jaya menjadi aspek krusial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, kinerja birokrasi mengacu pada proses, sistem, dan mekanisme yang dilakukan oleh aparat kepolisian dalam memberikan layanan yang efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kinerja yang baik dari birokrasi SPKT akan memberikan dampak positif dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kepolisian.

Dalam mencapai kinerja yang optimal, SPKT Polda Metro Jaya harus mampu menghadapi berbagai tantangan. Pertama, pelayanan yang cepat dan responsif menjadi kebutuhan masyarakat dalam menghadapi situasi darurat atau kejadian yang memerlukan penanganan segera. Oleh karena itu, sistem informasi yang efisien dan ketersediaan personel yang memadai menjadi faktor penentu dalam memberikan respons yang tepat waktu dan efektif.

Selain itu, transparansi dan akuntabilitas juga menjadi pilar penting dalam kinerja birokrasi SPKT Polda Metro Jaya. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kepolisian harus menjunjung tinggi prinsip keadilan, integritas, dan profesionalitas. Penegakan hukum yang transparan, pengelolaan data yang akurat, serta pengawasan yang ketat merupakan upaya yang harus terus dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat.

Melalui pendekatan yang berbasis pada prinsip-prinsip tersebut, SPKT Polda Metro Jaya diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang efektif dan prima teruntuk masyarakat. Dalam hal ini, kinerja dari birokrasi menjadi landasan yang kuat dalam mencapai tujuan tersebut. Melalui efisiensi proses, kualitas pelayanan yang optimal, dan peningkatan terus-menerus, SPKT Polda Metro Jaya dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam menciptakan keamanan dan kenyamanan bagi seluruh masyarakat dalam cakupan wilayah hukum Polda Metro Jaya.

Dalam penulisan ini, kami akan menganalisis kinerja birokrasi SPKT Polda Metro Jaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini akan mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam sistem pelayanan yang ada, serta memberikan rekomendasi yang konstruktif untuk perbaikan dan peningkatan kinerja SPKT. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangsih yang berarti dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepolisian dan memenuhi harapan masyarakat terhadap SPKT Polda Metro Jaya.

Dengan memahami pentingnya kinerja birokrasi SPKT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, diharapkan akan tercipta sinergi yang kuat antara kepolisian dan masyarakat dalam menjaga keamanan dan ketertiban. Dengan demikian, tantangan yang dihadapi oleh SPKT Polda Metro Jaya tidak dapat diselesaikan secara sendiri. Kolaborasi antara kepolisian, pemerintah, dan masyarakat merupakan kunci utama dalam meningkatkan kinerja birokrasi SPKT dan memberikan pelayanan kepolisian yang terbaik kepada masyarakat. Dengan sinergi yang baik, diharapkan SPKT Polda Metro Jaya dapat menjadi teladan bagi lembaga kepolisian lainnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

TINJAUAN TEORITIS

Pengertian Birokrasi dan Politik

Menurut Peter M. Blau dan W. Meyer dalam bukunya "Bureaucracy", birokrasi merujuk pada jenis organisasi yang dirancang untuk mencapai tugas administratif melalui koordinasi yang sistematis dan teratur dari anggota-anggota organisasi. Almond dan Powell, di sisi lain, menjelaskan bahwa birokrasi adalah kumpulan tugas dan jabatan yang diorganisir

secara formal, saling terhubung dalam hierarki yang kompleks di bawah otoritas tugas atau peran formal (dalam bentuk ketentuan atau peraturan, bukan individu). Dalam terminologi khusus birokrasi dan politik, bahwa birokrasi merupakan sebuah organisasi yang rasional dan bersifat pemerintahan. Pada dasarnya, birokrasi dan politik merupakan dua konsep yang saling terkait dan memiliki pengaruh yang signifikan dalam konteks organisasi dan pemerintahan. Birokrasi merujuk pada struktur organisasi yang dirancang untuk mencapai tugas administratif secara efisien, sedangkan politik berkaitan dengan kekuasaan, pengambilan keputusan, dan pengaruh dalam suatu sistem. Definisi birokrasi yang dikemukakan oleh Blau, Meyer, Almond, dan Powell memberikan pemahaman yang mendalam tentang sifat birokrasi. Birokrasi merupakan sebuah organisasi yang memiliki struktur formal, di mana tugas dan jabatan diatur secara terperinci dan terhubung dalam hierarki yang kompleks. Otoritas dan kewenangan dalam birokrasi didasarkan pada tugas atau peran formal yang dijelaskan dalam ketentuan atau peraturan. Keputusan dan tindakan diambil berdasarkan tanggung jawab yang melekat pada posisi atau jabatan, bukan preferensi individu. Dalam konteks terminologi birokrasi dan politik, birokrasi memiliki sifat rasional dan bersifat pemerintahan.

Rasionalitas merujuk pada penggunaan prinsip-prinsip logis dan objektif dalam pengambilan keputusan, di mana efisiensi dan akuntabilitas menjadi pertimbangan utama. Birokrasi juga berhubungan erat dengan pemerintahan, karena berperan dalam melaksanakan kebijakan publik, menjalankan fungsi administratif, dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sementara itu, politik melibatkan dinamika kekuasaan, proses pengambilan keputusan, dan interaksi antara aktor-aktor politik dalam suatu sistem. Politik mencakup persaingan, negosiasi, dan pengaruh yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan mempengaruhi kebijakan dan tindakan. Dalam konteks birokrasi, politik dapat mempengaruhi proses pengambilan keputusan, alokasi sumber daya, dan interaksi antara birokrat dan pemegang kekuasaan politik. Pengaruh politik dalam birokrasi dapat mencakup faktor-faktor seperti kebijakan publik, perubahan politik, koneksi politik, dan intervensi politik dalam proses administratif. Aktor politik, seperti pejabat politik atau kelompok kepentingan, dapat mempengaruhi keputusan dan tindakan birokrasi melalui tekanan politik, pengarahan kebijakan, atau pengaruh personal. Namun, birokrasi juga memiliki sifat mandiri dan otonom dalam menjalankan tugas-tugas administratifnya. Birokrasi bertujuan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas administratif, dengan mengedepankan prinsip-prinsip rasionalitas dan aturan formal.

Pengertian Pelayanan Publik

Makna Pelayanan Publik sendiri seperti yang dijelaskan oleh Rukayat, (2017) adalah “Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”. Dalam hal ini, menandai bahwa pelayanan publik seyogyanya harus mencapai tujuan untuk membantu masyarakat dalam melakukan hal tertentu. Selain itu, menurut Undang-Undang no. 25 tahun 2009 yang mengatur tentang Pelayanan Publik ditegaskan bahwa Pelayanan Publik harus memberikan manfaat kepada masyarakat baik warga negara maupun penduduk baik secara langsung maupun tidak langsung. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memenuhi pelayanan publik secara baik. Pelayanan publik dapat berupa pemberian fasilitas, layanan, sarana prasarana yang memadai atau bahkan pemberian jasa kepada masyarakat untuk memenuhi tuntutan. Menurut Robert, pelayanan publik adalah berbagai bentuk layanan umum yang dilakukan oleh pemerintah baik dalam lingkup pusat maupun daerah guna memenuhi kebutuhan masyarakat atau sebagai sarana pelaksanaan ketertiban (Maryam, 2016). Dalam hal ini, birokrasi publik tentu perlu mengedepankan pelayanan yang prima dan profesional kepada masyarakat. Pelayanan publik yang profesional

memiliki arti pelayanan yang mengedepankan asas transparansi dan akuntabilitas dengan ciri-ciri sebagai berikut: 1. Efektif, dimana pelayanan publik perlu memprioritaskan pencapaian dan tujuan yang hendak dicapai; 2. Sederhana, dimana dalam pelayanan publik memiliki prosedur yang tidak rumit, cepat tepat dan mudah dipahami; 3. Kejelasan dan kepastian (transparan) terkait prosedur, unit kerja, detail biaya dan persyaratan pelayanan; 4. Keterbukaan informasi kepada masyarakat; 5. Efisiensi, dimana persyaratan pelayanan memperhatikan keterpaduan pelayanan dan mencegah adanya pengulangan pada proses pelayanan; 5. Pelaksanaan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan; 6. Responsif terhadap kritik dan saran dari masyarakat; 6. Adaptif atau cepat melakukan penyesuaian (Saputro, 2015).

Dari referensi penjelasan ini dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan Publik merupakan sebuah instrumen atau fasilitas yang disediakan oleh pemerintah dalam mewujudkan manfaat kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Pemerintah selaku pihak penyedia fasilitas ini pun sangat serius dalam mewujudkan tujuan tersebut melalui perilisan Undang-Undang khusus yang mengatur tentang pelayanan publik. Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik perlu memperhatikan berbagai indikator agar layanan yang diberikan mendapat *feedback* yang baik dari masyarakat. Pemerintah menjadi sebuah agent yang bertujuan untuk memberikan kesejahteraan masyarakat melalui layanan yang dapat melengkapi kebutuhan masyarakat. Keberhasilan pelayanan publik akan memberikan efek yang cukup signifikan pada tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja birokrasi. Maksimalisasi pelayanan publik sudah sewajarnya menjadi strategi agar birokrasi dapat berjalan sesuai dengan mandat masyarakat dan memberikan pelayanan sebagai bentuk tanggung jawab dari masyarakat itu sendiri.

Polda Metro Jaya

Kepolisian di Jakarta terbentuk pada masa penjajahan Belanda, dimana pada masa tersebut Indonesia masih jauh dari kata merdeka. Setelah Indonesia merdeka, Kepolisian di Jakarta tidak bisa langsung menjalankan fungsi-fungsinya secara beraturan karena jawatan Kepolisian di Jakarta masih sangat sederhana. Hal ini membuat Kepolisian di Jakarta masih bertumpu pada sistem kepolisian yang dibentuk pada masa penjajahan Jepang. Penetapan sistem dengan acuan sistem kepolisian yang dibentuk masa penjajahan Jepang tersebut mengukir sejarah hari jadi Polda Metro Jaya. Hari jadi Polda Metro Jaya tersebut bermula dari sejarah Kepolisian Batavia pada tahun 1936 yang sesuai dengan *Regeerings Almanak halaman 287 Voor Nederlandsch Indonesia*. Pada masa penjajahan Belanda, Kepolisian di Jakarta disebut sebagai *Hoofdbureau Van Politie Batavia* atau disebut Kantor Besar Kepolisian Jakarta.

Polda Metro Jaya merupakan pelaksana tugas Kepolisian negara republik Indonesia yang terkhusus pada wilayah provinsi ibukota Jakarta, selain itu Polda Metro Jaya juga menaungi daerah sekitar ibukota yaitu Kota Depok, Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang, Kabupaten Bekasi, dan Kota Bekasi. Polda Metro Jaya dipimpin oleh Inspektur Jenderal Polisi yaitu seorang kepala kepolisian daerah dengan pangkat bintang dua. Kata Metro di dalam Polda Metro Jaya berkaitan dengan kota Jakarta yang dijuluki kota metropolitan, sehingga nama kepolisian di wilayah kota Jakarta dinamakan Metro baik dari tingkat Polda, Polres atau Polsek. Hasil evaluasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) terhadap 13 Polres di wilayah Polda Metro Jaya menunjukkan bahwa lima Polres berhasil memperoleh nilai baik (B). Kelima Polres tersebut meliputi Polres Metro Jakarta Selatan, Polres Metro Tangerang Kota, Polres Metro Bekasi Kota, Polres Metro Bekasi, dan Polres Metro Jakarta Barat. Polda Metro Jaya memiliki berbagai fasilitas demi memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang ingin mengurus berkas atau dokumen. Fasilitas ruang bermain anak, ruang

ibu hamil dan menyusui, ruang disabilitas, musholla dan pojok baca menjadi sorotan karena merupakan sebuah fasilitas yang sangat membantu masyarakat yang ingin mengurus dokumen. Kompol Bayu Pratama, Kasie STNK Subdit Regident Ditlantas Polda Metro Jaya, menjelaskan bahwa fasilitas yang disediakan harus sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa fasilitas yang harus tersedia meliputi loket khusus untuk disabilitas, ruang tunggu yang nyaman bagi ibu hamil dan menyusui, musola, area bermain anak, pojok baca, serta ruang pengaduan. Fasilitas tersebut menjadi standar yang harus diterapkan di Polda Metro Jaya untuk menunjang kegiatan dan kebutuhan masyarakat yang datang, sehingga menciptakan rasa puas yang tinggi dan *feedback* yang baik dari masyarakat.

Sebagai bagian dari Lembaga POLRI, Polda Metro Jaya memiliki tugas dan tanggung jawab dalam pelayanan publik, dimana hal tersebut sudah diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang no. 2 tahun 2000 yang berbunyi "Fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan Negara di bidang pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat". Dalam menjalankan tugas dan wewenang tersebut Polda Metro Jaya menyediakan pelayan publik berupa Sentra pelayanan kepolisian terpadu, Surat keterangan catatan kepolisian, Pengurusan Surat tanda nomor kendaraan, dan juga Pelayanan aduan. Keempat jenis pelayanan ini memiliki pelayanan yang berbeda bagi masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik tersebut.

Pengertian SPKT

SPKT atau sentra pelayanan kepolisian terpadu merupakan sentra atau pintu pertama pihak kepolisian sebagai penyedia layanan publik kepada masyarakat. SPKT bertugas untuk menerima laporan, pelayanan bantuan, dan pelayanan lain dalam kegiatan menjalankan fungsi sebagai salah satu lembaga birokrasi dan pelayanan publik. Dalam Perkap Nomor 23 Tahun 2010 tanggal 28 September 2010 tentang Susunan Organisasi Polri Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor menjelaskan bahwa Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) memiliki tugas sebagai pemberi layanan kepada masyarakat dengan berbentuk upaya penanganan pertama dan pengaduan atau pelaporan, pelayanan bantuan atau pertolongan kepolisian, sekaligus fungsi untuk mendatangi TKP (Tempat Kejadian Perkara) dalam menjalani kegiatan olah TKP sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku (Bosko & Mael, 2021). Angka kriminalitas yang tinggi membuat masyarakat begitu resah, kepolisian dalam satuan kerja SPKT bertugas untuk membantu masyarakat menangani hal-hal yang membuat mereka tidak aman. SPKT memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam bentuk penanganan atas tindakan kriminal yang kerap terjadi di daerah pusat kota atau daerah terpencil. SPKT memiliki fungsi yaitu sebagai berikut: 1. Menerima dan melayani masyarakat yang membuat laporan terkait tindakan kriminalitas; 2. Melakukan pelayanan terpadu kepolisian kepada masyarakat ketika melakukan penerimaan laporan dengan menerapkan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) serta memberikan rasa empati dan simpati kepada masyarakat yang sedang tertimpa kesulitan; 3. Dilakukannya gelar perkara di ruang konseling sesuai dengan DITRESKRIMUM untuk laporan kriminal umum dan DITRESKRIMSUS bila tindak pidana khusus dan dibuatkan rekomendasi laporan kepolisian yang berikutnya; 4. Membuat laporan polisi yang berasal dari laporan pengaduan masyarakat; 5. Membuat laporan polisi yang dibuat oleh anggota polri yang terlibat dalam kejadian suatu perkara; 6. Membuat laporan kehilangan apabila pelapornya adalah masyarakat ataupun anggota polri dengan memberikan surat tanda penerimaan laporan kehilangan; 7. Membuat surat pengantar ke Rumah Sakit (Visum Et Revertum) (Bosko & Mael, 2021). Selain fungsi di atas, SPKT juga melayani beberapa hal sebagai berikut:

SPKT melayani : Laporan Polisi (LP)

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

Dari berbagai fungsi dan tugas SPKT, dapat ditarik kesimpulan bahwa SPKT merupakan sebuah satuan kerja yang memiliki fungsi untuk melayani masyarakat dengan fokus pada penerimaan pengaduan atau pelaporan yang menyangkut sebuah tragedi kriminal umum atau khusus dan diproses agar dapat membantu masyarakat yang sedang mengalami musibah. SPKT berupaya untuk memberikan pelayanan terpadu kepada masyarakat agar terciptanya sebuah dukungan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas birokrasi Polda Metro Jaya.

METODE PENELITIAN

Penulis melakukan penelitian dengan metode kualitatif deskriptif dalam Rangka mengamati birokrasi pelayanan di lingkungan sektor pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) Polda Metro Jaya studi kasus pelayanan masyarakat di lingkup wilayah hukum Polda Metro Jaya. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan dan pemahaman tentang cara kerja penanganan terhadap pengaduan masyarakat di instansi kepolisian. Penulis mengumpulkan data - data secara primer melalui proses wawancara terhadap Anggota kepolisian yang bertugas di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Metro Jaya sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam proses wawancara, bertujuan untuk mendapatkan informasi yang valid dalam menjawab permasalahan di penelitian ini. Setelah penulis mengumpulkan data primer melalui proses wawancara dengan anggota kepolisian di SPKT Polda Metro Jaya, proses selanjutnya dalam penelitian ini melakukan triangulasi data. Triangulasi merupakan langkah penting dalam validasi temuan penelitian dengan membandingkan dan mengkonfirmasi data dari sumber yang didapatkan guna memastikan keakuratan hasil penelitian. Selanjutnya, data yang telah didapatkan akan dilakukan direduksi dan dianalisis dengan metode yang sesuai untuk mencapai tujuan penelitian dan merumuskan temuan yang signifikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan sebuah konsep yang memiliki sejumlah makna, dimana makna kinerja dapat dipahami dari berbagai pendapat. Dalam arti kata, asal kata dari kinerja adalah “*to perform*” yang memiliki arti ketika melakukan sebuah kegiatan dan menyempurnakan kegiatan tersebut sesuai dengan tanggung jawab dan berhasil dengan tujuan yang diharapkan (Bosko & Mael, 2021). Artinya kinerja adalah sebuah bentuk dari serangkaian tanggung jawab yang telah disusun oleh suatu badan atau organisasi agar dalam periode tertentu dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Kinerja juga merupakan sebuah cara untuk unjuk kerja atau prestasi. Menurut Taliziduhu Ndraha, kinerja mencerminkan sebuah interaksi yang demokratis antara masyarakat dan pemerintah, kinerja adalah sebuah bentuk evaluasi terhadap kinerja individu dalam menjalani tugas yang telah diberikan (Bosko & Mael, 2021). Menurut ahli lain, Mangkunegara (dalam Deddy, 2018) berpendapat bahwa kinerja adalah

perolehan kualitas dan kuantitas dari hasil kerja yang telah dijalani oleh seorang pegawai dalam mengemban tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.

David Help memiliki pandangan bahwa kinerja merupakan evaluasi dari hasil kerja yang telah dilakukan oleh seseorang di dalam suatu organisasi tertentu, faktor keberhasilan atau kegagalan yang dicapai dalam hasil kerja akan menentukan seberapa jauh kinerja individu tersebut (Bosko & Mael, 2021). Kinerja individu dan kinerja organisasi harus saling berkaitan agar tujuan yang ingin dicapai dapat terlaksana sesuai harapan, tujuan dari organisasi tidak akan tercapai apabila pegawai tidak berperan aktif dalam organisasi tersebut ketika ingin mencapai tujuan bersama, sehingga menimbulkan kinerja yang kurang baik. Bernardin dan Russel mendefinisikan kinerja sebagai sebuah catatan terkait hasil akhir yang dihasilkan dari berbagai fungsi dan aktivitas pekerjaan dalam rentang waktu yang telah ditentukan (Bosko & Mael, 2021). Definisi ini menekankan bahwa aspek yang terpenting dalam kinerja adalah pencatatan mengenai hasil atau *outcome* yang diperoleh setelah melakukan sebuah pekerjaan dalam beberapa waktu yang telah dilakukan.

Pada konteks ini, kinerja merujuk pada rangkaian hasil yang diperoleh oleh pegawai selama periode tertentu dan tidak menilai melalui karakteristik atau kepribadian individu itu sendiri. Karakteristik tidak dapat menentukan bagaimana ukuran kinerja individu. Salah satu bentuk untuk mengetahui sebuah birokrasi berjalan dengan baik atau tidak adalah dengan melihat bagaimana upaya dan kinerja dari pegawai di dalam birokrasi tersebut. Sumber daya manusia yang baik menjadi komponen utama dalam menjalankan pemerintahan. Sumber daya manusia yang berkualitas tentu akan menghasilkan kualitas birokrasi yang baik pula. Nawawi memandang bahwa indikator kinerja dalam pengertian praktis ketika menjalankan tugas di dalam suatu organisasi.

Terdapat lima indikator dalam konsep ini, yaitu: 1. Kuantitas pencapaian kerja; 2. Kualitas pencapaian kerja; 3. Waktu yang diperlukan untuk mencapai hasil kerja; 4. Kehadiran dan aktivitas selama berada di tempat kerja dan; 5. Kemampuan dalam bekerja sama (Afrizal, 2018). Artinya dalam konsep tersebut dipaparkan bahwa kinerja merupakan suatu upaya yang dicapai melalui pencapaian kerja dengan memperhatikan hasil kerja. Menurut Dwiyanto (dalam Afrizal, 2018), kinerja memiliki peranan yang sangat penting sebagai parameter keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya. Bagi organisasi yang bersifat publik, informasi mengenai kinerja sangat berarti dalam mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang disediakan oleh birokrasi dan dapat memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat.

Fleksibilitas Waktu dalam lingkup kerja SPKT Polda Metro Jaya

Memasuki era yang serba cepat saat ini tentu segala aspek harus sangat adaptif dalam menjawab tantangan yang ada termasuk sistem pelayanan publik itu sendiri. Sebagai sistem yang diperuntukkan dalam memberikan manfaat bagi masyarakat, sistem pelayanan publik harus senantiasa membantu masyarakat semaksimal mungkin. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 27) menjelaskan terdapat 5 karakteristik yang ada dalam aspek penilaian pelayanan publik yaitu Bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati. Kelima karakteristik ini dapat menjadi tolak ukur sebuah sistem pelayanan publik yang hadir ditengah masyarakat terlebih memasuki zaman yang serba cepat yang juga tentu akan mempengaruhi dinamika sosial masyarakat itu sendiri.

Sebagai salah satu Lembaga yang memiliki tugas dan wewenang resmi sebagai pelayan publik, Polisi Republik Indonesia memiliki beragam lingkup kerja yang berkaitan dengan permasalahan masyarakat itu sendiri. Salah satu lingkup kerja yang menjadi perhatian kami adalah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu atau yang disingkat SPKT. Sentra ini berfokus 24 jam terhadap laporan apapun mengenai permasalahan yang terjadi kepada

masyarakat. Salah satu anggota Polisi yang bekerja dalam lingkup SPKT di Polda Metro Jaya yang kami wawancarai menyatakan bahwa *“kami memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat yang memiliki permasalahan yang mungkin melanggar Undang-Undang dan terbuka selama 24 jam”*.

Fakta lapangan ini jelas menunjukkan bahwa SPKT Polda Metro Jaya merupakan salah satu pusat pengaduan yang sangat fleksibel dengan waktu. Dengan kata lain, apabila ada masyarakat yang terdesak harus melaporkan suatu kejadian yang menimpanya dan menganggap hal tersebut adalah pelanggaran hukum, maka masyarakat tidak perlu khawatir dengan masalah waktu karena kantor SPKT Polda Metro Jaya terbuka untuk masyarakat selama 24 jam. Hal ini juga didukung oleh data yang dirilis oleh detik.com dimana dikatakan bahwa *“SPKT polda Metro jaya tetap melayani 24 jam ditengah kondisi pandemi covid-19”* Dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam kondisi seberat apapun, SPKT Polda Metro Jaya tetap melayani pengaduan masyarakat selama 24 jam.

Salah satu masyarakat juga mendukung data ini, melalui wawancara kami beliau menjelaskan bahwa SPKT sangat membantunya disaat yang terdesak *“untungnya SPKT Polda Metro Jaya buka 24 jam jadi saya tidak ragu untuk langsung melaporkan kejadian yang menimpa saya waktu itu”* Penerapan pelayanan 24 jam pada lingkup SPKT di POLRI ini juga dilakukan di kota lain, yakni Bekasi, Firdaus I. A., Purnamasari R., Fadhillah M. R., Haskara M. R. P., (2022) menjelaskan bahwa *“Polres Metro Bekasi Kota membuka Layanan Polres 24 Jam yang bertempat di Kantor Polres Metro Bekasi Kota. Pelaksanaan layanan tersebut mendapatkan respon positif dari masyarakat Kota Bekasi”* tentunya dapat diperjelas bahwa penyediaan jasa SPKT selama 24 jam ini akan sangat membantu masyarakat khususnya daerah yang disebutkan dalam melaporkan kejadian. Hal ini tentunya akan mampu mewujudkan pelayanan publik yang tepat sasaran dan mencapai tujuan sebagai penyedia manfaat bagi masyarakat.

Fakta ini tentu menjawab salah satu karakteristik penilaian yang disampaikan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman mengenai daya tanggap atau *Responsiveness*. Tentu, kehadiran SPKT Polda Metro Jaya selama 24 jam akan mendulang respon yang sangat positif dari masyarakat. Karena tentu masyarakat tidak perlu khawatir mengenai pembatasan waktu jika ingin melapor terlebih ketika keadaan mendesak. Selain itu aspek penilaian Empati juga sedikit banyak terjawab melalui ketersediaan anggota POLRI yang berjaga selama 24 jam mengingat hal tersebut tentu tidak mudah terlebih ketika pelaporan yang masuk sangat penting dan juga dilaporkan pada waktu yang kurang bersahabat.

Pelayanan publik yang bebas biaya dalam lingkup SPKT Polda Metro Jaya

Sistem pelayanan Publik harus menjadi Salah satu esensi pelayanan publik adalah untuk menyediakan manfaat bagi masyarakat dalam rangka menjawab permasalahan yang terjadi ditengah masyarakat. Tentunya secara logis kondisi tersebut sejatinya akan tercapai apabila masyarakat tidak diminta untuk membayar jasa pelayanan publik. Menurut HE Saputro (2015) *“Kualitas pelayanan publik mempunyai indikator ketepatan waktu, kemudahan dalam pengajuan, akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan dan biaya pelayanan”*.

SPKT Polda Metro Jaya mengaku sangat menghindari pungli atau pungutan liar dalam setiap proses serta mekanisme kerja yang terjadi di SPKT Polda Metro Jaya. Hal ini dinyatakan oleh salah satu Anggota Polisi di lingkup kerja SPKT Polda Metro Jaya yang menyatakan bahwa *“kami sama sekali tidak pernah meminta apapun yang berasal dari masyarakat. Setiap masyarakat yang melapor tidak pernah kami dimintai sejumlah uang. Kami 100% menjaga hal tersebut demi menciptakan kenyamanan dan kesejahteraan masyarakat”*. Berdasarkan hal ini, tentu SPKT Polda Metro Jaya telah berusaha untuk menciptakan manfaat yang lebih dalam bagi penerapan layanan publik kepada masyarakat.

Melalui pembebasan biaya ini masyarakat tentu akan cenderung semakin percaya Lembaga POLRI dan tentunya semakin nyaman untuk melakukan komunikasi khususnya di lingkup SPKT.

Komitmen Polda Metro Jaya dalam pembebasan biaya bagi masyarakat yang melapor di SPKT juga didukung oleh informasi yang dirilis oleh Kumparan News bahwa Kapolda Polda Metro Jaya meminta masyarakat untuk melapor jika dalam proses pelayanan publik khususnya di SPKT Polda Metro Jaya ada tindakan pungli yang dilakukan oleh petugas. Tentunya ketegasan Kapolda ini merupakan salah satu bentuk nyata bahwa lingkup kerja SPKT Polda Metro Jaya bebas dari tindakan Pungli atau biaya yang dibebankan kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan publik SPKT. Keberadaan fakta lapangan ini juga tentu

Upaya pembentukan Relasi SPKT Polda Metro Jaya kepada masyarakat

Peletakkan Pelayanan publik sebagai fasilitas atau manfaat kepada masyarakat juga dipengaruhi oleh faktor bagaimana hubungan atau relasi yang dibangun antara lembaga penyedia pelayanan publik dengan masyarakat sebagai objek pelayanan yang utama hal ini serupa dengan apa yang dikatakan oleh Fitriyani (2015) yang menjelaskan bahwa sebagai negara demokrasi, pemerintah akan selalu mengusahakan sinergitas yang harmonis antara masyarakat dengan pemerintah. Hal ini sangat menggambarkan bahwa segala bentuk aktivitas kenegaraan di Indonesia selalu berusaha disampaikan kepada masyarakat tidak terkecuali pelayanan publik.

Berkaca pada pengembangan konsep ini, SPKT Polda Metro Jaya selaku bagian dari pelayanan publik sangat mengusahakan komunikasi kepada masyarakat sekitar mengenai segala aspek yang menyangkut tentang SPKT itu sendiri. Salah satu Anggota Polisi yang bertugas menyatakan bahwa “kami memberikan edukasi kepada masyarakat banyak melalui media sosial, serta sesekali kami menyampaikan langsung kepada masyarakat yang melapor untuk menyebarkan kehadiran SPKT sebagai pelayan publik, namun edukasi dan pengenalan mengenai SPKT ini ya banyak melalui media sosial”. Melihat hal ini tentu masyarakat akan perlahan semakin banyak yang mengetahui dan menyadari kehadiran SPKT khususnya lingkungan sekitar Polda Metro Jaya, hal tersebut tentu mendorong sisi positif SPKT sebagai bagian dari pelayanan publik.

KESIMPULAN

Sebagai penutup dan kesimpulan dari tulisan, dapat digaris bawahi bahwa Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan sebuah birokrasi pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam pemberian layanan terpadu, efisien dan responsif kepada masyarakat. Dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa kinerja birokrasi SPKT Polda Metro Jaya memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan kepolisian seperti pelaporan kasus, membuat pengaduan atau memperoleh informasi yang dibutuhkan, Disisi Lain Polda Metro Jaya memberikan Fleksibilitas waktu bagi masyarakat untuk melaporkan kejadian kapan saja, tanpa terbatas oleh waktu. Hal ini untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang serba cepat dalam mendapatkan pelayanan kepolisian. Penerapan pelayanan 24 jam ini juga mendukung karakteristik penilaian pelayanan publik yang responsive. Selain itu, SPKT Polda Metro Jaya juga berhasil menciptakan pelayanan publik yang bebas biaya, tanpa meminta pungutan liar kepada masyarakat yang melapor. Hal ini mencerminkan komitmen yang kuat dalam memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Dukungan dari Kapolda Polda Metro Jaya dalam membebaskan biaya dan menindak tindakan pungli juga menunjukkan keberpihakan terhadap masyarakat dan upaya membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Dalam rangka memperkuat relasi

dengan masyarakat, SPKT Polda Metro Jaya juga aktif dalam memberikan edukasi dan pengenalan mengenai peran dan kehadiran SPKT melalui media sosial. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang SPKT sebagai bagian dari pelayanan publik. Dalam hal ini SPKT berperan sebagai satu pintu bagi masyarakat untuk mendapatkan bantuan yang berkaitan dengan keamanan, kriminalitas dan penegakan hukum. Dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa SPKT Polda Metro Jaya memiliki beberapa keunggulan seperti sentralisasi layanan kepolisian memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai keperluan mereka dalam satu tempat, hal ini guna menghindari kebingungan dan kesulitan dalam mencari bantuan dari berbagai unit kepolisian yang terpisah.

Kedua adanya layanan SPKT memungkinkan penanganan kasus lebih efisien dan cepat karena informasi yang diperlukan dapat dengan mudah untuk diakses dalam sistem yang terintegrasi. Penelitian ini juga menekankan pentingnya sinergi antara kepolisian, pemerintah dan masyarakat dalam meningkatkan kinerja Birokrasi SPKT. Dengan Kolaborasi yang baik, mampu meningkatkan pelayanan SPKT Polda Metro Jaya sebagai pelopor pelayanan kepolisian yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, SPKT Polda Metro Jaya merupakan contoh yang baik dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, fleksibel, dan bebas biaya. Dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, penting untuk terus memperkuat koordinasi antar unit di dalam SPKT, menyediakan sumber daya manusia yang kompeten, dan memanfaatkan teknologi informasi dengan baik. Dengan demikian, SPKT dapat terus berperan sebagai penyedia pelayanan publik yang efektif dan memberikan kontribusi yang signifikan dalam menjaga keamanan dan kesejahteraan masyarakat.

Referensi

- Afrizal, D. (2018, April). Analisis Kinerja Birokrasi Publik pada Dinas Sosial Kota Dumai. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, Volume 13 Nomor 1*. <https://doi.org/10.31258/sorot.13.1.5655>
- ANDI FITRIYANI. (2015, Januari-Desember). ANALISIS FUNGSI PUBLIC RELASI DAN PELAYANAN PUBLIK PADA BIRO UMUM DAN HUMAS KANTOR GUBERNUR MALUKU. *Mediasi, 9*. <https://core.ac.uk/download/pdf/229361413.pdf>
- Azzam, M. (2018, September 3). *Ini Fasilitas yang Tersedia di Pelayanan Satu Atap Polda Metro Jaya, ada Ruang Bermain Anak - Wartakotalive.com*. Wartakotalive.com. Retrieved June 5, 2023, from <https://wartakota.tribunnews.com/amp/2018/09/03/ini-fasilitas-yang-tersedia-di-pelayanan-satu-atap-polda-metro-jaya-ada-ruang-bermain-anak?page=2>
- Bosko, A. T., & Mael, M. Y. (2021, 08 31). KINERJA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) KEPOLISIAN RESORT (POLRES) TIMOR TENGAH UTARA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol 3 No 2*. <https://doi.org/10.32938/jan.v3i2.2569>
- Human Menpan RB. (2019, January 15). *Pelayanan Publik Lima Polres di Lingkungan Polda Metro Jaya Dapat Nilai B*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Retrieved June 5, 2023, from <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pelayanan-publik-lima-polres-di-lingkungan-polda-metro-jaya-dapat-nilai-b>
- Humas Polda Metro. (n.d.). *Profil – TribraTanews Polda Metro Jaya*. TribraTanews Polda Metro Jaya. Retrieved June 4, 2023, from <https://tribraTanews.metro.polri.go.id/profil/>
- Imansyah Abinda Firdaus. (n.d.). Jurnal Kebijakan dan Inovasi Daerah (2022) Jurnal Kebijakan dan Inovasi Daerah t t p s : / / j u r n a l . Inovasi Pelayanan Publik dalam Rangka Pengembangan Ekonomi Inklusif di Kota Bekasi. *Jurnal Kebijakan dan Inovasi Daerah*.

- Jamil Bazarah. (2021, Desember Rabu). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Jurnal Ilmiah, Sosial Hukum Budaya*, 22. Retrieved Juni senin, 2023, from <http://ejournal.untag-smd.ac.id/index.php/dedikasi/article/view/5860/5575>
- Karuk, M. (2019, April 12). *SEJARAH SINGKAT POLDA METRO JAYA* | Direktorat Reserse Kriminal Khusus. Direktorat Reserse Kriminal Khusus. Retrieved June 5, 2023, from <https://reskrimsus.metro.polri.go.id/2019/04/12/sejarah-singkat-polda-metro-jaya/>
- Maryam, N. S. (2016, Juni). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Volume VI No. 1*.
- Meyer, M. W. (1968). Automation and bureaucratic structure. *American Journal of Sociology*, 74(3), 256-264.
- Saputro, H. E. (2015, Juni). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Professional FIS UNIVED, Vol. 2 No.1*.
- Yayat Rukayat. (2018, Maret Minggu). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi, Vol.11*. <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>