
PELAYANAN KEPOLISIAN PADA MASYARAKAT DI SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) POLRES KABUPATEN MELAWI

Pether Sobian^{1*}, Sugianto^{2*}

^{1*} Universitas Kapuas Sintang, Jl. Y.C. Oevang Oeray No. 92, Sintang, Indonesia,
email: pethersobian@gmail.com

^{2*} Universitas Kapuas Sintang, Jl. Y.C. Oevang Oeray No. 92, Sintang, Indonesia

Abstract: *The goal to be achieved in this study is to know and describe Police Services to the Community at the Integrated Police Service Center (SPKT) of the Melawi Regency Police. This research method uses qualitative descriptive research. The subjects in this study are 3 (three) people, namely; 1). Head of SPKT Ops of Melawi Regency Police. 2). Members of the Police who serve in the SPKT of Melawi Regency. 3). Community members who receive services at SPKT Melawi Regency. The research techniques used in data collection are interview, observation or observation techniques and documentation studies with data analysis using qualitative data analysis methods. The results of this study show that Police Services to the Community at the Integrated Police Service Center (SPKT) of the Melawi Regency Police have been running or implemented by the Integrated Police Service Center (SPKT) of the Melawi Regency Police, especially in the aspect of the Service Mechanism, where the Melawi Police provide services to the community in accordance with the mechanism set by law. Services to the community have been provided according to the existing service mechanism. Facilities and Infrastructure aspects are available, computers, laptops, printers, office stationery, desks and chairs as part of services to the community. The aspect of human resources can be divided into two parts, namely quantity and quality. From the aspect of the quality of human resources, it is quite adequate, but in terms of quantity, human resources are still needed. In conclusion, Police Services to the Community at the Integrated Police Service Center (SPKT) of the Melawi Regency Police in the aspect of the SPKT service mechanism has provided services to the community in accordance with the procedures and mechanisms regulated by law. From the aspect of facilities and infrastructure, it is quite adequate and from the aspect of human resources, it is still needed from the aspect of the quantity of personnel. Suggestion: there is a need to improve facilities and infrastructure, especially if SPKT services are carried out in the era of digitalization and an increase in the number of personnel on duty at the Melawi Regency Integrated Police Service Center (SPKT).*

Keywords: *Service; Police; Community; Center; Integrated.*

Abstrak: Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui dan mendeskripsikan Pelayanan Kepolisian pada Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kabupaten Melawi. Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 3 (tiga) orang yaitu; 1). Kabag Ops SPKT Polres Kabupaten Melawi. 2). Anggota Kepolisian yang bertugas pada SPKT Kabupaten Melawi. 3). Anggota Masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada SPKT Kabupaten Melawi. Teknik penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data adalah teknik wawancara, observasi atau pengamatan dan studi dokumentasi dengan analisis data menggunakan metode analisis data kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Kepolisian pada Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kabupaten Melawi sudah berjalan atau dilaksanakan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kabupaten

Melawi, khususnya pada aspek Mekanisme Pelayanannya, dimana pihak Polres Melawi memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan oleh undang-undang. Pelayanan kepada masyarakat sudah diberikan sesuai mekanisme pelayanan yang ada. Aspek Sarana dan Prasarana sudah tersedia, komputer, laptop, printer, alat tulis kantor, meja dan kursi sebagai bagian dari pelayanan kepada masyarakat. Aspek sumber daya manusia dapat dibagi dalam dua bagian yaitu kuantitas dan kualitas. Dari aspek kualitas sumber daya manusia sudah cukup memadai namun dari sisi kuantitas sumber daya manusia masih diperlukan. Kesimpulannya bahwa Pelayanan Kepolisian pada Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kabupaten Melawi dalam aspek Mekanisme pelayanan pihak SPKT sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai prosedur dan mekanisme yang diatur oleh undang-undang. Dari Aspek sarana dan prasarana sudah cukup memadai dan dari aspek sumber daya manusia masih diperlukan dari aspek kuantitas personil. Saran: perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana terutama jika pelayanan SPKT dilakukan di era digitalisasi dan penambahan jumlah personil yang bertugas pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kabupaten Melawi.

Kata Kunci: Pelayanan; Kepolisian; Masyarakat; Sentra; Terpadu.

PENDAHULUAN

Pelayanan pada masyarakat hakikatnya adalah memberikan pelayanan prima yang diamanatkan oleh undang-undang kepada masyarakat. Pelaksananya adalah pemerintah dalam hal ini Polri sebagai salah satu ujung tombak yang melayani masyarakat dalam berbagai kondisi yang termuat dalam tugas pokok dan fungsi Polri dalam melayani masyarakat. Pelayanan pada masyarakat oleh kepolisian khususnya dalam hal pengaduan masyarakat yang terkena tindak kriminalitas masih dapat ditingkatkan lagi sesuai, tentu dibarengi dengan mekanisme yang sederhana, cepat, dan transparan. Selain itu tentu harus disesuaikan dengan jumlah sumber daya manusia, profesionalisme dan sarana prasarana yang diperlukan dalam pelayanan tersebut. Masih terkesan kurang efektif dan efisien. Polri dituntut dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat menyangkut masalah dalam hal ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman yang utuh dan konsisten.

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan etalase paling awal dalam pelayanan kepolisian kepada masyarakat dari instansi pemerintah dalam hal ini menyangkut bidang keamanan dan ketertiban masyarakat. Setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan kepolisian datang ke kantor polisi petugas paling depan dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat adalah fungsi SPKT. Maka dari itu SPKT adalah garda paling depan dan Etalase baik atau buruknya pelayanan suatu instansi.

Kepolisian dalam hal ini fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang dimana instansi tersebut mempunyai fungsi diantaranya melayani seluruh laporan atau pengaduan dari masyarakat meliputi laporan kehilangan, penipuan, perampokan, penggelapan, pencurian, kecelakaan dan laporan tindak kejahatan lainnya. Karena banyaknya keluhan masyarakat pada saat ini dan dengan laporan yang didominasi tentang kriminalitas, kini masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang sangat

cepat dan profesional oleh kepolisian khususnya fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). SPKT juga dituntut untuk meningkatkan dan memudahkan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat.

Dalam hal ini sebagaimana ketentuan pasal 106 ayat (2) Peraturan Kepala Kepolisian Negara Indonesia (Perkap) Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resor dan Sektor (Perkap 23/2010), yang berbunyi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi.

Kepolisian Negara Republik Indonesia sendiri mempunyai perencanaan pembangunan jangka panjang melalui Grand Strategi Polri tahun 2005 - 2025, Grand Strategi dalam rangka memantapkan kemandirian Polri sebagaimana dirumuskan dalam buku biru Polri tentang reformasi Polri, melalui rancangan paradigma baru Polri, Polri telah mencanangkan reformasi secara gradual yang meliputi reformasi instrumental, struktural dan kultural.

Ada tiga tahapan dalam kebutuhan publik terhadap pelayanan Polri adalah sebagai berikut : 1). Periode 2005 - 2010 Terhadap *Trust Building*. Masyarakat cenderung lebih mendambakan rasa aman dan rasa keadilan dari pemerintah, peningkatan *service quality focus* pada kebutuhan tersebut. 2). Periode 2010 - 2015 Tahap *Partnership* Tingkat kepuasan terhadap rasa aman dan keadilan

diharapkan semakin baik, tuntutan masyarakat akan melebar pada manajemen rasa aman dan adil yang akuntabel, transparan, open dan patuh *rule of law*. 3). Periode 2016 - 2025 Tahap *Strive for Excellence* Tahap ini kebutuhan masyarakat akan lebih mengharapkan *multi dimensional service quality* yang efektif dan efisien ditengah globalisasi kejahatan yang makin canggih.

Disisi lain fungsi Polri yang sangat penting yaitu sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yang dijelaskan bahwa kewajiban Polri adalah melaksanakan pembinaan keamanan dalam rangka mewujudkan situasi dan kondisi keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) yang kondusif melalui pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat (Harkamtibmas), penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Ada tiga aspek yang menjadi sasaran penelitian penulis dalam judul penelitian ini yaitu, pertama; mekanisme pelayanan yang diberikan oleh Polres Melawi melalui Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Kedua; Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan pada masyarakat oleh Polres Melawi melalui (SPKT). Ketiga; Sumber daya manusia yang bertugas pada (SPKT) Kabupaten Melawi.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan mengangkat judul : "Pelayanan Kepolisian pada Masyarakat di Sentra

Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kabupaten Melawi”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Menurut Moleong, (2006:11) deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka”. Menurut Sugiyono, (2013:11) deskriptif adalah “penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain”. Penelitian ini memberikan deskripsi atau gambaran fakta. Jadi penelitian ini tidak membandingkan, atau menghubungkan variabel satu dengan variabel lainnya.

Subjek Penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kabag Ops SPKT Polres Kabupaten Melawi
2. Anggota Kepolisian yang bertugas pada SPKT Kabupaten Melawi
3. Anggota Masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada SPKT Kabupaten Melawi

Teknik Pengumpulan datanya menggunakan teknik wawancara mendalam, teknik pengamatan dan studi dokumentasi. Sementara alat pengumpul datanya dibuatkan pedoman wawancara, pedoman observasi dan studi dokumen. Analisis datanya menggunakan analisis data kualitatifnya Miles, Huberman dan Saldana. Lokasi penelitian dilaksanakan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kabupaten Melawi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

SPKT atau Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan. SPKT merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolres.

Jenis-Jenis pelayanan yang merupakan pelayanan utama yang dilakukan oleh pihak kepolisian pada masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sudah bersifat baku dan seragam diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) ini. Jenis jenis pelayanan kepada masyarakat tersebut seperti yang dapat dilihat di bawah ini yaitu:

1. Laporan Polisi (LP)
2. Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP)

3. Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP)
4. Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK)
5. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
6. Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP)
7. Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD)
8. Surat Ijin Keramaian
9. Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamatan
10. Surat Ijin Mengemudi (SIM)
11. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)

Sementara itu fungsi dari pelayanan kepolisian pada masyarakat khususnya di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) juga terdiri dari berbagai fungsi seperti yang dapat dilihat di bawah ini:

1. Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain penanganan tempat kejadian perkara (TKP) meliputi tindakan pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, turjawali (pengaturan jalan dan pengawalan lalu-lintas), dan pengamanan;
2. Pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat;
3. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Visi dari SPKT Polres Melawi adalah: Terwujudnya pelayanan terpadu Polres yang mudah, cepat, akuntabel

dan Presisi (Prediktif, Responsibilitas, Tranparansi Berkeadilan)

Dilanjutkan dengan misi dari SPKT Polres Melawi adalah: 1). Meningkatkan kemampuan personil dalam pelayanan kepada masyarakat dengan berbasis Kopetensi, Tupoksi dan SOP. 2). Meningkatkan pelayanan Terpadu Polres Melawi yang berbasis Teknologi. 3). Menjalin sinergitas dengan instansi terkait guna meningkatkan standar kualitas pelayanan. 4). Membangun simpati dan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan prima kepolisian. Melayani secara terpadu mudah, cepat, akuntabel dan presisi.

MEKANISME PELAYANAN

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

Layanan SPKT dapat berupa Laporan Polisi (LP); Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP); Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK); Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK); Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP); Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD); dan Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamatan.

Fungsi SPKT dapat dijelaskan sebagai berikut yaitu; Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, anantara lain penanganan tempat kejadian perkara (TKP) meliputi tindakan pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, turjawali (pengaturan jalan dan pengawalan lalu-lintas), dan pengamanan; Pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimil, internet (jejaring sosial), dan surat; Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengaruh global telah membawa perubahan yang mendasar terhadap tatanan kehidupan masyarakat. Demikian pula tuntutan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan Polri pun semakin meningkat. Polri telah berusaha secara maksimal untuk mereformasi diri melalui kebijaksanaan perubahan instrumental, struktural, kultural, namun hasilnya belum sepenuhnya sesuai harapan masyarakat. Sehingga perlu adanya strategi Polri di lapangan dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat/masyarakat pencari pelayanan dan keadilan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis diketahui bahwa; Pelaksanaan Pelayanan Kepolisian yang diemban oleh Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) harus bisa dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat yang membutuhkan sehingga Polri harus memberikan

pelayanan terbaik kepada masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan perubahan paradigma sebagai penguasa. Dimana paradigma yang selama ini terbangun adalah paradigma penguasa yang ingin senantiasa dilayani. Polri berusaha mengubah paradigma tersebut menjadi budaya melayani. Selain itu Polri yang sejak lahirnya adalah alat negara yang merupakan salah satu alat guna melayani negara bukan alat kekuasaan.

Polri merupakan Instansi pemerintah yang berfokus pada pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan Polri tidaklah semata mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Untuk itu pelayanan yang dilakukan oleh Polri selain untuk memenuhi kebutuhan hajat hidup masyarakat juga untuk memberdayakan serta membangun kepercayaan masyarakat atau pelapor atau masyarakat dan pencari keadilan.

Guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan Polri maka dibutuhkan akan adanya standar pelayanan sebagai pedoman dalam pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) disetiap Polres maka dibutuhkan standar mutu pelayanan kepada masyarakat tersebut dalam sebuah Standar Oprasional Prosedur (SOP) yang nantinya dapat dipedomani oleh anggota jajaran masing-masing Polres Melawi.

Mekanisme Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Melawi tidak berbeda dari apa yang

sudah dituangkan dalam peraturan Undang-undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia yang mengatur tentang pelayanan kepolisian pada masyarakat terutama tentang Prinsip-prinsip yang harus dikembangkan dalam Standar Mutu Pelayanan yaitu :

1. Standar Mutu Pelayanan berdasarkan konsep *Attitude* (sikap)
2. Standar Mutu Pelayanan berdasarkan konsep *Attention* Kepolisian Terpadu (SPKT) yaitu kegiatan yang terkait dengan pelayanan Kepolisian dan pemberi bantuan/pertolongan kepada masyarakat dan dengan atau pihak yang membutuhkan.

Berdasarkan studi dokumentasi dan observasi penulis diketahui bahwa; Prosedur Standar Mutu Pelayanan kepada masyarakat oleh Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sesuai jenis sasaran, pentahapan dan prinsip-prinsip dalam pelayanan prima dikaitkan dengan kegiatan pelayanan kepolisian maka dirumuskan bentuk pelayanan prima yang dilakukan oleh Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) adalah melaksanakan Standar mutu pelayanan yang diharapkan yaitu:

1. Adanya standar mutu pelayanan untuk menurunkan komplain masyarakat (*zero compline*).
2. Standar mutu pelayanan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan prima Polri : a. Berkomunikasi berbasis kepedulian. b. Cepat dan tanggap. c. Kemudahan pemberian

informasi. d. Prosedur yang efektif dan efisien. e. Tidak ada pungutan liar diluar ketentuan. f. Kemudahan penyelesaian urusan,

Standar mutu pelayanan yang dilakukan harus baku, seragam dan efektif, sehingga terdapat kesamaan standar pelayanan yang diberikan kepada semua warga masyarakat dan tidak ada perbedaan atau diskriminasi, fokus dari pelayanan Polri adalah pada pelayanan yang langsung dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan mempunyai dampak yang positif.

SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabag Ops. Polres Melawi diketahui bahwa: Sarana dan prasarana yang diperlukan dalam Pelayanan Kepolisian pada SPKT Kabupaten Melawi meliputi: 1). Sumber Daya Manusia yang mengerjakannya. 2). Kendaraan. 3). Alat-alat elektronik (Komputer, printer, dll). 4). Alat Tulis Kantor (ATK). 5). Mitra Kerja, misalnya instansi pemerintah lainnya, tokoh masyarakat dan pihak-pihak terkait yang berhubungan dengan hal-hal teknis dalam rangka Pelayanan Kepolisian pada SPKT Polres Melawi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan anggota masyarakat penerima pelayanan SPKT dari Polres Melawi diketahui bahwa: masyarakat cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Polres Melawi melalui SPKT karena petugas memberikan pelayanan langsung mendatangi masyarakat dengan cara-cara atau pendekatan yang

humanis dan cepat. Artinya masyarakat cukup menyiapkan persyaratan administrasi yang diperlukan atau persyaratan yang diminta petugas dalam rangka memenuhi persyaratan dalam urusan dimaksud.

Berdasarkan hasil wawancara dengan anggota atau petugas kepolisian pada SPKT Polres Melawi diketahui bahwa: Sarana dan Prasarana yang diperlukan dalam Pelayanan kepada masyarakat oleh SPKT memang idealnya masih perlu dilengkapi mengingat luasnya wilayah pelayanan Polres Melawi. Namun demikian, sarana dan prasarana yang ada dimaksimalkan dalam pelayanan pada masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis diketahui bahwa sarana dan prasarana yang ada di Polres Melawi yang berhubungan dengan pelayanan pada masyarakat dilihat dari faktor masih barunya Polres Melawi, sarana prasarana yang ada sudah dapat disebut cukup dalam memberikan pelayanan yang baik dan memadai kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Melawi.

Setiap Polres diseluruh Indonesia memiliki prinsip dan aturan yang sama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu sarana dan prasarana secara prinsip atau secara umum sama dan tidak berbeda. Sarana dan prasana yang ada di SKPT Polres Melawi dapat dilihat pada tabel yang ada di bawah ini:

Tabel 4.3. Sarana dan Prasarana Pelayanan SPKT Polres Melawi, 2022

N o	Prasarana dan Sarana	Jum lah	Kon disi
1	Ruangan Kerja	19	Baik
2	Mobil	4	Baik
3	Sepeda Motor	6	Baik
4	Meja	27	Baik
5	Kursi Petugas dan Staf	59	Baik
6	Kursi tamu	12	Baik
7	Komputer	14	Baik
8	Laptop	9	Baik
9	Printer	14	Baik
10	Area Parkir	1	Baik /Lua s

Sumber: Polres Melawi, Tahun 2023

SUMBER DAYA MANUSIA

Berdasarkan data terbaru dari studi dokumentasi yang penulis dapat, diketahui bahwa jumlah personil yang ada di Polres Melawi berjumlah tiga ratusan personil aktif. Sesuai dengan Peraturan Kapolri Nomor: 23/IX/2010 tanggal 30 September 2010, adapun *job description* Bagian Sumber Daya Manusia antara lain: Bagian Sumber Daya adalah unsur pembantu pimpinan Polres yang berada di bawah Kapolres.

Bagian Sumber Daya bertugas menyelenggarakan pembinaan dan administrasi personel, pelatihan fungsi dan pelayanan kesehatan pembinaan dan administrasi logistik serta pelayanan bantuan dan penerapan hukum. Bagian Sumber Daya dipimpin oleh Kabag Sumda (Sumber Daya Manusia) yang bertanggung jawab kepada Kapolres dan

dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres.

SPKT dipimpin oleh satu personil yang disebut dengan Kepala SPKT Polres Melawi. Di bawahnya ada URMIN atau personil yang bertugas mengurus urusan administrasi. Urmin tidak hanya terdiri dari satu orang atau satu personil walaupun dalam gambar atau struktur organisasi tersebut di atas hanya ada satu gambar, tetapi terdiri dari beberapa personil yang siap memberikan pelayanan secara administrasi kepada masyarakat.

Di bawah personil yang mengatur atau memberikan pelayanan soal urusan administrasi dalam pelayanan SPKT, ada KANIT I, KANIT II dan KANIT III Kepala-Kepala Unit yang bertanggung jawab untuk melakukan tindakan di lapangan jika diperlukan sesuai dengan peruntukannya. Kepala-Kepala Unit ini memiliki anggota-anggota yang terdiri dari personil-personil yang terlatih dan profesional dibidangnya masing-masing.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian yang berhubungan dengan Pelayanan Kepolisian kepada Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SKPT) Polres Kabupaten Melawi maka dapat disimpulkan sebagai berikut;

1. Mekanisme Pelayanan. Memberikan pelayanan dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan

pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

2. Sarana dan Prasarana sudah dapat disebut cukup dalam memberikan pelayanan yang baik dan memadai kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Melawi. Standar pangadaan sarana dan prasarana dalam Pelayanan SPKT di setiap Polres di seluruh Indonesia sama saja, hanya saja, ada sarana prasarana tertentu yang diperlukan yang disesuaikan dengan kondisi geografis dan keunikan di setiap Polres.
3. Sumber Daya bertugas menyelenggarakan pembinaan dan administrasi personel, pelatihan fungsi dan pelayanan kesehatan pembinaan dan administrasi logistik serta pelayanan bantuan dan penerapan hukum. Bagian Sumber Daya dipimpin oleh Kabag Sumda (Sumber Daya Manusia) yang bertanggung jawab kepada Kapolres dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres.

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang berhubungan dengan Pelayanan Kepolisian kepada Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SKPT) Polres Kabupaten Melawi Kabupaten Melawi, maka penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Mekanisme Pelayanan pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu bahwa mekanisme pelayanan yang diberikan sudah terpadu dan seragam dan sudah baik hanya saja dalam hal teknis masih dapat maksimalkan lagi.

2. Aspek sarana dan prasana, pelayanan yang diberikan selama ini berjalan baik, hanya saja dalam hal teknis tentu bisa saja terjadi kerusakan, kemacetan atau kendala lainnya, hal ini dapat diselesaikan melalui komunikasi dan koordinasi .
3. Aspek atau ruang lingkup sumber daya manusia bahwa kekurangan personil dari sisi jumlah namun tidak berarti pelayanan terabaikan, akan lebih baik jika jumlah personil cukup sehingga pelayanan lebih maksimal kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashari, E.T. 2013. *Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Era Persaingan Bebas*. Jakarta: Forum Inovasi UI.
- Bungin, H. M. Burhan. 2012. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada.
- Creswell, John W. 2014. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Gie, T. L. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta Liberty.
- Hadiati. 2001. *Administrasi dan manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Handyaningrat, S. 2016. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Hasibuan, H.M.S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Martoyo, S. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Ma'moeri. 2014. *Administrasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Miles M. B., Huberman, A. M., Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. (Edition 3). California: Sage Publication, Inc.
- Moleong, 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 2010. *Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Nawawi, H. 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nazir, M. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Pasalong, H. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto & Atik, S.W. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruky, Achmad S. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja (Performance Management System) Panduan Praktis Untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Siagian. S. P. 2013. *Peranan Staf Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Solekhan, M. 2014. *Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Malang: Setara Pers,
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi: Dilengkapi dengan Metode R & D*. Bandung: Alfabeta
- Suharto, D.G. 2016. *Membangun Kemandirian Desa*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar,
- Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah. 2009. *Manajemen Sumber Daya*

Manusia: Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik. Edisi Kedua. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graham Ilmu.

Suparjan dan Suyatno, H. 2013. *Pembangunan Masyarakat dari Pembangunan sampai Pemberdayaan.* Yogyakarta: Aditya Media

Taliziduhu, N. 2011. *Dimensi-dimensi Pemerintahan Desa.* Jakarta: Bumi Aksara,

Tjokroamidjojo, B. 2011. *Pengantar Administrasi Pembangunan.* Jakarta: LP3ES.

Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja.* Jakarta: Rajawali Press

Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI)

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Indonesia (Perkap) Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resor dan Sektor (Perkap 23/2010),