

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pemerintahan yang baik (*good governance*). Keberhasilan pelaksanaan pemerintahan pada hakikatnya sangat tergantung pada kualitas layanan yang disediakan untuk masyarakat sebagai penerima layanan (Muharman & Frinaldi, 2023). Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya menunjukkan kesungguhan pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara, tetapi juga mencerminkan keberhasilan suatu negara dalam membangun keadilan, menjaga stabilitas keamanan, dan meningkatkan kesejahteraan warganya.

Secara normatif, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik adalah hak bagi setiap warga negara dan menjadi kewajiban pemerintah, yang dalam penyelenggaraannya wajib dilakukan secara profesional, transparan, responsif, berkeadilan dan berfokus pada kebutuhan masyarakat. Ketentuan ini menjadikan masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai pihak yang berhak mendapatkan pelayanan yang cepat, akurat, dan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, responsivitas menjadi salah satu prinsip yang perlu diperhatikan secara serius karena berperan penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (Kolondam, 2024). Sejalan dengan itu, (Kustarto et al., 2025) menegaskan bahwa responsivitas dalam pelayanan publik adalah faktor penting yang menentukan sejauh mana masyarakat dapat mempercayai institusi pemerintah. Pandangan ini

juga konsisten dengan prinsip-prinsip good governance, yang menempatkan responsivitas sebagai salah satu indikator penting untuk memastikan bahwa pemerintah benar-benar peka dan tanggap terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik mencakup berbagai sektor dan instansi pemerintah yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satunya adalah layanan yang disediakan oleh institusi kepolisian. Berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Polri berperan dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai penjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat, Polri berperan penting dalam menjamin rasa aman dan keadilan.

Selain itu, (Elvi, 2020) menegaskan bahwa pelayanan masyarakat harus diwujudkan sesuai dengan standar ideal yang tercantum dalam nilai-nilai Tribrata dan Catur Prasetya, yang menjadi pedoman moral dan etika bagi setiap anggota Polri. Nilai-nilai tersebut menyoroti pentingnya pengabdian, kejujuran, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang humanis dan berkeadilan.

Namun demikian, dalam beberapa tahun terakhir, kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian juga menjadi sorotan di ruang publik. Berbagai kritik muncul di media sosial maupun pemberitaan media massa terkait pengalaman masyarakat ketika melaporkan suatu peristiwa kepada aparat kepolisian. Salah satu fenomena yang cukup ramai diperbincangkan adalah munculnya tagar "*percuma lapor polisi*" (#PercumaLaporPolisi) yang mencerminkan kekecewaan sebagian masyarakat terhadap respons aparat dalam menangani laporan yang

disampaikan. Tagar tersebut menggambarkan adanya persepsi bahwa laporan masyarakat tidak selalu ditindaklanjuti secara cepat atau memperoleh penanganan yang memadai. Kondisi ini menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan kepolisian menjadi faktor penting dalam membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap institusi penegak hukum.

Dalam konteks pelayanan kepolisian, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) memiliki peran yang sangat strategis karena menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. SPKT berfungsi sebagai pintu pertama bagi masyarakat dalam menyampaikan laporan, pengaduan, maupun memperoleh berbagai layanan kepolisian lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas SPKT sangat menentukan bagaimana masyarakat menilai kinerja serta profesionalisme institusi kepolisian secara keseluruhan. Pelayanan yang cepat, tepat, serta disertai dengan penyampaian informasi yang jelas akan memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat sekaligus mencerminkan penerapan prinsip-prinsip good governance dalam institusi kepolisian.

Dalam praktik pelayanan kepolisian di tingkat Kepolisian Sektor (Polsek), prinsip responsivitas menjadi sangat penting karena menjadi indikator utama yang langsung dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat tidak langsung menilai aspek transparansi atau akuntabilitas di awal pelayanan, tetapi menilai kualitas dari seberapa cepat atau lambat aparat dalam merespons laporan, ketepatan dalam menanggapi pengaduan, serta kecepatan aparat dalam memberikan bantuan. Oleh sebab itu, meskipun good governance memiliki berbagai prinsip, responsivitas dianggap sebagai prinsip yang paling

relevan dalam menilai mutu pelayanan SPKT yang merupakan garis terdepan dalam pelayanan kepolisian di tingkat paling dekat dengan masyarakat.

Berbagai penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pelayanan kepolisian yang melalui SPKT masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian yang dilakukan oleh Suwondo (2018) mengungkapkan bahwa pelaksanaan SPKT di berbagai unit wilayah belum berjalan dengan maksimal. Hambatan utama yang ditemukan meliputi keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dukungan anggaran, serta struktur organisasi yang belum sepenuhnya mendukung efektivitas pelayanan. Hasil ini menunjukkan bahwa dari segi struktural dan administratif, SPKT masih memiliki masalah yang bisa berdampak pada mutu dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Sobian dan Sugianto (2024), yang meneliti pelayanan SPKT di Polres Kabupaten Melawi, menunjukkan bahwa meski secara prosedural pelayanan telah berjalan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, efektivitas pelayanan masih belum optimal karena terbatasnya jumlah personel. Ini menegaskan bahwa kepatuhan pada prosedur tidak selalu sejalan dengan kualitas pelayanan apabila tidak didukung oleh sumber daya yang memadai. Dengan demikian, faktor responsivitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh situasi internal dari instansi kepolisian.

Lebih lanjut, penelitian yang dilakukan oleh Kustarto, Mustofah, dan Pramudiana (2025) menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan kepolisian dipengaruhi oleh kecepatan respon, akses pengaduan, profesionalisme aparatur, dan transparansi prosedur, serta berperan penting dalam membangun kepercayaan publik dan mewujudkan good

governance. Di sisi lain, Pongtuluran, Mengga, dan Ronal (2021) menemukan bahwa kualitas layanan SPKT memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan publik, terutama dalam aspek responsiveness, reliability, dan assurance.

Meskipun berbagai penelitian tersebut telah memberikan gambaran mengenai pelayanan SPKT di beberapa wilayah, Sebagian besar penelitian tersebut menempatkan locus penelitian di tingkat Polres, sementara kajian mengenai responsivitas SPKT tingkat Polsek masih relatif terbatas. Padahal, SPKT di Polsek merupakan unit terdepan yang paling sering diakses oleh masyarakat untuk melaporkan kejadian kehilangan, konflik ringan, tindak pidana skala kecil, serta pengaduan sehari-hari. Pada tingkat ini, pelayanan dihadapkan pada sejumlah tantangan seperti jumlah personel SPKT yang terbatas, tingginya beban pelayanan, keterbatasan fasilitas pendukung, serta tingginya ekspektasi masyarakat terhadap kecepatan layanan.

Keadaan ini menjadikan Polsek sebagai locus penelitian yang paling strategis karena merepresentasikan praktik good governance pada tingkat yang paling dekat dengan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian mengenai responsivitas SPKT di Polsek Ujung Pandang sangat penting untuk dilakukan guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana prinsip responsivitas diwujudkan dalam praktik pelayanan kepolisian di tingkat dasar.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini akan berfokus pada responsivitas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sebagai representasi good governance di Kepolisian Sektor (Polsek) Ujung Pandang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian pelayanan publik

dan good governance, serta menjadi masukan praktis bagi institusi kepolisian dalam meningkatkan kualitas dan responsivitas pelayanan kepada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti merumuskan rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana responsivitas SPKT Polsek Ujung Pandang dalam penerimaan dan penanganan awal laporan masyarakat yang berkaitan dengan LP dan SKTLK?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi responsivitas pelayanan pada SPKT Polsek Ujung Pandang dalam mewujudkan prinsip good governance?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menganalisis responsivitas SPKT Polsek Ujung Pandang dalam penerimaan dan penanganan awal laporan masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan penerbitan LP dan SKTLK.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi responsivitas pelayanan pada SPKT Polsek Ujung Pandang dalam mewujudkan prinsip-prinsip good governance.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dengan tujuan penelitian yang dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Manfaat Teoritis

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan kajian dalam bidang ilmu pemerintahan, terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik dan penerapan prinsip *good governance* di sektor kepolisian. Dengan menyoroti responsivitas pelayanan pada tingkat Polsek yang masih minim dikaji, penelitian ini bertujuan untuk memperkaya bukti empiris serta menjadi rujukan bagi studi selanjutnya tentang pelayanan kepolisian dan relasi antar pemerintah dan masyarakat pada level pelayanan terdepan.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi institusi kepolisian, khususnya SPKT Polsek Ujung Pandang, sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas dan responsivitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam menangani pengaduan dengan cepat, akurat, dan profesional, serta sebagai masukan bagi pimpinan dalam merumuskan kebijakann pelayanan yang sesuai dengan prinsip *good governance*. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan mengenai standar dan prosedur pelayanan kepolisian sehingga dapat meningkatkan partisipasi dan kepercayaan publik. Di sisi lain, bagi para akademisi, penelitian ini dapat berfungsi sebagai referensi dan perbandingan dalam kajian tentang responsivitas pelayanan publik di sektor keamanan dan penegakan hukum.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Teori dan Konsep *Good Governance*

1.5.1.1 Konsep *Good Governance*

Good governance merupakan sebuah konsep tata kelola pemerintahan yang menekankan pada pentingnya penyelenggaraan negara yang efektif, transparan, akuntabel, serta berfokus pada kebutuhan masyarakat. Konsep ini muncul dan berkembang sebagai respons terhadap meningkatnya tuntutan masyarakat untuk adanya pemerintahan yang lebih profesional dan mampu memberikan pelayanan publik yang adil dan efisien. Selain berkaitan dengan kekuasaan, good governance juga menekankan pentingnya pemerintah menjalin hubungan baik dengan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya dalam proses pengambilan keputusan.

Hal ini sejalan dengan pandangan United Nations Development Programme (UNDP), yang mendefinisikan good governance merupakan suatu hubungan sinergitas dan konstruktif antara negara, sektor swasta, dan masyarakat (UNDP dalam Rohman, 2024).

Menurut The World Bank, konsep good governance tidak hanya dipahami sebagai istilah normatif, melainkan juga menjadi kerangka dasar sekaligus pedoman praktis yang digunakan untuk mendorong proses pembaruan administrasi publik di berbagai negara. Lebih jauh, Bank Dunia menjelaskan bahwa good governance dimaknai sebagai tata kelola yang terlihat dalam pelayanan publik yang efisien, kepastian hukum atas kontrak, sistem peradilan yang bekerja dengan baik, penghormatan terhadap hak asasi manusia, kebebasan pers, dan adanya struktur lembaga yang beragam (The World Bank, n.d. dalam Anđelković, 2023).

1.5.1.2 Prinsip-Prinsip Good Governance

Prinsip-prinsip good governance di Indonesia pertama kali dirumuskan dalam Pasal 2 ayat (1) PP Nomor 101 Tahun 2000, yang mencakup sembilan prinsip utama, yaitu;

- a. Partisipasi, yaitu keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan.
- b. Penegakan hukum, yang mengharuskan adanya kepastian dan konsistensi aturan yang berlaku.
- c. Transparansi, yang menjamin adanya keterbukaan informasi untuk publik.
- d. Responsivitas, yaitu kemampuan pemerintah untuk cepat dan tepat dalam merespons kebutuhan masyarakat.
- e. Orientasi konsensus, yang mengedepankan proses pengambilan keputusan secara inklusif.
- f. Keadilan, yang memastikan perlakuan yang setara bagi warga negara.
- g. Efektivitas dan efisiensi, yang menekankan pencapaian hasil yang optimal dengan penggunaan sumber daya yang tepat.
- h. Akuntabilitas, yang mewajibkan setiap tindakan dapat dipertanggungjawabkan.
- i. Visi strategis, yaitu kemampuan pemerintah dalam merumuskan arah pembangunan yang berkelanjutan.

Seluruh prinsip ini menjadi dasar normatif untuk menciptakan aparatur negara yang profesional dan fokus pada kepentingan publik. Kerangka tersebut kemudian diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 mengenai Administrasi Pemerintahan, yang menginstitutionalkan prinsip-prinsip tata kelola ke dalam Asas-Asas

Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) seperti kepastian hukum, profesionalisme, transparansi, akuntabilitas, dan proporsionalitas. Berbeda dengan PP No 101 Tahun 2000 yang hanya bersifat konseptual, UU Nomor 30 Tahun 2014 memberikan konsekuensi hukum terhadap penyimpangan dalam pengambilan Keputusan.

1.5.2 Konsep Responsivitas dalam Perspektif Good Governance

1.5.2.1 Konsep Responsivitas

Responsivitas merupakan salah satu prinsip utama dalam pelaksanaan good governance, yang menekankan kemampuan pemerintah untuk merespons kebutuhan, aspirasi, dan harapan masyarakat dengan tepat dan cepat. Responsivitas dimaknai sebagai kemampuan lembaga pemerintah untuk mengenali kebutuhan Masyarakat, menentukan agenda dan prioritas layanan, serta merancang program pelayanan yang sesuai dengan tuntutan dan harapan publik (Risalbi & Cikusin, 2021).

Dalam konteks good governance, responsivitas tidak hanya mencakup kemampuan instansi pemerintah untuk menanggapi permintaan dari masyarakat, tetapi juga mencakup kemampuan untuk mengubah kebijakan dan program layanan agar sesuai dengan perubahan sosial dan kebutuhan Masyarakat secara cepat, tepat, dan efektif. Prinsip ini mengharuskan semua lembaga, baik yang berhubungan dengan pemerintah maupun yang tidak, untuk secara aktif menawarkan layanan kepada para pemangku kepentingan, terutama Masyarakat, di semua tahapan penyelenggaraan layanan (Warawirin et al., 2025).

Fokus pada prinsip responsivitas dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa responsivitas merupakan representasi paling nyata pada praktik good governance di tingkat

pelayanan dasar. Dalam pelayanan SPKT di Polsek, terjadi interaksi langsung yang intens antara aparat dan masyarakat, sehingga kualitas good governance pertama kali diuji melalui kecepatan, ketepatan, dan kesigapan petugas dalam menanggapi laporan serta pengaduan dari masyarakat. Oleh karena itu, pemeriksaan terhadap reesponsivitas tidak hanya ditujukan untuk menilai kinerja pelayanan, tetapi juga untuk merepresentasikan sejauh mana prinsip-prinsip good governance benar-benar diterapkan dalam praktik pelayanan kepolisian sehari-hari.

1.5.2.2 Indikator Responsivitas

Responsivitas merupakan salah satu prinsip utama dalam mewujudkan good governance. Responsivitas menekankan kemampuan institusi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut Zeithaml dkk dalam (Hardiyansyah, 2011:46), terdapat enam indikator penting yang dapat diterapkan untuk mengukur responsivitas pelayanan, yaitu;

- a. Kemampuan untuk merespon masyarakat, indikator ini menunjukkan sejauh mana petugas dapat mendengarkan, memahami, dan merespon kebutuhan atau permintaan masyarakat dengan cara proaktif.
- b. Kecepatan melayani, merujuk pada waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan layanan atau menangani permintaan masyarakat. Kecepatan dalam memberikan pelayanan merupakan faktor penting agar masyarakat tidak mengalami keterlambatan yang dapat merugikan, sekaligus

meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja petugas.

- c. Ketepatan melayani, terkait dengan kesesuaian antara layanan yang disediakan dan kebutuhan atau permintaan masyarakat. Ketetapan ini mencakup ketepatan dalam prosedur, kebenaran informasi, serta kesesuaian tindakan dengan peraturan yang berlaku.
- d. Kecermatan melayani, ini penting bagi petugas dalam memberikan pelayanan agar dapat meminimalisir kesalahan, kelalaian, atau misinformasi yang mungkin saja terjadi yang dapat memberikan dampak buruk terhadap masyarakat.
- e. Ketepatan waktu pelayanan, manajemen waktu sangat penting dalam operasional pelayanan publik.
- f. Kemampuan menanggapi keluhan, mengukur efektivitas aparat dalam menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan masyarakat. Merespon segala keluhan merupakan indikator nyata dari komitmen instansi terhadap akuntabilitas dan kepuasan publik.

Dalam konteks penelitian ini, indikator responsivitas menurut Zeithaml digunakan untuk menganalisis bagaimana petugas SPKT merespon laporan masyarakat baik dari aspek kecepatan, ketepatan, maupun kemampuan menanggapi keluhan.

1.5.3 Teori dan Konsep Pelayanan Publik

1.5.3.1 Konsep Pelayanan Publik

Osborne, D., & Gaebler, (1992) dalam buku mereka yang berjudul *Reinventing Government*, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah proses penyediaan barang dan jasa oleh sektor publik

yang berfokus pada kepuasan pelanggan, dengan mengedepankan nilai-nilai seperti efisiensi, efektivitas, dan inovasi. Dengan demikian, tujuan pelayanan publik tidak hanya untuk melindungi hak penerima layanan, tetapi juga untuk mewujudkan good governance yang efektif, responsive, dan mampu menanggapi aspirasi masyarakat secara optimal.

Sejalan dengan itu, berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang memenuhi keperluan masyarakat terhadap barang, jasa atau layanan administratif, yang merupakan tanggung jawab negara dan hak setiap warga negara. Pelayanan ini harus dilaksanakan dengan profesionalisme, keadilan, serta berdasarkan kepastian hukum, dengan memprioritaskan kepentingan bersama dan kesamaan hak tanpa adanya diskriminasi. Undang-undang tersebut menyoroti signifikasi standar pelayanan sebagai ukuran kualitas, transparansi informasi, pertanggungjawaban penyedia layanan, serta keterlibatan masyarakat dalam pengawasan dan penyampaian keluhan.

Selain itu, Moenir dalam (Ardiputra et al., n.d.) menegaskan bahwa kualitas layanan publik sangat tergantung pada kesadaran dan komitmen dari pemerintah serta petugas yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Kesadaran ini mencakup kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, secara professional, dan sesuai prosedur, sehingga menjadi faktor penting dalam mencapai layanan publik yang efektif dan memuaskan bagi masyarakat dalam hal ini penerima layanan. Dengan demikian, keberhasilan dalam pelayanan tidak hanya bergantung pada aturan atau prosedur yang ada, tetapi juga pada sikap dan kesadaran dari para pelaksana layanan.

1.5.3.2 Indikator Pelayanan Publik

Dalam penilaian kualitas pelayanan, terdapat beberapa elemen penting yang mempengaruhi agar layanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang berkualitas. Menurut Zeithaml (1990) dalam (Widodo, 2025), untuk menilai mutu suatu layanan ada lima dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu: Tangible, Reability, Responsivines, Assurancce, dan Empaty. Zeithaml juga menjelaskan bahwa setiap dimensi tersebut memiliki beberapa indikator sebagai berikut:

- a. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)
 - Penampilan petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
 - Tingkat kenyamanan area pelayanan.
 - Kemudahan prosedur dalam menjalani proses layanan.
 - Disiplin pegawai saat melayani masyarakat.
 - Penggunaan sarana dan alat bantu yang mendukung pelayanan.
- b. Dimensi Reliability (Keandalan)
 - Ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan.
 - Kejelasan mengenai standar pelayanan yang diterapkan.
 - Kemampuan petugas dalam memanfaatkan alat bantu pelayanan.
 - Keterampilan petugas dalam menggunakan sarana dan alat bantu tersebut.
- c. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)
 - Kecepatan pegawai dalam menanggapi setiap pengguna layanan.
 - Tingkat ketepatan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan.
 - Ketepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan.
 - Tanggapan terhadap keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan.
- d. Dimensi Assurance (Jaminan)

- Jaminan ketepatan waktu saat proses pelayanan berlangsung.
 - Jaminan kepastian biaya yang harus dibayar oleh pengguna layanan.
- e. Dimensi Empathy (Empati)
- Sikap yang mengutamakan kepentingan pengguna layanan.
 - Pelayanan yang diberikan dengan sikap yang ramah dan sopan.
 - Tidak ada perlakuan diskriminatif terhadap masyarakat yang dilayani.
 - Sikap dalam melayani serta menghargai setiap pengguna layanan.

1.5.4 Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu

1.5.4.1 Pengertian dan Fungsi SPKT

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) adalah sebuah unit kepolisian yang bertanggung jawab untuk memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Layanan ini mencakup penerimaan berbagai jenis laporan serta pengaduan dari masyarakat, penyediaan dukungan atau tindakan kepolisian, serta memfasilitasi penyelesaian perkara ringan atau perselisihan antarwarga sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan regulasi atau kebijakan internal Polri.

Sesuai dengan Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia (PERKAP) Nomor 2 Tahun 2021 Pasal 29 ayat (2) tentang SPKT, unit ini memiliki beberapa fungsi utama, antara lain:

- a. Menyelenggarakan layanan kepolisian terpadu kepada masyarakat, yang mencakup penerbitan dokumen resmi seperti Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian dan Kegiatan Masyarakat, Surat

Izin Mengemudi (SIM), serta Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK);

- b. Mengkoordinasikan dan memberikan bantuan serta pertolongan, termasuk tindakan pertama di tempat kejadian perkara (TP TKP), pengaturan, penjagaan, pengawalan, patroli, dan pengamanan kegiatan Masyarakat serta instansi pemerintah;
- c. Memberikan pelayanan masyarakat melalui surat dan media komunikasi dan media sosial;
- d. Pelayanan Informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. Penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian kepada Kapolres melalui Bagian Operasi.

Oleh karena itu, SPKT berperan sebagai garda terdepan dalam menyediakan layanan kepolisian, yang menggabungkan berbagai jenis pelayanan publik secara sistematis, profesional, dan sejalan dengan regulasi yang ada.

1.5.5 Implementasi prinsip Responsivitas dalam Pelayanan Kepolisian

1.5.5.1 Kepolisian sebagai Lembaga Pelayanan Publik

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan institusi negara yang tidak hanya bertugas dalam menegakkan hukum, tetapi juga berperan sebagai lembaga pelayanan publik. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 mengenai Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang menekankan bahwa Polri bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan, pengayoman, serta pelayanan kepada masyarakat, dan memiliki kewajiban untuk menjaga keamanan serta ketertiban umum. Oleh karena itu, fungsi pelayanan publik menjadi bagian penting dalam pelaksanaan tugas kepolisian di masyarakat.

Dalam sistem pemerintahan Indonesia, Polri berperan sebagai lembaga kepolisian nasional yang berada di bawah naungan Presiden secara langsung (Manado & Mawara, 2022). Kedudukan ini

menegaskan bahwa Polri memiliki tanggung jawab langsung kepada Presiden dalam menjalankan semua fungsi kepolisian. Selain itu, posisi tersebut menunjukkan bahwa Polri melaksanakan tugas kepolisian secara otonom di bawah Presiden dan terpisah dari struktur komando militer. Kondisi ini memperkuat kedudukan Polri sebagai institusi sipil yang berfokus pada pelayanan masyarakat, sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik dan pengelolaan pemerintahan yang demokratis.

Sebagai institusi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, Polri dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelayanan kepolisian tidak hanya terbatas pada aspek penegak hukum, tetapi juga meliputi layanan administratif, penerimaan pengaduan, pemberian informasi, serta penanganan masalah masyarakat dengan cepat dan tepat. Kualitas pelayanan kepolisian merupakan hal penting dalam membangun kepercayaan masyarakat, karena pelayanan yang baik menunjukkan keberadaan negara dalam memenuhi hak-hak warga negara.

Dalam implementasinya, kedudukan Polri sebagai institusi pelayan publik ditunjukkan melalui berbagai unit yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, salah satunya adalah SPKT. SPKT berfungsi sebagai ujung tombak dalam memberikan layanan kepolisian, terutama dalam menerima laporan dan keluhan dari masyarakat serta menanggapi kebutuhan masyarakat secara langsung.

1.5.5.2 Responsivitas dalam Layanan Kepolisian

Implementasi prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan kepolisian tidak dapat dipisahkan dari fungsi Polri sebagai lembaga pelayanan publik yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, good governance menekankan pemerintahan yang transparan, akuntabel, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan publik (UNDP dalam Rohman, 2024). Dalam lingkup kepolisian, prinsip-prinsip ini terlihat dalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama dalam unit-unit pelayanan utama seperti Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT).

Prinsip responsivitas merupakan salah satu fondasi utama good governance yang menjadi tolak ukur penting dalam mengevaluasi kinerja layanan kepolisian. Responsivitas tidak hanya diukur dari seberapa cepat petugas memberikan tanggapan, melainkan juga dari sejauh mana akurasi dan efektivitas tindakan yang diambil untuk merespons masukan dan kebutuhan masyarakat. Menurut (Fadilah dan Situmorang dalam Kustarto et al., 2025), responsivitas mencakup beberapa aspek penting, yaitu kecepatan dalam memberikan respons, tersedianya saluran untuk pengaduan atau komunikasi, adanya tindakan nyata sebagai tindak lanjut, transparansi dalam proses penanganan, serta kemampuan petugas untuk menyesuaikan layanan dengan situasi dan kebutuhan masyarakat.

Dalam praktiknya, pelaksanaan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan sangat tergantung pada kesadaran dan profesionalisme petugas yang melaksanakan layanan tersebut. Seperti yang sudah dijelaskan dalam konsep pelayanan publik, kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh regulasi, tetapi juga oleh sikap, komitmen, dan kemampuan aparatur dalam melayani masyarakat (Moenir dalam Ardiputra et al., n.d.). Oleh karena itu, SPKT sebagai unit yang langsung menerima laporan dan pengaduan dari masyarakat berperan sangat penting dalam merepresentasikan sejauh mana prinsip good governance, khususnya prinsip responsivitas diterapkan dalam pelayanan kepolisian sehari-hari.

1.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis & Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan Penelitian ini
1.	(Suwondo, 2018) “Efektivitas SPKT dalam Layanan Kepolisian”	Kualitatif; Studi pusaka, FGD, wawancara mendalam, dan observasi fasilitas SPKT.	Pelaksanaan SPKT di berbagai Pelaksanaan SPKT di berbagai Polres dan Polsek belum optimal karena keterbatasan SDM, sarana prasarana, fasilitas gedung, dan anggaran.	Relevan, karena dapat menjadi pembandingan empiris dalam menilai responsivitas pelayanan kepolisian.
2.	(Sobian, 2024) “Pelayanan Kepolisian pada Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kabupaten Melawi”	Kualitatif deskriptif; wawancara, observasi, dan dokumentasi	Pelayanan SPKT telah sesuai prosedur hukum dengan sarana prasarana yang memadai, namun masih terkendala keterbatasan jumlah personel meskipun	Relevan dalam menggambarkan praktik pelayanan SPKT di tingkat Polres serta mendukung analisis mengenai pengaruh mekanisme pelayanan, SDM, dan fasilitas terhadap

No .	Penulis & Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan Penelitian ini
			kualitas SDM cukup baik.	responsivitas SPKT.
3.	(Kustarto et al., 2025) "Responsivitas Pelayanan Publik oleh Kepolisian Resort Mojokerto dalam Menangani Pengaduan Masyarakat"	Kualitatif deskriptif; wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi	Responsivitas pelayanan kepolisian dipengaruhi oleh kecepatan respon, akses pengaduan, profesionalisme petugas, dan transparansi prosedur, sementara pemanfaatan saluran digital belum optimal akibat rendahnya literasi dan sosialisasi.	Relevan secara konseptual dengan menempatkan responsivitas sebagai indikator utama kualitas pelayanan kepolisian dan penguatan analisis SPKT sebagai perwujudan good governance.
4.	(Pongtuluran, 2021) "Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian"	Deskriptif kuantitatif; observasi, wawancara, dan kuesioner (50 responden)	Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SPKT tergolong baik dengan nilai IKM 80,834, yang dipengaruhi oleh aspek	Relevan sebagai pembanding dari perspektif pengguna layanan serta memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan SPKT, persepsi

No .	Penulis & Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan Penelitian ini
	Terpadu (SPKT) Polres Tana Toraja”		responsiveness, reliability, dan assurance.	masyarakat, dan prinsip good governance.
5.	(Nursahriza, 2025)	Pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi literatur dengan analisis isi dan triangulasi sumber.	Governance modern mendorong efektivitas pelayanan publik melalui inovasi digital dan kolaborasi pemerintah dan masyarakat, namun masih terkendala keterbatasan sumber daya, budaya birokrasi, rendahnya partisipasi publik, serta penerapan good governance yang belum optimal.	Relevan sebagai rujukan konseptual dan empiris dalam mengkaji penerapan prinsip good governance, khususnya responsivitas SPKT dalam pelayanan kepolisian.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menjelaskan secara rinci praktik pelayanan SPKT dalam menanggapi pengaduan dan kebutuhan masyarakat di Polsek Ujung Pandang. Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh data yang bersifat naratif dan kontekstual mengenai responsivitas pelayanan sebagaimana dialami dan dipersepsikan oleh aparatur kepolisian maupun masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menurut Sugiyono (2020), tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami serta menggali secara mendalam fenomena yang menjadi objek perhatiannya, agar peneliti dapat memperoleh pemahaman yang menyeluruh dan dapat menemukan sesuatu yang unik dari objek yang diteliti.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Polsek Ujung Pandang, Kota Makassar. Khususnya pada unit SPKT. Lokasi ini dipilih karena Polsek Ujung Pandang merupakan salah satu Polsek yang berada di wilayah pusat kota dengan tingkat aktivitas masyarakat yang tinggi, yang menyebabkan jumlah laporan dan pengaduan masyarakat yang cukup signifikan. Kondisi ini membuat Polsek Ujung Pandang relevan untuk dianalisis dalam konteks responsivitas pelayanan publik, terutama dalam hal penerimaan dan penanganan awal laporan Masyarakat terkait dengann Laporan Polisi (LP) dan Surat Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK).

Selain itu, SPKT pada Tingkat Polsek berfungsi sebagai garda terdepan dalam pelayanan kepolisian yang berhubungan langsung dengan Masyarakat, sehingga menjadi representasi yang baik untuk mengevaluasi penerapan prinsip responsivitas sebagai bagian dari good governance dalam pelayanan publik.

Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Februari tahun 2026, yang mencakup tahap persiapan, pengumpulan data lapangan melalui wawancara dan observasi, serta dokumentasi pendukung.

2.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam bagaimana responsivitas SPKT di Polsek Ujung Pandang dalam menerima dan menangani laporan dari masyarakat, khususnya pada tahap penerimaan dan penanganan awal laporan yang berkaitan dengan penerbitan Laporan Polisi (LP) dan Surat Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK). Penelitian ini membatasi analisis pada tahap awal pelayanan sebelum laporan diserahkan ke unit fungsi lainnya, sehingga tidak mencakup proses penyidikan lanjutan. Dalam konteks ini, responsivitas dipahami sebagai kemampuan petugas SPKT dalam menunjukkan kecepatan, ketepatan, ketanggapan, dan konsistensi pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.

Untuk menganalisis responsivitas pelayanan tersebut, penelitian ini menggunakan indikator responsivitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, yang meliputi beberapa aspek, yaitu;

1. Kemampuan Merespon Masyarakat

Kemampuan petugas SPKT dalam menerima laporan masyarakat, memberikan tanggapan awal, serta menunjukkan kesiapan dalam membantu masyarakat yang datang untuk melaporkan suatu kejadian atau pengaduan.

2. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan petugas SPKT dalam menerima laporan masyarakat, memproses administrasi laporan, serta

memberikan arahan terkait prosedur yang harus dilakukan oleh pelapor.

3. Ketepatan Pelayanan

Ketepatan petugas dalam memberikan layanan sesuai dengan prosedur yang ada, termasuk kemampuan dalam mengenali jenis laporan dan langkah awal yang harus diambil.

4. Kecermatan Pelayanan

Ketelitian petugas SPKT dalam memeriksa kelengkapan administrasi laporan masyarakat serta memastikan bahwa data yang dicatat sesuai dengan fakta yang disampaikan oleh pelapor.

5. Ketepatan Waktu Pelayanan

Kemampuan petugas SPKT dalam menyelesaikan proses pelayanan sesuai dengan waktu yang wajar dan tidak menunda proses penerimaan laporan masyarakat.

6. Kemampuan Menanggapi Keluhan Masyarakat

Kemampuan petugas SPKT dalam merespons keluhan atau pertanyaan masyarakat terkait proses pelayanan serta memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami.

Selain itu, penelitian ini juga memfokuskan pada faktor-faktor yang memengaruhi responsivitas pelayanan SPKT, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

2.4 Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif, sumber data merupakan segala informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai pihak yang berkaitan erat dengan fokus penelitian.

Menurut Creswell dan Poth (2018) sumber data merupakan komponen penting dalam penelitian kualitatif, karena kualitas data yang dikumpulkan akan menentukan kedalaman analisis serta keabsahan hasil dari temuan penelitian tersebut. Pada penelitian ini, penulis membedakan sumber data menjadi dua kategori utama, yaitu data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang diperoleh peneliti secara langsung di lokasi penelitian melalui interaksi dengan objek atau narasumber yang terlibat. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, serta komunikasi langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan di SPKT Polsek Ujung Pandang. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Sugiyono, bahwa dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data selalu melibatkan interaksi langsung antara peneliti dengan narasumber.

Narasumber dalam penelitian ini mencakup petugas SPKT, pimpinan Polsek, dan masyarakat yang pernah menggunakan layanan SPKT, sehingga memungkinkan peneliti memahami pengalaman, persepsi, serta pandangan mereka terkait responsivitas pelayanan dan implementasi prinsip-prinsip good governance di SPKT Polsek Ujung Pandang.

b. Data Sekunder

Sugiyono mengemukakan bahwa data sekunder merujuk pada data yang diperoleh oleh peneliti melalui sumber-sumber tidak langsung, seperti dokumen, arsip, maupun literatur yang relevan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian

ini, data sekunder digunakan untuk mendukung dan memperkuat hasil dari data primer agar analisis mengenai responsivitas SPKT sebagai perwujudan good governance menjadi lebih komprehensif. Sumber data sekunder terdiri dari dokumen resmi yang dikeluarkan oleh SPKT Polsek Ujung Pandang, seperti laporan kegiatan, statistik pengaduan masyarakat, dan arsip tindak lanjut pengaduan. Peneliti juga menelaah dokumen pendukung dari Pemerintah Kota Makassar yang relevan dengan kebijakan pelayanan publik dan prinsip good governance, serta literatur ilmiah berupa buku, jurnal, artikel, dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan fokus penelitian.

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian kualitatif, karena mutu serta kedalaman data informasi yang diperoleh akan memberikan dampak langsung pada akurasi analisis dan keabsahan hasil penelitian. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh data langsung mengenai proses pelayanan di SPKT Polsek Ujung Pandang, khususnya dalam menerima dan merespons pengaduan masyarakat. Pengamatan difokuskan pada interaksi antara petugas SPKT dan masyarakat serta alur penanganan dan tindak lanjut laporan sebagai indikator responsivitas pelayanan. Observasi ini juga digunakan untuk memeriksa kesesuaian data

hasil wawancara dan dokumentasi sehingga temuan penelitian menjadi lebih valid dan komprehensif.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik utama untuk menggali informasi mendalam dari petugas SPKT, pimpinan Polsek, serta masyarakat pengguna layanan SPKT guna memahami pengalaman dan persepsi mereka terhadap responsivitas pelayanan. Wawancara bersifat semi-terstruktur, sehingga peneliti dapat mengajukan pertanyaan terbuka sekaligus menyesuaikan dengan situasi di lapangan. Data hasil wawancara dianalisis bersama temuan observasi dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran utuh mengenai praktik responsivitas SPKT Polsek Ujung Pandang.

c. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil wawancara dan observasi melalui analisis laporan kegiatan SPKT, catatan pengaduan masyarakat, tindak lanjut kasus, serta arsip pendukung seperti dokumen internal Polsek dan dokumen terkait dari Pemerintah Kota Makassar dianalisis untuk menelusuri pola responsivitas SPKT dalam merespons kebutuhan masyarakat. Selain itu, literatur berupa buku, jurnal, artikel, dan peraturan perundang-undangan dimanfaatkan sebagai dasar teori dan kerangka analisis. Kombinasi dokumentasi, wawancara, dan observasi diharapkan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai

Dengan menggabungkan dokumentasi, wawancara, dan observasi, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan

pemahaman yang komprehensif mengenai responsivitas SPKT sebagai perwujudan good governance.

2.6 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini terdiri dari 8 orang yang dipilih secara purposive, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini adalah pihak yang terlibat langsung dalam pelayanan SPKT, serta masyarakat yang pernah menerima pelayanan di SPKT Polsek Ujung Pandang.

Tabel 2. 1 Informan Penelitian

NO.	Informan	Jabatan/Keterangan	Jumlah
1.	Wakapolsek Ujung Pandang	Informan kunci	1
2.	KA SPKT	Informan kunci	2
3.	Petugas SPKT	Informan utama	2
4.	Anggota Unit Reskrim	Informan pendukung	1
5.	Masyarakat	Pengguna layanan SPKT (LP dan SKTLK)	4
Total			10 Informan

2.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan tahapan yang dilakukan secara terus-menerus mulai dari saat peneliti berada di lapangan hingga proses penulisan laporan akhir. Matthew B. Miles

dan kawan-kawan (2014) menyatakan bahwa analisis kualitatif terbagi menjadi empat tahap yang terhubung satu sama lain, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, serta studi dokumentasi. Menurut Sugiyono (2020), pada tahap ini, peneliti berupaya memperoleh sejauh mungkin data yang berkaitan dengan fokus penelitian. Data mentah yang masih bersifat umum kemudian menjadi bahan dasar analisis pada tahap berikutnya.

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap awal pengolahan data, dimana peneliti menyeleksi, menyederhanakan, dan memfokuskan perhatian pada data yang sesuai dengan kebutuhan peneliti. Hal ini menjadi penting karena data yang dikumpulkan di lapangan cukup banyak, sehingga perlu untuk dicatat secara teliti dan rinci agar peneliti dapat mengidentifikasi pola, tema, maupun hubungan yang muncul dari temuan penelitian (Sugiyono, 2020)

c. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, tabel, bagan, atau matriks. Penyajian data yang tersusun dengan baik memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperoleh pandangan menyeluruh mengenai hasil penelitian, memahami hubungan antara berbagai variabel, serta mengidentifikasi temuan-temuan penting yang muncul. Pada

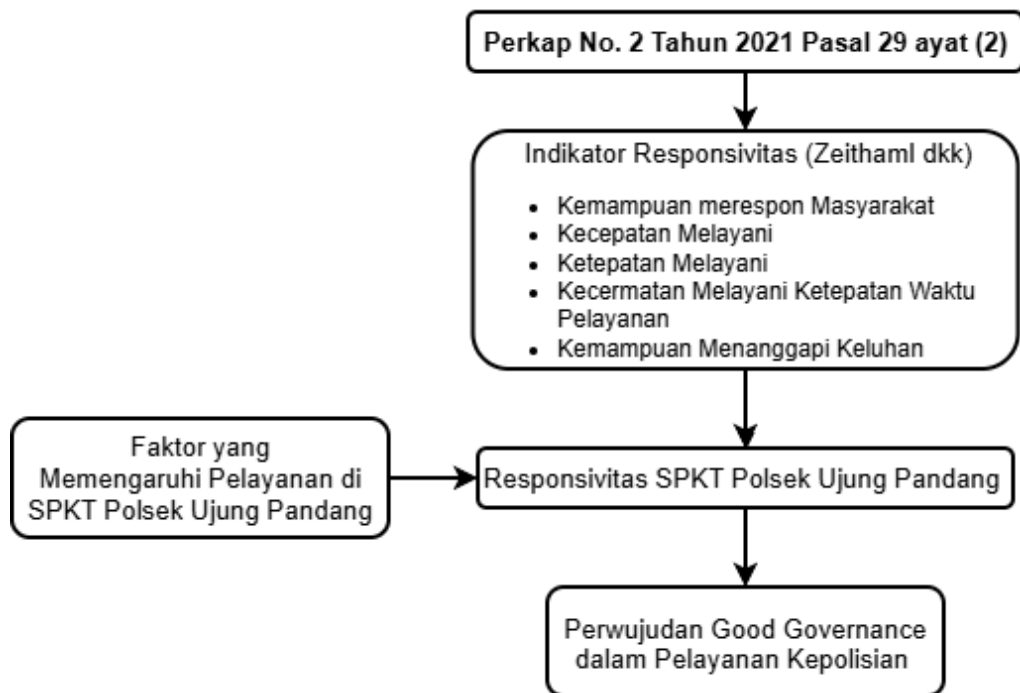
tahap ini, data diatur sedemikian hingga peneliti dapat melanjutkan analisis dengan cara yang lebih terarah dan terstruktur. Menurut Sugiyono (2020), dengan penyajian data, akan memudahkan untuk mengerti apa yang sedang terjadi serta merencanakan langkah-langkah berikutnya berdasarkan pemahaman yang telah didapat.

d. Penarikan Kesimpulan

Tahapan akhir dari analisis data adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan yang awal sering kali bersifat sementara dan dapat berubah jika ada temuan baru. Setelah menjalani proses verifikasi seperti triangulasi atau konfirmasi dengan informan, kesimpulan menjadi lebih kuat dan valid. Di tahap ini, pemneliti merangkum inti dari hasil penelitian sesuai dengan pola dan hubungan yang telah diidentifikasi selama proses analisis.

2.8 Kerangka Konsep

Sugiyono (2020) menjelaskan bahwa kerangka kerja konseptual merupakan representasi skematis yang menyatukan berbagai komponen penelitian untuk membentuk hipotesis induktif dalam pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, kerangka konsep berperan sebagai panduan awal bagi peneliti dalam memahami masalah, menentukan fokus analisis, dan mengarahkan interpretasi terhadap temuan lapangan. Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:



Tabel 1. 2 Kerangka Konsep