

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance). Keberhasilan pelaksanaan pemerintahan pada hakikatnya sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan (Muharman & Frinaldi, 2023). Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya menunjukkan komitmen pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara, tetapi juga mencerminkan kemampuan negara dalam mewujudkan keadilan sosial, menjaga stabilitas keamanan, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Secara normatif, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan hak bagi setiap warga negara dan menjadi kewajiban bagi pemerintah untuk menyelenggarakannya secara profesional, transparan, responsif, adil, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Ketentuan ini menempatkan masyarakat tidak sekadar sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai pihak yang berhak memperoleh pelayanan yang cepat, akurat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, responsivitas menjadi salah satu prinsip yang sangat penting untuk diperhatikan karena berperan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Kolondam (2024) menyatakan bahwa responsivitas merupakan kemampuan institusi pemerintah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, merespons permasalahan yang dihadapi masyarakat, serta memberikan

pelayanan secara cepat dan tepat. Sejalan dengan itu, Kustarto et al. (2025) menegaskan bahwa responsivitas pelayanan publik menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat responsivitas aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan sangat menentukan bagaimana masyarakat menilai kinerja dan integritas suatu lembaga publik.

Pelayanan publik dilaksanakan oleh berbagai instansi pemerintah yang memiliki fungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satunya adalah pelayanan yang disediakan oleh institusi kepolisian. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) memiliki tugas pokok untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam menjalankan tugas tersebut, Polri tidak hanya berfungsi sebagai aparat penegak hukum, tetapi juga sebagai institusi pelayanan publik yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang profesional, humanis, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat oleh institusi kepolisian juga harus sejalan dengan nilai-nilai yang terkandung dalam Tribrata dan Catur Prasetya sebagai pedoman moral dan etika bagi setiap anggota Polri. Elvi (2020) menegaskan bahwa nilai-nilai tersebut menekankan pentingnya pengabdian, integritas, serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang berkeadilan dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan kepolisian tidak hanya dilihat dari aspek penegakan hukum semata, tetapi juga

dari bagaimana aparat kepolisian mampu memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan berempati terhadap masyarakat.

Namun demikian, dalam beberapa tahun terakhir kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian juga menjadi perhatian di ruang publik. Berbagai kritik dan keluhan masyarakat sering muncul di media sosial maupun pemberitaan media massa terkait pengalaman 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. Fenomena tersebut menunjukkan adanya persepsi bahwa laporan masyarakat tidak selalu memperoleh respons yang cepat atau penanganan yang memadai. Kondisi ini memperlihatkan bahwa responsivitas pelayanan kepolisian menjadi aspek yang sangat 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 utama bagi masyarakat dalam menyampaikan laporan, pengaduan, maupun memperoleh layanan kepolisian lainnya. Melalui SPKT, masyarakat dapat menyampaikan laporan terkait tindak pidana, membuat Laporan Polisi (LP), maupun mengurus berbagai layanan administratif seperti Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK). Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas SPKT sangat menentukan bagaimana masyarakat menilai kinerja dan profesionalisme institusi kepolisian secara keseluruhan.

Dalam praktik pelayanan kepolisian di tingkat Kepolisian Sektor (Polsek), responsivitas menjadi prinsip yang sangat penting karena merupakan aspek pelayanan yang langsung dirasakan oleh masyarakat. Pada tahap awal pelayanan, masyarakat umumnya menilai kualitas pelayanan dari seberapa cepat petugas merespons laporan, bagaimana sikap petugas dalam menerima pengaduan, serta seberapa jelas informasi yang diberikan kepada pelapor mengenai proses penanganan laporan. Dengan demikian, meskipun good governance memiliki berbagai prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi, responsivitas menjadi prinsip yang paling relevan dalam menilai kualitas pelayanan SPKT yang berada di garis terdepan pelayanan kepolisian.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan SPKT masih menghadapi berbagai kendala dalam implementasinya. Penelitian yang dilakukan oleh Suwondo (2018) menunjukkan bahwa pelaksanaan SPKT di berbagai wilayah belum berjalan secara optimal. Hambatan yang ditemukan antara lain keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum memadai, dukungan anggaran yang terbatas, serta struktur organisasi yang belum sepenuhnya mendukung efektivitas pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kecepatan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Sobian dan Sugianto (2024) mengenai pelayanan SPKT di Polres Kabupaten Melawi menunjukkan bahwa meskipun secara prosedural pelayanan telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, efektivitas pelayanan masih belum optimal karena keterbatasan jumlah personel yang tersedia. Temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap prosedur belum tentu

menjamin kualitas pelayanan apabila tidak didukung oleh sumber daya yang memadai.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Kustarto, Mustofah, dan Pramudiana (2025) menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan kepolisian dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kecepatan respons petugas, aksesibilitas layanan pengaduan, profesionalisme aparatur, serta kejelasan prosedur pelayanan. Faktor-faktor tersebut memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan masyarakat serta mendukung terwujudnya prinsip good governance. Sementara itu, Pongtuluran, Mengga, dan Ronal (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan SPKT berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, khususnya pada aspek responsiveness, reliability, dan assurance.

Meskipun berbagai penelitian tersebut telah memberikan gambaran mengenai pelayanan SPKT, sebagian besar penelitian masih berfokus pada unit kepolisian di tingkat Polres. Kajian yang secara khusus meneliti responsivitas pelayanan SPKT di tingkat Polsek masih relatif terbatas. Padahal, Polsek merupakan unit kepolisian yang paling dekat dengan masyarakat dan menjadi tempat pertama yang sering diakses masyarakat untuk melaporkan berbagai peristiwa, seperti kehilangan barang, konflik sosial skala kecil, maupun tindak pidana ringan.

Pada tingkat Polsek, pelayanan SPKT sering dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan jumlah personel, tingginya volume pelayanan, serta keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat responsivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, khususnya dalam penerimaan dan penanganan awal laporan masyarakat seperti

Laporan Polisi (LP) dan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK).

Oleh karena itu, penelitian mengenai responsivitas pelayanan SPKT di tingkat Polsek menjadi penting untuk dilakukan guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana prinsip responsivitas diterapkan dalam praktik pelayanan kepolisian di tingkat yang paling dekat dengan masyarakat. Dalam konteks ini, Polsek Ujung Pandang Kota Makassar dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu wilayah pelayanan kepolisian yang memiliki intensitas interaksi yang cukup tinggi dengan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polsek Ujung Pandang Kota Makassar, khususnya dalam penerimaan dan penanganan awal laporan masyarakat yang berkaitan dengan Laporan Polisi (LP) dan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi responsivitas pelayanan SPKT sebagai implementasi prinsip good governance dalam pelayanan kepolisian.

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 Laporan Polisi (LP) dan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK)?

2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi responsivitas pelayanan SPKT Polsek Ujung Pandang sebagai implementasi prinsip good governance di Kota Makassar?

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 Surat Laporan Polisi (LP) dan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK).
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat responsivitas pelayanan SPKT Polsek Ujung Pandang sebagai implementasi prinsip good governance di Kota Makassar.

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 kesiapan 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 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 (STTLTP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapori 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.

1.5.4.2 Jenis-Jenis Kejahatan

Kejahatan merupakan masalah sosial yang terus berkembang seiring dengan perubahan zaman, kemajuan teknologi, dan dinamika kehidupan masyarakat. Keberadaan kejahatan tidak hanya menjadi perhatian aparat penegak hukum, tetapi juga memerlukan pemahaman dari masyarakat luas agar dapat meningkatkan kewaspadaan, kesadaran hukum, serta kemampuan untuk melindungi diri dan lingkungan sekitarnya. Dalam konteks sistem hukum di Indonesia, terdapat beberapa klasifikasi kejahatan yang umum dijadikan acuan dalam memahami karakteristik dan dampaknya terhadap kehidupan sosial.

1. Kejahatan Konvensional

Kejahatan konvensional merupakan bentuk kejahatan yang paling umum terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Jenis

kejahatan ini biasanya terjadi di sekitar kita dan secara langsung menargetkan individu maupun kelompok. Bentuk-bentuknya meliputi tindakan melawan hukum seperti pencurian, penipuan,, penggelapan, serta berbagai tindakan yang mengganggu ketertiban umum. Selain itu, tindakan seperti memberikan informasi palsu dan sumpah palsu juga termasuk dalam kategori ini karena dapat menghalangi proses penegakan hukum.

2. Kejahatan Transnasional

Kejahatan transnasional merupakan bentuk kejahatan yang memiliki karakteristik khas karena melintasi batas yurisdiksi antarnegara. Fenomena ini umumnya dijalankan oleh jaringan terorganisasi yang beroperasi secara sistematis dalam skala internasional, sehingga penanganannya menuntut adanya kerja sama antarnegara. Seiring dengan perkembangan zaman, kejahatan lintas negara mengalami peningkatan yang signifikan, baik dari segi kompleksitas modus operandi maupun pemanfaatan teknologi. Pelaku kejahatan semakin mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, sistem keuangan global, serta kelemahan dalam pengawasan imigrasi dan perbatasan untuk menjalankan aktivitas ilegalnya (Frahma, 2025).

Indonesia telah menunjukkan komitmen yang kuat melalui ratifikasi United Nations Convention Against Transnational Organized Crime yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 sebagai dasar hukum dalam upaya pemberantasan kejahatan terorganisasi lintas negara. Kejahatan transnasional mencakup berbagai bentuk

aktivitas ilegal yang bersifat kompleks dan berdampak luas, seperti pencucian uang, korupsi lintas negara, perdagangan manusia, penyelundupan migran, perdagangan narkoba, penyelundupan senjata api, terorisme, serta kejahatan siber.

Selain itu, praktik ilegal lainnya seperti perdagangan satwa dan tumbuhan yang dilindungi, serta kejahatan terhadap benda seni dan warisan budaya, juga termasuk dalam kategori kejahatan ini. Dampak yang ditimbulkan tidak hanya berupa kerugian ekonomi dalam jumlah besar, tetapi juga berpotensi mengganggu stabilitas keamanan nasional serta mengancam kedaulatan negara secara menyeluruh.

3. Kejahatan terhadap Kekayaan Negara

Kejahatan terhadap kekayaan negara merupakan jenis pelanggaran hukum yang memiliki pengaruh besar bagi kepentingan masyarakat, karena berkaitan dengan keuangan negara, sumber daya alam, dan aset berharga. Tindakan seperti korupsi, penambangan liar, *illegal fishing*, dan *illegal mining* menunjukkan adanya eksploitasi kekayaan negara secara ilegal. Selain itu, kejahatan ini juga mencakup pelanggaran di bidang lingkungan hidup, fiskal, penyelundupan, cukai, serta hak kekayaan intelektual. Dampaknya tidak hanya menimbulkan kerugian finansial, tetapi juga menghambat proses Pembangunan, merusak lingkungan, dan mengurangi kepercayaan Masyarakat terhadap pemerintah.

4. Kejahatan Berimplikasi Kontinjensi

Kejahatan berimplikasi kontinjensi merupakan jenis kejahatan yang muncul secara tiba-tiba dan sulit diprediksi, serta berpotensi mengganggu stabilitas keamanan, politik,

sosial, dan ekonomi, sehingga menimbulkan keresahan di tengah Masyarakat (Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2009).

Dalam implementasinya, kejahatan kontinjensi dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti konflik antarkelompok yang dilatarbelakangi oleh perbedaan suku, agama, ras, dan golongan, konflik adat, gerakan separatis, hingga kerusuhan massa. Selain itu, demonstrasi yang berkembang menjadi tindakan anarkis, pemogokan tenaga kerja yang disertai kekerasan, serta ketegangan antara aparat dan masyarakat juga termasuk dalam kategori ini. Mengingat karakteristiknya yang sensitif dan berdampak luas, penanganannya memerlukan pendekatan hukum yang tegas serta diimbangi dengan strategi sosial yang tepat dan bijaksana (Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Nduga, 2025).

1.5.4.3 Mekanisme Pengaduan

Dalam melaporkan suatu tindak pidana, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan kepada pihak kepolisian melalui beberapa mekanisme yang telah disediakan. Secara umum, pengaduan dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu melalui call center maupun dengan mendatangi langsung kantor kepolisian.

1. Melalui Layanan Call Center 110

Salah satu sarana yang disediakan oleh kepolisian untuk menerima laporan dari masyarakat adalah layanan Call center 110. Layanan ini berfungsi sebagai saluran pengaduann yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan informasi, melaporkan suatu kejadian, maupun meminta

bantuan kepolisian melalui sambungan telepon. Dengan menggunakan layanan ini, Masyarakat dapat melaporkan berbagai jenis peristiwa seperti kecelakaan, ancaman, pencurian, atau keadaan lain yang memerlukan penanganan dari pihak kepolisian. Layanan call center 110 dapat diakses secara gratis oleh masyarakat serta beroperasi selama 24 jam di seluruh wilayah Indonesia sehingga memudahkan Masyarakat dalam menyampaikan laporan kapan pun diperlukan.

2. Pengaduan Secara Langsung

Pengaduan secara langsung memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan laporan secara lebih jelas dan rinci kepada petugas kepolisian. Dalam hal ini, masyarakat dapat mendatangi kantor kepolisian terdekat dan selanjutnya menuju unit Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang berfungsi sebagai unit pelayanan yang menerima laporan dari masyarakat. Pada unit tersebut, pelapor dapat menyampaikan laporan baik secara lisan maupun secara tertulis kepada petugas yang bertugas. Setelah laporan diterima, pelapor berhak memperoleh surat tanda penerimaan laporan dari penyidik atau penyidik sebagai bukti bahwa laporan tersebut telah diterima dan sedang diproses oleh pihak kepolisian.

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.

Wilayah kewenangan kepolisian dalam menerima laporan masyarakat diatur dalam Pasal 4 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2007 tentang Daerah Hukum Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa wilayah hukum kepolisian meliputi Kepolisian Markas Besar (Mabes) Polri yang meliputi seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, Kepolisian Daerah (Polda) yang mencakup wilayah provinsi, Kepolisian Resort (Polres) yang mencakup wilayah kabupaten atau kota, serta K kepolisian Sektor (Polsek) yang mencakup wilayah kecamatan

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 professional, 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 pembanding 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”		responsivenes s, reliability, dan assurance.	masyarakat, dan prinsip good governance.
5.	(Nursahriza, 2025)	Pendekata n 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 dengan 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 Lapor 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 implementasi good governance dapat dilakukan secara 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 berbagai dokumen yang relevan dengan penelitian. Dokumen yang dianalisis meliputi laporan kegiatan SPKT, catatan pengaduan masyarakat, serta arsip penanganan laporan masyarakat. Selain itu, dokumen pendukung seperti dokumen internal

Polsek Ujung Pandang dan dokumen terkait dari Pemerintah Kota Makassar juga ditelaah untuk menelusuri pola responsivitas pelayanan SPKT dalam merespons kebutuhan Masyarakat.

Peneliti juga memanfaatkan literatur ilmiah berupa buku, jurnal, artikel, serta peraturan perundang-undangan sebagai landasan teori dan kerangka analisis dalam penelitian ini. Dengan mengombinasikan data dari dokumentasi, wawancara, dan observasi, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai responsivitas pelayanan SPKT sebagai implementasi prinsip good governance di Polsek Ujung Pandang Kota Makassar.

2.6 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini terdiri dari 10 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.

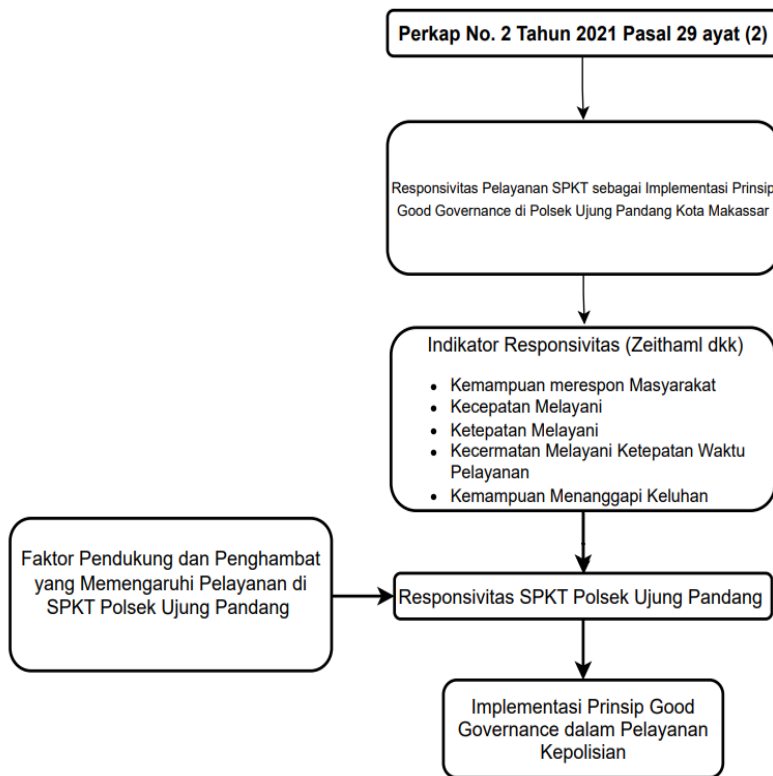
d. Penarikan Kesimpulan

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, peneliti 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 2. 2 Kerangka Konsep