

## ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KEPOLISIAN RESOR SIDRAP (STUDI DI SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU)

Sufriadi Z<sup>1(a)</sup>, Jamaluddin<sup>2(b)</sup>, Andi Nilwan<sup>3(c)</sup>, Muhammad Nur<sup>4(d)</sup>, Muliani S<sup>5(e)</sup>,  
Ahmad Mustanir<sup>6(f)</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang  
<sup>a)</sup>[sufriadiums97@gmail.com](mailto:sufriadiums97@gmail.com)

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

26-04-2025

Diterbitkan Online:

01-06-2025

#### Kata Kunci:

Efektivitas, Responsivitas,  
Kepuasan, Pelayanan Publik,  
Kepolisian

#### Keywords:

Effectiveness,  
Responsiveness,  
Satisfaction, Public Service,  
Police Force

#### Corresponding Author:

[sufriadiums97@gmail.com](mailto:sufriadiums97@gmail.com)

#### DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v4i2.258>

### ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji efektivitas pelayanan publik Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resor Sidrap, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi responsivitas pelayanan, serta mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian dilaksanakan di SPKT Polres Sidrap yang berlokasi di Jalan Bau Masepe No. 1 Pangkajene, Kecamatan Maritengae, Kabupaten Sidenreng Rappang. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, penyebaran kuesioner terstruktur, observasi langsung, dan analisis dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model interaktif Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 85% responden menilai pelayanan SPKT Polres Sidrap sangat efektif hingga sangat efektif. Keramahan petugas, kecepatan layanan, kemudahan akses informasi, dan responsivitas menjadi faktor utama dalam penilaian positif tersebut. Namun, aspek transparansi informasi dan sarana prasarana masih memerlukan peningkatan. Faktor-faktor yang mempengaruhi responsivitas pelayanan meliputi kelengkapan fasilitas, pelatihan teknologi bagi petugas, beban kerja, dan dukungan pimpinan. Tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori tinggi, dengan skor rata-rata komponen pelayanan berkisar antara 3,7 hingga 4,4 dari skala 5. Penelitian ini memberikan rekomendasi praktis untuk pengembangan model pelayanan publik kepolisian yang lebih responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

### ABSTRACT

*This study examines the effectiveness of the Sidrap Police Integrated Police Service Center (SPKT) public services, identifies factors influencing service responsiveness, and measures public satisfaction with the services received. Using a descriptive qualitative approach, the research was conducted at the Sidrap Police SPKT at Jalan Bau Masepe No. 1 Pangkajene, Maritengae District, Sidenreng Rappang Regency. Data were collected through in-depth interviews, structured questionnaires, direct observation, and documentation analysis. Data were analyzed using the Huberman interactive model, including data reduction, presentation, and conclusion drawing. The results showed that 85% of respondents rated the Sidrap Police SPKT service as effective. Officer friendliness, service speed, easy access to information, and responsiveness were the main factors in the positive assessment. However, aspects of information transparency and infrastructure still require improvement. Factors affecting service responsiveness include the completeness of facilities, technology training for officers, workload, and leadership support. The level of community satisfaction is in the high category, with the average score of service components ranging from 3.7 to 4.4 out of a scale of 5. This research provides practical recommendations for the development of a more responsive police public service model that has a high score.*

## PENDAHULUAN

Negara harus menjalankan operasinya sesuai dengan visi dan misi mereka sebagai suatu organisasi besar dengan banyak perangkat dan sistem. Menurut Kelsen dalam Widiarto (2007:24), Negara dibentuk oleh masyarakat tertentu untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan bersama. Secara sosiologis, tujuan sebuah negara mengasumsikan bahwa setiap warga negara diikat oleh kehendak bersama atau kepentingan bersama (Widiarto, 2007).

Paragraf 4 (empat) dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan tujuan bangsa Indonesia, yaitu melindungi bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, meningkatkan kesejahteraan umum, meningkatkan kehidupan bangsa, dan berkontribusi pada ketertiban global yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan tersebut, Negara Indonesia harus menjalankan berbagai fungsi yang dilakukan oleh berbagai institusi yang tergabung dalam tatanan hukum.

Selain membuat peraturan (regel geven), pelaksanaan (bestuur), peradilan (rechtspraak), dan fungsi politie (polisi), pemerintahan negara juga melaksanakan fungsi preventierechtszorg, yaitu memaksa penduduk suatu wilayah untuk mentaati ketertiban hukum serta mengadakan penjangaan preventif sebelum keadaan atau peristiwa terjadi, supaya tertib masyarakat tetap terjaga (Vollenhoven, 1981).

Teori state of nature tentang asal mula negara yang dikemukakan oleh Lock dan Rousseau (2003: 122) mendasarinya untuk menjalankan fungsi pemerintahan di bidang keamanan dan ketertiban hukum (preventiverechtzorg). Teori ini menjelaskan bahwa meskipun keadaan suatu negara tenteram, keselamatan individu atau kelompok akan selalu mengancam selama tidak ada negara yang menjamin keamanan dan ketertiban (Rousseau, 2003).

Untuk menjaga keamanan dan ketertiban, negara membutuhkan lembaga kepolisian. Fungsi kepolisian dianggap sebagai lingkungan kerja tertentu (tetap) yang dilakukan untuk kepentingan Negara (Logemann, 1997: 34). Lembaga kepolisian bertanggung jawab untuk menjaga ketertiban masyarakat dan menangani tindak kejahatan agar masyarakat aman. Mereka melakukan ini dengan mencegah kejahatan dan menghukum pelaku. Kepolisian

didirikan untuk melakukan tindakan represif dan preventif dan menciptakan suasana aman, tenang, dan tertib di masyarakat. Tugas di bidang represif adalah melakukan penyidikan terhadap kejahatan dan pelanggaran hukum menurut peraturan perundang-undangan. Tugas di bidang preventif adalah memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, yang dilakukan melalui penyuluhan, pengaturan, penjangaan, pengawalan, dan patroli sebagai dasar teknis kepolisian untuk memberikan hak atas rasa aman kepada warga negara (Logemann, 1997).

Dalam Bab XII tentang Pertahanan dan Keamanan Negara, UUD Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 30 ayat (4) menyatakan bahwa: Kepolisian Republik Indonesia sebagai alat negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Keamanan yang dimaksud menjadi tugas Polri hanya menyangkut keamanan dan ketertiban masyarakat dalam rangka menjamin keamanan dalam negeri, sebagaimana disebutkan di atas. Oleh karena itu, secara yuridis normatif, Polri bertanggung jawab untuk menjaga keamanan nasional dengan menjaga ketertiban masyarakat dan menegakkan hukum.

Polisi bertugas menegakkan hukum dan melayani masyarakat dengan menghormati hak-hak sipil dan menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia (HAM). Dalam kepolisian sipil, kata "sipil" mengacu pada nilai perilaku kepolisian yang menghormati hak-hak sipil, mengambil pendekatan yang manusiawi, tidak memiliki karakteristik militer, dan berfokus pada kepentingan masyarakat. Secara sederhana memaknai civilian police sebagai suatu cara perpolisian yang menitik beratkan pada titik pusat perhatian (kemanusiaan). Dengan kata lain, metode yang digunakan polisi dalam menjalankan tugasnya tidak boleh menyebabkan seseorang kehilangan martabat dan harkat kemanusiaannya (Rahardjo, 2007: 53). Polisi sipil harus memahami bahwa mereka bekerja dengan orang-orang dan oleh karena itu harus memperlakukan mereka sebagai manusia. Rahardjo (2007: 41) menguraikan prinsip-prinsip yang dianut oleh polisi sipil saat berinteraksi dengan orang-orang: menjadi lentur (fleksibel); berinteraksi dengan masyarakat; dan menjadi panutan bagi orang lain (Rahardjo, 2007).

Paradigma perubahan menuntut Polri untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berorientasi pada prinsip kepolisian

civil, yang berarti bahwa pelayanan kepolisian berfokus pada masyarakat sipil (masyarakat sipil), seperti hubungan antara pelayan dan masyarakat yang membutuhkan. Paradigma *civilian police* adalah paradigma kepolisian yang pertanggungjawaban hukum dan administrasinya ditujukan kepada masyarakat.

Dengan mempertimbangkan pentingnya peran kepolisian dalam memberikan pengayoman dan pengamanan, pelayanan harus diberikan semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan layanan terbaik. Pelayanan yang baik tentunya tidak terlepas dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan polisi. Disebabkan oleh banyaknya pengaduan atau kasus yang diajukan oleh masyarakat setempat, pelayanan pengaduan seringkali memiliki banyak pekerjaan. Banyak pengaduan membutuhkan layanan tambahan agar setiap pengaduan dapat diproses dengan baik dan tepat waktu.

Pelayanan publik di sektor kepolisian memiliki dampak yang signifikan terhadap keamanan dan ketertiban masyarakat. Pelayanan yang efektif dan efisien di kepolisian merupakan aspek kunci dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut. Kepolisian Resor Sidrap, sebagai bagian dari sistem kepolisian nasional, diharapkan memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat untuk memastikan perlindungan hak-hak warga negara dan menanggulangi tindak kejahatan.

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kepolisian. SPKT diharapkan dapat memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan terintegrasi kepada masyarakat. Meskipun demikian, implementasi SPKT seringkali dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya, perubahan kebijakan, dan kompleksitas tugas.

Dalam konteks Kepolisian Resor Sidrap, perlu dilakukan analisis mendalam terkait pelayanan publik yang diberikan oleh SPKT. Analisis tersebut mencakup evaluasi terhadap efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan keadilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menyelidiki aspek-aspek tersebut dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang kualitas pelayanan publik di kepolisian setempat.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, persentase pelayanan publik pada Kepolisian Resor Sidrap tahun 2021-2023 sebagai berikut:

**Tabel 1. Persentase Pelayanan Publik Pada Kepolisian Resor Sidrap**

NO	Tahun	SKCK	SIM	Suket
1	2021	34%	41%	25%
2	2022	31%	32%	37%
3	2023	30%	28%	42%

*Sumber data : Polres Sidrap*

Penelitian ini juga relevan untuk memahami persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian Resor Sidrap. Persepsi dan kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam mengukur sejauh mana kepolisian dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut terhadap sistem pelayanan publik di kepolisian setempat.

Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk memberikan kontribusi pada pemahaman tentang kualitas pelayanan publik di Kepolisian Resor Sidrap, khususnya melalui analisis yang komprehensif terhadap Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara sistematis kualitas pelayanan publik di Kepolisian Resor Sidrap, khususnya pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan, terhitung sejak bulan Januari hingga maret 2025. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi penyebaran kuesioner tertutup kepada 100 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan di SPKT Polres Sidrap. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini yaitu warga Kabupaten Sidenreng Rappang yang telah menggunakan layanan SPKT minimal satu kali dalam enam bulan terakhir, berusia minimal 17 tahun, dan bersedia memberikan informasi secara jujur. Teknik analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif berupa tabulasi frekuensi dan persentase untuk

menggambarkan kecenderungan persepsi masyarakat terhadap dimensi-dimensi pelayanan publik. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan uji validitas dan reliabilitas instrumen melalui perhitungan korelasi item-total dan koefisien Cronbach's Alpha sebelum instrumen disebarluaskan secara luas, serta dilakukan triangulasi sumber dengan membandingkan hasil kuesioner dengan dokumentasi dan observasi lapangan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

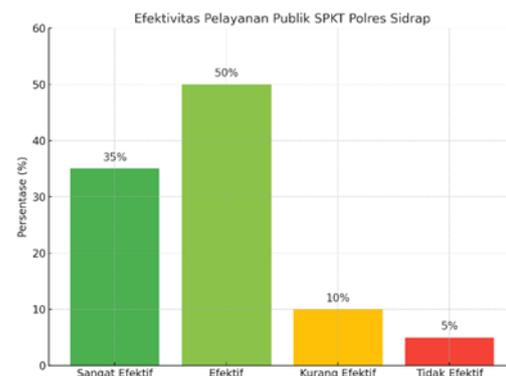
Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Kepolisian Resor Sidrap. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dilaksanakan pada tanggal 2 hingga 17 September 2024. Dari hasil kuesioner, diketahui bahwa mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 60%, sementara perempuan berjumlah 40%. Berdasarkan usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 20 hingga 30 tahun sebesar 35%, disusul oleh kelompok usia 31–40 tahun sebanyak 30%, kemudian 41–50 tahun 15%, dan sisanya masing-masing 10% untuk usia di bawah 20 tahun dan di atas 50 tahun. Dalam hal pendidikan terakhir, responden yang berpendidikan SMA/ sederajat mendominasi dengan persentase 40%, diikuti oleh lulusan D3/S1 sebanyak 25%, SMP/ sederajat 20%, SD/ sederajat 10%, dan S2/S3 sebanyak 5%. Dari sisi pekerjaan, pegawai swasta merupakan kelompok terbesar (35%), diikuti oleh pegawai negeri dan wirausaha masing-masing 20%, pelajar/ mahasiswa 15%, dan pekerjaan lainnya 10%.

Dalam hal pelayanan, masyarakat umumnya menilai akses ke layanan SPKT mudah, dengan 45% responden menyatakan “mudah” dan 40% menyatakan “sangat mudah”. Waktu tunggu pelayanan dinilai cepat oleh sebagian besar responden, dengan 50% menyebut “cepat” dan 30% “sangat cepat”. Informasi yang diberikan oleh petugas dianggap jelas oleh 50% responden dan sangat jelas oleh 35%. Sikap petugas SPKT juga dinilai sangat baik, dengan 45% responden menyebut “sangat ramah dan profesional”, dan 40% menilai “ramah dan profesional”. Pelayanan SPKT dinilai sesuai dengan kebutuhan oleh 45% responden, dan 40% menyatakan sangat sesuai. Dalam hal penyelesaian laporan, 50% menilai prosesnya cepat dan 30% sangat cepat. Sarana dan

prasarana di SPKT pun dinilai memadai oleh 50% responden dan sangat memadai oleh 30%. Secara keseluruhan, efektivitas pelayanan SPKT dinilai sangat efektif oleh 35% responden dan efektif oleh 50%, sehingga menunjukkan bahwa 85% masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Namun demikian, meskipun mayoritas responden memberikan penilaian positif, terdapat beberapa masukan yang perlu menjadi perhatian. Beberapa responden menyarankan agar waktu tunggu pelayanan dapat dipersingkat, serta jumlah petugas ditambah untuk mempercepat proses pelayanan. Selain itu, perbaikan pada sarana dan prasarana di ruang tunggu, seperti kursi dan fasilitas umum, juga diharapkan agar pelayanan menjadi lebih nyaman bagi masyarakat. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di SPKT Polres Sidrap secara umum telah berjalan dengan efektif, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan agar kualitas pelayanan semakin optimal.

Berikut adalah grafik batang yang menggambarkan tingkat efektivitas pelayanan publik di SPKT Polres Sidrap berdasarkan hasil kuesioner dari 100 responden. Grafik ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai pelayanan sebagai efektif (50%) dan sangat efektif (35%).



**Gambar 1. Grafik Efektivitas Pelayanan Publik SKPT Polres Sidrap**

Hasil penelitian lain mengenai faktor-faktor yang memengaruhi responsivitas pelayanan publik di SPKT Kepolisian Resor Sidrap menunjukkan bahwa sejumlah aspek berperan penting dalam mendukung atau menghambat kecepatan dan kualitas respons petugas terhadap laporan masyarakat. Melalui wawancara dengan tiga petugas SPKT, ditemukan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana dianggap sudah cukup memadai,

namun masih ada kebutuhan untuk peningkatan kenyamanan ruang tunggu dan pembaruan perangkat teknologi seperti komputer dan sistem informasi, yang dinilai dapat menunjang efisiensi kerja. Pelatihan dan pengembangan kompetensi juga dipandang sangat penting, terutama yang berkaitan dengan sistem informasi terbaru dan penggunaan aplikasi pelaporan, karena pelatihan tersebut terbukti mempercepat dan mempermudah proses kerja petugas.

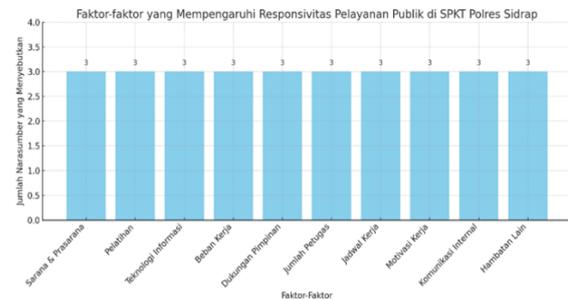
Selain itu, beban kerja yang tinggi, terutama pada jam sibuk atau saat banyak laporan masuk secara bersamaan, menjadi kendala yang sering dihadapi dan dinilai dapat mengurangi responsivitas. Oleh karena itu, penambahan jumlah petugas dianggap sebagai solusi yang potensial untuk mengurangi tekanan kerja. Teknologi dan sistem informasi juga disebut sangat membantu dalam pengelolaan laporan, tetapi terkadang masih terdapat kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil serta perangkat keras yang perlu ditingkatkan performanya.

Komunikasi internal antarpetugas dinilai sudah cukup baik, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam koordinasi lintas unit. Dukungan dari pimpinan juga diakui berperan besar dalam menjaga motivasi dan semangat kerja petugas, terutama dalam hal arahan dan fasilitasi kebutuhan lapangan. Mengenai jadwal kerja, para petugas merasa bahwa meskipun telah diatur, kadang jadwal tersebut menjadi padat saat volume laporan meningkat, sehingga fleksibilitas jadwal dianggap dapat meningkatkan responsivitas.

Motivasi kerja dinilai cukup tinggi, terutama karena adanya dukungan dari pimpinan dan apresiasi dari masyarakat, meskipun beberapa petugas berharap adanya insentif tambahan. Hambatan lain yang diidentifikasi meliputi keterbatasan jumlah personel dan kekurangan teknologi pendukung. Secara keseluruhan, faktor-faktor utama yang berpengaruh terhadap responsivitas pelayanan di SPKT antara lain adalah kelengkapan sarana prasarana, pelatihan yang memadai, pemanfaatan teknologi informasi, pengaturan beban kerja, serta dukungan moral dan operasional dari pimpinan.

Berikut adalah grafik batang yang menggambarkan jumlah penyebutan masing-masing faktor yang memengaruhi responsivitas pelayanan publik di SPKT Polres Sidrap berdasarkan hasil wawancara. Setiap faktor disebutkan oleh tiga narasumber, menunjukkan

bahwa semua aspek tersebut dianggap penting dan memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kualitas responsivitas pelayanan.



**Gambar 2. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Responsivitas Pelayanan Publik Di SKPT Kepolisian Resor Sidrap**

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan kepada 100 orang responden selama periode 2 hingga 17 September 2024, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di SPKT Kepolisian Resor Sidrap tergolong cukup tinggi. Secara umum, skor kepuasan masyarakat berada pada rentang 3,7 hingga 4,4 dari skala maksimum 5, yang mencerminkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Beberapa aspek yang memperoleh skor tinggi antara lain keramahan dan kesopanan petugas dengan skor 4,4, serta kemudahan dalam mengakses layanan yang mencapai skor 4,3. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas dinilai humanis dan akses terhadap layanan sudah cukup baik. Proses penerimaan laporan yang cepat serta keamanan di lingkungan SPKT juga turut menambah kepuasan masyarakat. Meski demikian, masih terdapat aspek yang dinilai kurang memuaskan oleh sebagian responden, yaitu pada aspek transparansi informasi proses penanganan laporan dan ketersediaan sarana prasarana, masing-masing dengan skor 3,8 dan 3,7. Kenyamanan lingkungan ruang tunggu juga mendapat perhatian dengan skor 3,9, yang menunjukkan perlunya peningkatan fasilitas penunjang seperti kursi dan pendingin udara, terutama saat kondisi ramai. Masyarakat menginginkan proses yang lebih transparan, informasi yang lebih jelas selama penanganan laporan, dan waktu penyelesaian yang konsisten dengan yang dijanjikan. Responsivitas petugas dalam menangani keluhan dan permintaan informasi tambahan dinilai baik, dengan skor 4,1, mencerminkan sikap tanggap dari petugas terhadap kebutuhan masyarakat. Saran-saran dari responden secara umum menyarankan

perbaikan fasilitas fisik dan peningkatan komunikasi informasi selama proses layanan. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar evaluasi bagi SPKT Kepolisian Resor Sidrap untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan menitikberatkan pada perbaikan aspek transparansi, kenyamanan ruang tunggu, serta pemenuhan sarana dan prasarana guna meningkatkan kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

**Tabel 2. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di SPKT Kepolisian Resor Sidrap**

Aspek	Skor Kepuasan (1-5)
Keramahan dan Kesopanan Petugas	4.4
Kemudahan Akses Layanan	4.3
Proses Penerimaan Laporan	4.2
Keamanan di Lingkungan SPKT	4.0
Transparansi Informasi	3.8
Proses Penanganan	3.7
Ketersediaan Sarana Prasarana	3.7
Kenyamanan Lingkungan Ruang Tunggu	3.9
Responsivitas Petugas	4.1

*Sumber data : Diolah berdasarkan hasil kuesioner*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resor Sidrap secara umum telah berjalan efektif dan memuaskan. Hal ini tercermin dari tingginya tingkat kepuasan masyarakat yang mencapai 85%, dengan penilaian terhadap berbagai aspek pelayanan berada pada rentang skor 3,7 hingga 4,4 dari skala maksimum 5. Aspek-aspek yang memperoleh skor tertinggi antara lain keramahan dan kesopanan petugas (4,4), serta kemudahan akses layanan (4,3), yang menandakan bahwa pendekatan pelayanan yang humanis dan mudah diakses menjadi kekuatan utama SPKT dalam membangun kepercayaan masyarakat. Proses penerimaan laporan yang cepat dan kondisi lingkungan yang aman juga turut memberikan kontribusi terhadap persepsi positif masyarakat.

Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Transparansi informasi terkait proses penanganan laporan mendapat skor 3,8 dan ketersediaan sarana prasarana 3,7, menunjukkan bahwa sebagian masyarakat merasa masih terdapat kekurangan dalam penyampaian informasi yang jelas serta keterbatasan fasilitas fisik. Hal ini juga sejalan dengan masukan responden mengenai perlunya peningkatan kenyamanan ruang tunggu, khususnya fasilitas tempat duduk dan pendingin udara, yang menjadi keluhan utama saat kondisi layanan sedang ramai.

Temuan ini dapat dianalisis melalui perspektif teori efektivitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yang menekankan pentingnya kualitas layanan dari dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (tangible). Aspek keramahan dan kesopanan petugas yang memperoleh skor 4,4 serta kemudahan akses layanan dengan skor 4,3 menunjukkan dominasi dimensi empati dan daya tanggap sebagai kekuatan utama. Ini mengindikasikan bahwa interaksi interpersonal yang bersifat humanis menjadi modal sosial penting dalam membangun kepercayaan dan legitimasi institusional, sebagaimana dikemukakan dalam teori pelayanan publik berbasis hubungan (relational service theory).

Namun demikian, berdasarkan hasil yang diperoleh, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang belum mencapai tingkat optimal, seperti transparansi informasi (3,8) dan ketersediaan sarana prasarana (3,7). Dalam perspektif teori New Public Service (Denhardt & Denhardt), pelayanan publik seharusnya tidak hanya berorientasi pada efisiensi birokrasi, tetapi juga menekankan pentingnya keterlibatan warga sebagai mitra aktif dalam proses pelayanan. Keterbatasan dalam penyampaian informasi serta kurangnya kenyamanan fasilitas ruang tunggu menunjukkan adanya celah dalam penerapan prinsip akuntabilitas dan partisipatif. Hal ini juga memperkuat pentingnya perbaikan pada aspek non-personal seperti ketersediaan fasilitas fisik dan transparansi prosedural sebagai bagian dari pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Oleh karena itu, meskipun pelayanan SPKT Polres Sidrap secara umum telah berjalan efektif, penguatan pada dimensi sarana prasarana dan komunikasi informasi menjadi

penting untuk mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih inklusif dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Pendekatan ini selaras dengan prinsip good governance yang mengedepankan transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan yang berkeadilan. Upaya perbaikan yang menyeluruh tidak hanya akan meningkatkan persepsi positif masyarakat, tetapi juga akan memperkuat legitimasi institusi kepolisian sebagai pelayan publik yang adaptif, profesional, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas.

Temuan ini selaras dengan hasil penelitian dalam kurun lima tahun terakhir yang mengkaji kualitas pelayanan publik di institusi kepolisian. Misalnya, studi oleh Yuliana dan Hartati (2021) menemukan bahwa faktor keramahan petugas dan kemudahan prosedur menjadi indikator dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Polsek-Polsek di Provinsi Jawa Tengah (Yuliana, 2021). Penelitian oleh Maulana et al. (2022) juga menunjukkan bahwa aspek kecepatan pelayanan dan kejelasan informasi memengaruhi persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan kepolisian (Maulana, 2022). Demikian pula, studi dari Prasetyo dan Nurhayati (2020) menyoroti pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang efisiensi dan transparansi pelayanan publik di sektor kepolisian (Prasetyo, 2020).

Selain itu, wawancara dengan petugas SPKT Sidrap dalam penelitian ini juga memperkuat pentingnya sarana prasarana dan pelatihan kompetensi sebagai faktor penentu responsivitas pelayanan. Ini senada dengan temuan Rachmawati (2023) yang menyatakan bahwa pelatihan rutin terhadap petugas pelayanan publik secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek komunikasi dan pemanfaatan sistem digital (Rachmawati, 2023). Kebutuhan akan peningkatan teknologi pendukung juga ditekankan oleh Kurniawan dan Hidayat (2020), yang mencatat bahwa sistem informasi yang baik mampu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan transparansi penanganan laporan masyarakat (Kurniawan, 2020).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan SPKT Polres Sidrap telah mencapai tingkat efektivitas yang cukup tinggi, namun tetap diperlukan upaya peningkatan secara berkelanjutan. Fokus utama ke depan adalah memperkuat transparansi informasi, menambah fasilitas fisik penunjang kenyamanan

masyarakat, dan meningkatkan dukungan teknologi serta pelatihan bagi petugas. Hasil penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran nyata terhadap kondisi pelayanan saat ini, tetapi juga menjadi landasan strategis dalam merancang perbaikan sistem pelayanan publik berbasis kebutuhan masyarakat dan penguatan kapasitas sumber daya manusia.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian ini, disimpulkan tiga hal yaitu : Pertama pelayanan publik di SPKT Polres Sidrap dinilai cukup efektif oleh masyarakat, terbukti dari 85% responden yang menyatakan pelayanan tergolong efektif hingga sangat efektif. Aspek-aspek seperti keramahan petugas, kecepatan proses penerimaan laporan, kemudahan akses layanan, serta responsivitas petugas menunjukkan performa pelayanan yang memuaskan dan humanis.

Kedua, responsivitas pelayanan publik di SPKT Kepolisian Resor Sidrap dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Faktor-faktor utama meliputi kelengkapan sarana dan prasarana, kualitas pelatihan dan penguasaan teknologi informasi, pengelolaan beban kerja, serta dukungan moral dan operasional dari pimpinan. Meskipun sebagian besar aspek dianggap cukup memadai, terdapat kebutuhan peningkatan dalam hal kenyamanan fasilitas, pembaruan perangkat teknologi, dan fleksibilitas jadwal kerja. Seluruh faktor tersebut diakui oleh ketiga narasumber sebagai elemen penting yang secara signifikan memengaruhi kecepatan dan kualitas respons petugas terhadap laporan masyarakat, yang pada akhirnya menentukan tingkat responsivitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Ketiga, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SPKT berada pada kategori tinggi, dengan skor rata-rata aspek pelayanan berkisar antara 3,7 hingga 4,4 dari skala 5. Penilaian tertinggi diperoleh pada aspek keramahan petugas (4,4) dan kemudahan akses layanan (4,3), sementara aspek yang masih perlu ditingkatkan meliputi transparansi informasi penanganan laporan (3,8) dan ketersediaan sarana prasarana (3,7).

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat relevansi teori pelayanan publik yang menekankan pentingnya responsivitas, aksesibilitas, dan kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat sebagai determinan

efektivitas layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang humanis dan cepat dapat meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap institusi publik. Oleh karena itu, kajian-kajian selanjutnya perlu mengembangkan model pelayanan berbasis pendekatan sosioteknis, yang menempatkan interaksi antara teknologi, sumber daya manusia, dan budaya organisasi sebagai inti dari peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor kepolisian.

Secara praktis, SPKT Polres Sidrap disarankan untuk terus mempertahankan aspek-aspek pelayanan yang sudah dinilai sangat efektif seperti keramahan petugas dan kemudahan akses, sembari melakukan perbaikan pada aspek yang masih dinilai kurang optimal. Langkah-langkah konkret yang dapat dilakukan meliputi peningkatan kualitas dan kenyamanan sarana prasarana, modernisasi perangkat teknologi informasi, penyesuaian beban kerja dengan pola kerja yang lebih fleksibel, serta penyediaan pelatihan berkelanjutan bagi petugas. Selain itu, transparansi dalam penanganan laporan juga perlu ditingkatkan agar kepercayaan masyarakat terhadap institusi semakin kuat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Huberman, M. d. (2014). *Qualitative Data Analysis. (terjemahan)*. Jakarta: UI Press.
- Kurniawan, A. &. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kepolisian. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 123–132.  
<https://doi.org/10.1234/jiap.v7i2.456>.
- Logemann. (1997). *Penegakan Hukum di Lapangan oleh Polri*. Jakarta: Dinas Hukum Polri.
- Maulana, H. R. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik di Lingkungan Kepolisian: Studi pada Masyarakat Perkotaan. *Jurnal Pelayanan Publik Indonesia*, 10(1), 45–58.
- Prasetyo, M. &. (2020). Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Berbasis Digital pada Kepolisian Republik Indonesia. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 9(3), 77–88.
- Rachmawati, E. (2023). Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Petugas Pelayanan Publik: Studi Kasus di Layanan Kepolisian. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 11(1), 91–104.
- Rahardjo, S. (2007). *Membangun Polisi Sipil*. Jakarta: Kompas.
- Rousseau. (2003). *Ilmu Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Vollenhoven, V. (1981). *Beberapa Catatan hukum Tata Pemerintahan dan Peradilan Administrasi Negara*. Bandung: Alumni.
- Widiarto. (2007). *Fungsi Pemerintahan Negara*. Salatiga: Widyasari Press.
- Yuliana, S. &. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Polsek: Studi di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 8(2), 55–65.