



Pelayanan Kepolisian yang Berdampak dan Bermanfaat bagi Masyarakat: Studi Reformasi Pelayanan Polrestabes Surabaya

Agung Himawan¹, Purwanto², Sri Rahayu³, Djoko Hartono⁴, Laely Azkhiyah⁵

^{1,2,3} STIE Mahardhika Surabaya, ⁴IAI Al-Khoziny Sidoarjo, ⁵Praktisi Bidang Kesehatan

¹Agunghimawan.polrestabessurabaya@gmail.com

ABSTRACT

The reform of the Indonesian National Police demands the realization of police services that are not only professional but also provide real impact and benefits to the community. However, empirical studies on the implementation of police service innovations in producing impactful and beneficial services are still relatively limited. This study aims to analyze the implementation of service innovations at the Surabaya Police Headquarters in supporting the reform of the National Police towards community-oriented police services. The research used a qualitative approach with a case study design through observation, in-depth interviews, field studies, and a literature review. Data analysis was conducted using operational definitions of impactful and beneficial service variables adapted from service marketing management theory. The results of the study show that various service innovations, such as Surabaya City Police shine and light up, motor vehicle bazaar, command center and 110 call center service, static, mobile and body camera ETLE as well as emotional spiritual quates (ESQ) for the inmates of Surabaya City Police detention center, can improve service responsiveness, law enforcement transparency, and positive public perception of police performance. Technology-based innovations and adaptive public services have been proven to contribute to improving the quality of police services, directly perceived by the public. This study emphasizes the importance of strengthening internal oversight and consistent institutional reform to maintain the sustainability of impactful and beneficial police service innovations for the community.

Keywords: Civilian Police, National Police Reform, Public Services, Impactful Services, Service Innovation.

ABSTRAK

Reformasi Kepolisian Negara Republik Indonesia menuntut terwujudnya pelayanan kepolisian yang tidak hanya profesional, tetapi juga memberikan dampak dan manfaat nyata bagi masyarakat. Namun, kajian empiris mengenai implementasi inovasi pelayanan kepolisian dalam menghasilkan pelayanan yang berdampak dan bermanfaat masih relatif terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi inovasi pelayanan Polrestabes Surabaya dalam mendukung reformasi Polri menuju pelayanan kepolisian yang berorientasi pada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus melalui observasi, wawancara mendalam, studi lapangan, dan kajian literatur. Analisis data dilakukan menggunakan instrumen definisi operasional variabel pelayanan berdampak dan bermanfaat yang diadaptasi dari teori manajemen pemasaran layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berbagai inovasi pelayanan, seperti Polrestabes Surabaya bersinar dan menyala, bazar kendaraan bermotor, *command center* dan layanan *call center* 110, ETLE statis, *mobile* dan body kamera serta *emotional spiritual quates* (ESQ) pada penghuni rumah tahanan Polrestabes Surabaya, mampu meningkatkan responsivitas layanan, transparansi penegakan hukum dan persepsi positif masyarakat terhadap kinerja kepolisian. Inovasi berbasis teknologi dan pelayanan publik yang adaptif terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepolisian yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan pengawasan internal dan konsistensi reformasi kelembagaan guna menjaga keberlanjutan inovasi pelayanan kepolisian yang berdampak dan bermanfaat bagi masyarakat.

Kata kunci: Polisi Sipil, Reformasi Polri, Pelayanan Publik, Pelayanan Berdampak, Inovasi Pelayanan.

PENDAHULUAN

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan lembaga negara yang bersifat sipil, yang ditandai dengan pemisahan antara Polri dari TNI (Tentara Nasional Indonesia) (Faharudin & Ramdhany, 2025). Hal ini dibarengi dengan tantangan pelayanan publik yang semakin kompleks, akibat tuntutan masyarakat yang meningkat akan layanan cepat, transparan dan terintegrasi. Kompleksitas ini dipicu oleh perkembangan teknologi, perubahan sosiokultur serta kebutuhan akan reformasi birokrasi yang lebih responsif (Budi, 2025).

Harapan masyarakat terhadap transformasi Polri pasca pemisahan dari TNI hingga kini belum sepenuhnya tercapai. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh berbagai tantangan kelembagaan dan meningkatnya ekspektasi publik terhadap pelayanan kepolisian yang profesional, transparan, dan akuntabel seiring perkembangan sosial dan teknologi (Siregar et al., 2021). Reformasi dan berbagai inovasi pelayanan telah dilakukan oleh Polri, namun dinamika lingkungan strategis, khususnya digitalisasi keamanan dan meningkatnya kompleksitas kejahatan transnasional, menuntut peningkatan kapasitas organisasi serta penguatan transparansi guna menjaga kepercayaan publik (Himawan, 2025). Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk memastikan pelayanan kepolisian mampu menjawab tuntutan masyarakat melalui praktik pelayanan yang profesional, bebas dari penyimpangan dan berorientasi pada kepentingan publik.

Reformasi Polri telah digulirkan Pemerintah melalui perubahan struktural, kelembagaan, kultural, instrumental, operasional dan sumberdaya manusia kepolisian, namun demikian aspek perubahan kultural masih menjadi tantangan utama dalam proses reformasi kelembagaan. Transformasi pola pikir (*mindset*) dan budaya kerja (*culture set*) menuju organisasi kepolisian yang humanis dan berorientasi pelayanan publik memerlukan konsistensi kebijakan serta pengawasan internal dan eksternal yang berkelanjutan (Zulfikar, 2026).

Penelitian sebelumnya mengenai reformasi birokrasi Polri menunjukkan bahwa inovasi teknologi, seperti *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) mampu meningkatkan efisiensi operasional dan transparansi penegakan hukum (Sulaiman, 2025). Namun demikian, studi tersebut menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi tidak sepenuhnya menggantikan pentingnya kehadiran polisi yang humanis dalam membangun relasi sosial dengan masyarakat. Penelitian oleh Beby Olivia & Agung Suharyanto menemukan hasil bahwa penerapan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) telah memberikan kontribusi positif berupa peningkatan kesadaran sebagian masyarakat untuk lebih disiplin berlalu lintas. Kesamaan temuan penelitian, terdapat kontribusi positif terkait inovasi pelayanan kepolisian. Keterbatasan penelitian, tidak menganalisis sejauhmana penerimaan negara bukan pajak dari ETLE mampu membawa dampak dan manfaat yang dirasakan masyarakat. Kemudian juga, belum menganalisis keberadaan teknologi apakah dapat menggantikan kehadiran polisi secara fisik yang humanis. (Olivia & Suharyanto, 2025).

Penelitian lainnya, menunjukkan bahwa tingkat apresiasi masyarakat terhadap kinerja kepolisian meningkat, ketika penegakan hukum dilakukan secara adil, tidak diskriminatif dan mengedepankan pendekatan keadilan restoratif (*restorative justice*) (Evryanne et al., 2026). Studi terbaru menunjukkan bahwa masyarakat lebih mengapresiasi Polri ketika penegakan hukum dilakukan tanpa tebang pilih dan mengedepankan keadilan restoratif (*restorative justice*) (Prasetyo, 2025). Penelitian oleh Ryan Adinata, dkk menemukan hasil bahwa penyelesaian perkara dengan konsep *restorative justice* membawa dampak positif pada penyelesaian perkara berbasis humanisme dan Hak Asasi Manusia (HAM) yang merupakan arah transformasi penting dalam sistem penegakan hukum di Indonesia dan dapat meningkatnya kepercayaan masyarakat. Kesamaan temuan penelitian, terdapat kontribusi positif terkait inovasi pelayanan kepolisian. Keterbatasan penelitian, tidak menganalisis sejauhmana penerapan konsep *restorative justice* mampu membawa dampak dan manfaat yang dirasakan masyarakat. Kemudian juga, belum menganalisis sejauhmana kendala teknis pelaksanaan konsep *restorative justice* tersebut (Adinata et al., 2025). Temuan-temuan tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan reformasi kepolisian tidak hanya ditentukan oleh inovasi teknologi, tetapi juga oleh sejauh mana pelayanan kepolisian mampu memberikan dampak nyata dan manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian lapangan dengan mengadopsi konsep pelayanan kepolisian berdampak (*impact policing*) yang dikembangkan melalui perspektif kualitas pelayanan (*service quality*) dan kepuasan pengguna layanan (*customer satisfaction*). Dalam teori manajemen pelayanan, kualitas layanan dipahami sebagai kemampuan organisasi memenuhi atau melampaui harapan penerima layanan yang pada akhirnya menghasilkan kepercayaan dan kepuasan publik (Widiastuti, 2026). Dimensi kualitas pelayanan meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik sebagai jaminan utama dalam menilai efektivitas pelayanan organisasi

(Prasastin & Rahmah, 2025). Dalam konteks kepolisian, pendekatan ini menempatkan masyarakat sebagai penerima layanan publik, sehingga keberhasilan Polri tidak hanya diukur dari capaian penegakan hukum, tetapi juga dari kemampuan pelayanan kepolisian mampu menciptakan rasa aman, nyaman dan kualitas hidup masyarakat.

Selain pendekatan kualitas pelayanan (*service quality*), penelitian ini juga menggunakan perspektif teori kemanfaatan (*utility theory*) yang menekankan bahwa keberhasilan institusi publik diukur dari sejauhmana kebijakan dan pelayanan mampu memaksimalkan manfaat sosial dan meminimalkan kerugian masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, konsep nilai layanan menempatkan masyarakat sebagai penerima manfaat utama, sehingga kualitas pelayanan harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan publik secara efektif. Perspektif pemasaran jasa memandang pelayanan sebagai proses.

Berdasarkan definisi para ahli mengenai pelayanan yang berdampak dan bermanfaat, maka dapat dirumuskan definisi operasional pelayanan Polri yang berdampak dan bermanfaat, yaitu merupakan tindakan pelayanan yang dilakukan oleh personel Polri untuk memenuhi dan melampaui harapan masyarakat guna menciptakan kepuasan publik. Pelayanan tersebut menekankan pada kehadiran Polri dalam mewujudkan rasa aman dan nyaman, sekaligus memberikan manfaat sosial berupa peningkatan kesejahteraan, dengan memaksimalkan kebahagiaan dan meminimalkan kerugian masyarakat. Konsep ini diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik.

Berdasarkan telaah terhadap penelitian sebelumnya, kajian yang ada cenderung berfokus pada efektivitas inovasi kelembagaan Polri, seperti penerapan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE), namun belum secara komprehensif menunjukkan bukti empiris mengenai persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap dampak nyata program-program tersebut, dalam meningkatkan kualitas hidup dan rasa aman publik.

Oleh karena itu, kebaruan penelitian ini terletak pada upaya menguji secara empiris sejauh mana program-program yang dilaksanakan oleh Polrestabes Surabaya, mampu memberikan pelayanan yang berdampak dan bermanfaat bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kesesuaian implementasi program dengan indikator pelayanan berdampak yang meliputi dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan memanfaatkan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi dan studi literatur yang relevan dengan topik penelitian. Analisis data dilakukan secara induktif dengan menggunakan instrumen definisi operasional dari variabel pelayanan berdampak dan bermanfaat sebagai kerangka analisis untuk mengkaji permasalahan penelitian serta merumuskan pemecahan masalah (Tapa et al., 2026).

Proses analisis dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan berdasarkan relevansi dan kualitas informasi yang diperoleh. Data yang telah dipilah kemudian dikompilasi untuk mendukung pemaparan permasalahan, mengidentifikasi ketimpangan serta merumuskan solusi yang dapat disajikan secara sistematis (Haifa et al., 2025). Penelitian ini dilaksanakan di wilayah hukum Polrestabes Surabaya, Polda Jawa Timur, pada periode September 2025 hingga Februari 2026.

HASIL

Data penelitian diolah, dianalisis dan disajikan berdasarkan aspek-dimensi dari definisi operasional pelayanan Polri berdampak dan bermanfaat, yaitu tindakan pelayanan yang dilakukan oleh personel Polri untuk memenuhi dan melampaui harapan masyarakat guna menciptakan kepuasan publik. Pelayanan tersebut menekankan pada kehadiran Polri dalam mewujudkan rasa aman dan nyaman, sekaligus memberikan manfaat sosial berupa peningkatan kesejahteraan, dengan memaksimalkan kebahagiaan dan meminimalkan kerugian masyarakat. Konsep ini diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik

Analisis Program Berdampak Polrestabes Surabaya.

1. Program “Polrestabes Surabaya Bersinar dan Menyala”

Di bawah kepemimpinan Kapolrestabes Surabaya, Kombes Pol Dr. Luthfie Sulistiawan,

S.I.K., M.H., M.Si., Polrestabes Surabaya menginisiasi program pelayanan bertajuk “Surabaya Bersinar dan Menyala” yang bertujuan meningkatkan rasa aman dan kenyamanan masyarakat melalui peningkatan kehadiran polisi di ruang publik. Program ini diwujudkan melalui penempatan personel pada titik rawan kemacetan pada pagi hari serta pelaksanaan patroli gabungan pada malam hari di wilayah permukiman dengan potensi gangguan keamanan.

Kehadiran personel pada jam-jam krusial menunjukkan dimensi keandalan (*reliability*) dan ketanggapan (*responsiveness*) pelayanan kepolisian, khususnya dalam pencegahan kejahatan jalanan dan pencurian kendaraan bermotor. Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa kegiatan patroli rutin berkontribusi terhadap meningkatnya persepsi keamanan masyarakat serta pengungkapan kasus curanmor dan pembobolan rumah.

2. Program Bazar Kendaraan Bermotor (Ranmor)

Program bazar kendaraan bermotor merupakan inovasi pelayanan publik berupa pengembalian barang bukti sepeda motor kepada pemilik sah tanpa biaya administrasi. Program ini dilaksanakan sebagai respons terhadap tingginya kasus pencurian kendaraan bermotor di Kota Surabaya sekaligus sebagai bentuk pelayanan kepolisian yang berorientasi pada kemanfaatan masyarakat.

Sebanyak lebih dari 800 unit sepeda motor hasil pengungkapan tindak pidana dikembalikan kepada pemiliknya. Program ini mencerminkan dimensi empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*) pelayanan, karena mampu mengurangi beban psikologis dan beban ekonomi karena kejahatan. Analisis tanggapan masyarakat melalui media sosial menunjukkan persepsi positif terhadap program tersebut. Testimoni korban curanmor yang di unggah melalui platform Tik Tok mengindikasikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian, terutama terkait transparansi dan bebas biaya.

Tabel 1. Data persepsi masyarakat berbasis media sosial terkait dampak dan manfaat yang dirasakan masyarakat.

No	Media Sosial TikTok	Tanggapan Korban Curanmor	Jenis Ranmor / Nopol	Alamat Pemilik Ranmor
	@eri.cahyadi	“Ucapan terima kasih kepada Polrestabes Surabaya dan pengambilan ranmor gratis”	Honda Supra, warna hitam / L 2312 OK	Tambaksari Pedukuhan, Surabaya
	@portallintashukn	Alhamdulillah, sudah kembali motor saya, terima kasih Pak Polisi, terima kasih Pak Kapolrestabes Surabaya telah menemukan motor saya dan boleh saya bawa pulang lagi tanpa biaya,” dan gratis pemasangan alarm motor.	Honda Beat / L 3061 BAZ	Kutisari, Surabaya
	@wong_jowo86a kunke2	“Merasa senang bahagia atas ketemuanya motor saya dan pengambilan ranmor gratis”	L 6647 CAK	Sidokapasan, Simokerta, Surabaya
	@surabayaTV	“Ucapan terima kasih kepada Polrestabes Surabaya”	Yamaha	Surabaya
	@ismadiyantosh	“Pengambilan sepeda motor gratis tis tis tis”	Yamaha Mio Soul, warna hitam	Dukuh Kupang Utara 1, Surabaya
	@luthfie.daily	“Terima kasih tidak dipungut biaya, gratiiiiiss”	L 6206 OH	Surabaya



Gambar 1. Proses penyerahan kendaraan bermotor hasil kejahatan kepada pemiliknya dan pelaksanaan Emotional Spiritual Quates (ESQ) Pada Penghuni Rumah Tahanan Polrestabes Surabaya.

Berdasarkan data diatas, dapat dianalisis bahwa melalui program bazar kendaraan bermotor, masyarakat merasakan transparansi layanan melalui pengambilan kendaraan gratis. Selain itu, membawa dampak sosial dimensi peningkatan kesejahteraan berupa memaksimalkan kebahagiaan masyarakat akibat ditemukannya kendaraan mereka dan meminimalkan kerugian masyarakat akibat kehilangan kendaraan mereka serta meningkatnya kepercayaan publik.

3. Command center Polrestabes Surabaya dan layanan call center 110

Command Center Polrestabes Surabaya yang terintegrasi dengan layanan *call center* 110 berfungsi sebagai pusat kendali pelaporan darurat berbasis teknologi informasi. Sistem ini memungkinkan penerimaan laporan masyarakat secara *real time* dan mempercepat respon petugas lapangan.

Berdasarkan wawancara dengan informan “SYG” (ketua RW 5 Kelurahan Ketintang) aparat kepolisian merespons laporan gangguan kamtibmas secara cepat setelah masyarakat menghubungi layanan tersebut (wawancara, Januari 2026). Temuan ini menunjukkan peningkatan dimensi responsive (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) dalam pelayanan kepolisian.

”Selaku ketua Rukun Warga 5 Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Kota Surabaya, kami benar-benar merasakan dampak dan manfaat adanya command center Polrestabes Surabaya dan layanan call center 110. Hal ini kami alami sewaktu terjadi gangguan kamtibmas di wilayah kami, Polsek Gayungan Polrestabes Surabaya bergerak cepat mendatangi TKP setelah kami menghubungi layanan tersebut. Selanjutnya diduga pelaku dan korban dibawa ke kantor Polsek Gayungan Polrestabes Surabaya untuk membuat laporan Polisi dan memberikan keterangan”

4. Implementasi ETLE statis, ETLE mobile dan body kamera

Penerapan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) statis dan *mobile* serta penggunaan body kamera merupakan bentuk digitalisasi dalam penegakan hukum. Teknologi ini meningkatkan transparansi serta akuntabilitas pelayanan kepolisian. Menurut keterangan informan, penggunaan teknologi pengawasan digital bertujuan meningkatkan profesionalitas personel sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

5. Program Emotional Spiritual Quates (ESQ) Pada Penghuni Rumah Tahanan Polrestabes Surabaya.

Polrestabes Surabaya menginisiasi program *Emotional Spiritual Quates* (ESQ) pada penghuni rumah tahanan Polrestabes Surabaya, untuk memberikan dukungan psikologis dan memberikan penguatan spiritual kepada mereka. Dukungan psikologis bertujuan untuk menjaga stabilisasi emosi mereka saat berada di rumah tahanan Polrestabes Surabaya dan penguatan spiritual bertujuan untuk menanamkan nilai-nilai agama agar ketika kembali ke lingkungan masyarakat tidak

mengulang perbuatan pidana mereka serta menjadi masyarakat yang produktif. Temuan pada program ini, mengandung dimensi empati (*empathy*).

Indikator Pelayanan Kepolisian Berdampak dalam Perspektif Kemanfaatan Sosial

Dalam upaya mewujudkan keamanan dalam negeri, institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia terus bertransformasi untuk menghadirkan pelayanan publik yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memberikan dampak nyata kepada masyarakat. Konsep Pelayanan berdampak dalam penelitian ini mengadopsi perspektif utilitarian yang menekankan pada upaya memaksimalkan kebahagiaan sosial serta meminimalkan kerugian masyarakat melalui kualitas pelayanan kepolisian.

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan mempresentasikan kemampuan institusi kepolisian dalam memberikan pelayanan secara konsisten, akurat dan sesuai standar operasional. Kepastian pelayanan, baik dalam administrasi maupun penanganan laporan masyarakat, berkontribusi dalam mengurangi ketidakpastian hukum yang berpotensi menimbulkan keresahan sosial.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan menunjukkan kesiapan aparat kepolisian dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Respons yang sigap terhadap laporan darurat berfungsi mencegah eskalasi permasalahan serta meningkatkan rasa aman masyarakat dalam situasi krisis.

3. Jaminan Rasa Aman (*Assurance*)

Dimensi jaminan berkaitan dengan kompetensi, integritas serta profesionalitas personel kepolisian dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat. Kepercayaan publik terbentuk ketika masyarakat meyakini bahwa aparat kepolisian bertindak secara adil dan dapat diandalkan.

4. Empati (*Empathy*)

Dimensi empati mencerminkan kemampuan personel kepolisian dalam memahami kondisi psikologis dan sosial masyarakat. Pendekatan humanis dalam pelayanan memungkinkan terbangunnya kedekatan emosional antara masyarakat dengan aparat kepolisian, khususnya bagi kelompok rentan atau korban tindak pidana.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik meliputi kualitas sarana prasarana pelayanan, pemanfaatan teknologi digital serta kehadiran personel kepolisian di ruang publik. Lingkungan pelayanan yang tertata dan modern dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat serta memperkuat persepsi profesionalitas institusi.

6. Kesejahteraan Masyarakat (*Social Welfare Outcome*)

Sebagai pengembangan dari model SERVQUAL, penelitian ini menambahkan indikator kesejahteraan masyarakat sebagai *outcome* pelayanan kepolisian. Pelayanan efektif tidak hanya diukur dari proses pelayanan, tetapi juga dampaknya terhadap peningkatan kualitas hidup, stabilitas sosial dan berkurangnya rasa takut terhadap kejahatan. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan kepolisian tercermin pada terciptanya kondisi masyarakat yang lebih aman, produktif dan sejahtera.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa program-program inovasi pelayanan yang dilaksanakan oleh Polrestabes Surabaya telah menunjukkan kontribusi nyata dalam menghadirkan pelayanan kepolisian yang berdampak dan bermanfaat bagi masyarakat. Implementasi program tersebut merefleksikan upaya konkret reformasi Polri melalui pendekatan pelayanan publik yang berorientasi pada kemanfaatan sosial, yaitu memaksimalkan kebahagiaan masyarakat dan meminimalkan penderitaan sosial akibat gangguan keamanan dan ketidakpastian pelayanan.

1. Program Polrestabes Surabaya bersinar dan menyala, bazar kendaraan bermotor, *command center* dan layanan call center 110, ETLE statis, ETLE mobile dan body kamera serta *emotional spiritual quates* (ESQ) pada penghuni rumah tahanan Polrestabes Surabaya merupakan inovasi pelayanan yang meningkatkan rasa aman masyarakat, mempercepat respons kepolisian serta meminimalkan interaksi transaksional dalam penegakan hukum lalu-lintas. Program-program tersebut dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat melalui peningkatan keamanan, kemudahan pelayanan dan pemulihan kerugian sosial akibat tindak kriminalitas.

2. Implementasi pelayanan kepolisian yang memenuhi dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik menunjukkan kesesuaian dengan indikator kualitas pelayanan publik berbasis *service quality*. Pemenuhan indikator tersebut berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat, efisiensi pelayanan birokrasi kepolisian serta terciptanya stabilitas sosial yang mendukung kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan reformasi kepolisian tidak hanya diukur dari aspek penegakan hukum semata, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan kepolisian mampu memberikan dampak sosial yang nyata dan dirasakan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinata, R., Nugraha, A. F., Permadi, Y. T., Arsandho, H., Alam, S. B., Kepolisian, P., & Kepolisian, A. (2025). Optimalisasi Peran Kepolisian dalam Meningkatkan Penegakan Hukum Berbasis HAM Melalui Pendekatan Restorative Justice. *Proceedings of Police Academy*, 1(1), 150–165.
- Budi, E. (2025). Polri untuk Masyarakat: Dalam Paradigma Pemidanaan Modern Berdasarkan KUHP Nasional guna Mewujudkan Perlindungan Hukum Masyarakat. *Proceedings of Police Academy*, 1(1), 132–149.
- Evryanne, D., Angkasa, & Budiyono. (2026). Efektivitas Restorative Justice terhadap Penegakan Hukum Tindak Pidana Pencurian di Wilayah Hukum Polresta Cilacap. *Jurnal Hukum dan Kesejahteraan*, 7(1), 1–13.
- Faharudin, & Ramdhany, S. F. (2025). Tinjauan Yuridis Eksistensi Kepolisian Negara Republik Indonesia Dalam Ketatanegaraan Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum Kanturuna Wolio*, 6(2), 156–165.
- Haifa, N. M., Nabilla, I., Rahmatika, V., Hidayatullah, R., & Harmonedi, H. (2025). Identifikasi Variabel Penelitian, Jenis Sumber Data dalam Penelitian Pendidikan. *Dinamika Pembelajaran: Jurnal Pendidikan dan Bahasa*, 2(2), 256–270.
- Himawan, B. (2025). Kajian Normatif terhadap Tantangan Penegakan Hukum atas Tindak Pidana Scam Lintas Negara di Era Globalisasi. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Ilmu-Ilmu Sosial, Dan Hukum*, 1(1), 1–16.
- Olivia, B., & Suharyanto, A. (2025). Efektivitas Penerapan Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) melalui Pengawasan CCTV dalam Penertiban Lalu Lintas di Jalan Balai Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 7(9), 125–134.
- Prasastin, O. V., & Rahmah, A. S. N. (2025). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Widina.
- Prasetyo, D. (2025). *Keadilan restoratif strategi transformasi menuju Polri presisi*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Siregar, S. N., Bhakti, I. N., Samego, I., Yanuarti, S., & Haripin, M. (2021). *Reformasi Struktural Polri Tahun 1999-2010*. CV. Andi Offset (Anggota IKAPI).
- Sulaiman, F. R. (2025). *Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem E-Tilang (Studi Kasus: Satuan Lalu Lintas Polrestabes Semarang)*. (Skripsi) Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Tapa, I. G. F. S., Putri, A. N., Rohima, S., & Pratomo, B. (2026). *Metode Penelitian*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Widiastuti, I. (2026). *Manajemen Pelayanan Publik*. HADLA Media Informasi.
- Zulfikar, M. (2026). *Reformasi Kultural: Polri Menuju Institusi Sipil yang Memihak Masyarakat*. <https://Sumbar.AntaraneWS.Com/Berita/744914/Reformasi-Kultural-Polri-Menuju-Institusi-Sipil-Yang-Memihak-Masyarakat> (di akses 25 September 2025)