

Efektivitas SPKT dalam Layanan Kepolisian

Dadang Suwondo

Puslitbang Polri

Dadangsuwondo2020@gmail.com

ABSTRAK

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) pada Kesatuan Kewilayahan, merupakan unsur pelaksana tugas pokok dalam memberikan pelayanan terpadu kepada masyarakat baik di tingkat Polda, Polres maupun Polsek. SPKT dalam penyelenggaraan fungsi pelayanan Kepolisian kepada masyarakat secara terpadu belum dilaksanakan secara maksimal oleh semua satuan pelayanan baik tingkat Polda dan Polres dimana masih berada di fungsinya masing-masing sehingga realisasi amanat Perkap belum secara penuh dilaksanakan. Ditemukan beberapa satuan Polres yang sudah melaksanakan pelayanan terpadu dalam pelaksanaan pelayanan dan sebagai pintu gerbang pelayanan Kepolisian menuju pelayanan prima. Tujuan penelitian ini Bagaimana implementasi SPKT dalam pelayanan Kepolisian (Perkap 22 Tahun 2010, Perkap 23 Tahun 2010 dan Perpol 14 Tahun 2018)? Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas SPKT?

Bagaimana mengoptimalkan SPKT dalam pelayanan Kepolisian? Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif yang dimana diawali dengan kajian pustaka dan dilanjutkan dengan pelaksanaannya dilaksanakan dengan Focus Group Discussion (FGD) dengan wawancara mendalam dan observasi pengamatan terhadap fasilitas SPKT. Hasil dari penelitian ditemukan bahwa implementasi Perkap masih belum dimaksimalkan secara baik oleh Polda dan Polres, kedua faktor-faktor yang mempengaruhi tidak efektifnya SPKT antara lain personel, sarana transportasi, belum ada penganggaran di DIPA, dan Gedung SPKT yang belum maksimal, dan yang ketiga bahwa untuk memaksimalkan pelayanan SPKT sebaiknya perubahan Perkap 23 Tahun 2010 dengan menghapuskan SP2HP, SKLD, dan Turjawali, perubahan struktur SPKT menjadi pangkat Kompol, membuka ruang jabatan kasubbag yanpol, menganggarkan di dalam DIPA, dan prototipe Gedung SPKT sesuai amanah Perkap.

Kata Kunci: Efektivitas, Sistem Pelayanan, Satuan Kepolisian, Terpadu

ABSTRACT

The Integrated Police Service Center (SPKT) in the Territorial Unity, is an element of implementing the main task of providing integrated services to the community at the Polda, Polres and Polsek levels. SPKT in carrying out the functions of the Police service to the community in an integrated manner has not been carried out to the fullest by all service units both at the Polda and Polres levels where they are still in their respective functions so that the realization of the Perkap mandate has not been fully implemented. It was found several resort police units that have carried out integrated services in the implementation of services and as a gateway for Police services towards excellent service. The purpose of this study How is the implementation of SPKT in Police services (Perkap 22 Tahun 2010, Perkap 23 Tahun 2010 and Perpol 14 Tahun 2018)?, What are the factors that influence the effectiveness of SPKT ?

How to make SPKT effective in police services?. The study was conducted with a qualitative method which began with a literature review and continued with the implementation carried out with a Focus Group Discussion (FGD) with in-depth interviews and observations of the SPKT facility. The results of the study found that the implementation of Perkap has not been maximized well by the Regional Police and Police, the two factors that influence the ineffectiveness of SPKT include personnel, transportation facilities, there is no budgeting in the DIPA, and the SPKT Building has not been maximized, and the third that for maximizing SPKT services should change Perkap 23 of 2010 by eliminating SP2HP, SKLD, and Turjawali, changing the SPKT structure to the rank of Kompol, opening office space for sub-division chiefs, budgeting in DIPA, and prototype of SPKT Building according to Perkap mandate

Keywords: Effectiveness, Service System, Police Unit, Integrated

1. PENDAHULUAN

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) pada Kesatuan Kewilayahan, merupakan unsur pelaksana tugas pokok memberikan pelayanan terpadu kepada masyarakat baik di tingkat Polda, Polres maupun Polsek dan sebagai pintu gerbang pelayanan Polri dalam rangka memberikan pelayanan prima.

Dalam melaksanakan tugasnya SPKT menyelenggarakan pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu antara lain dalam bentuk: Laporan Polisi (LP); Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP); Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP); Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK); Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK); Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP); Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD); Surat Ijin Keramaian; Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamatan; Surat Ijin Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).

SPKT juga melakukan Pengeoordinasian dan memberikan bantuan serta pertolongan, antarlain penanganan tempat kejadian perkara (TKP) meliputi tindakan pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, turjawali (pengaturan jalan dan pengawalan lalu-lintas), dan pengamanan. Bentuk pelayanan lainnya melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat. Kemudian, penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹

Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang SOTK Polri adanya istilah baru yaitu tentang Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, pada Pasal 37 dimana istilah sebelumnya dikenal dengan nama Pamapta (Perwira Samapta). Pelaksanaan tugas dan fungsi SPKT tidak dipahami secara utuh, sesuai dengan amanat Perkap. Tupoksi SPKT sama dengan halnya Pamapta hanya berganti nama dan istilah saja. Dalam pelaksanaan tugas SPKT yang sudah berjalan selama 9 tahun ternyata dalam memberikan pelayanan Kepolisian secara terpadu terhadap laporan dan aduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi dirasakan kurang optimal, terutama dalam Tindakan pertama di tempat kejadian perkara (TP-TKP) sering tidak hadir, terkesan SPKT lebih bersifat administratif hanya urusan menerima laporan.

SPKT dalam penyelenggaran fungsi pelayanan kepolisian kepada masyarakat belum dilaksanakan secara maksimal oleh semua satuan pelayanan baik tingkat Polda dan Polres dimana masih berada di fungsinya masing-masing sehingga realisasi amanat Perkap belum secara penuh dilaksanakan. Ditemukan beberapa satuan Polres yang sudah melaksanakan pelayanan terpadu dalam pelaksanaan pelayanan dan sebagai pintu gerbang pelayanan kepolisian menuju pelayanan prima, saat ini disandingkan dengan peralatan Command Center yang telah diterima di 8 (delapan) Polda yaitu: Polda Metro Jaya, Polda Jatim, Polda Jateng, Polda DIY, Polda Sumsel, Polda Banten, Polda Sulsel dan Polda Bali.

Dengan adanya Command Center diharapkan akan dapat meningkatkan pelayanan Polri terhadap Masyarakat. Rasa aman itu akan tumbuh dengan adanya Command Center, terutama dalam memantau setiap aktivitas kegiatan yang berpotensi menimbulkan gangguan keamanan. Dengan Command Center diharapkan respon cepat dalam melayani masyarakat, dengan demikian quick respon pihak Kepolisian dan masyarakat lebih terlindungi. Kenyataannya di satuan wilayah masih kebingungan tentang peralatan, siapa yang bertanggung jawabkan peralatan tersebut. Beberapa peralatan masih minim, gedung tempat Command Center masih terbatas sehingga belum dapat digunakan secara maksimal untuk pelayanan kepada masyarakat.

Yang menjadi permasalahan dalam penyelenggaran SPKT yaitu; bagaimanaimplementasi SPKT dalam pelayanan Kepolisian (Perkap 22 Tahun 2010, Perkap 23 Tahun 2010 dan Perpol 14 Tahun 2018); bagaimanafaktor-faktor yang mempengaruhiefektivitas SPKT; dan bagaimanamengefektivitkan SPKT dalam pelayanan Kepolisian?

Tujuan penelitian ini yaitu, bagaimanaimplementasi SPKT dalam pelayanan Kepolisian (Perkap 22 Tahun 2010, Perkap 23 Tahun 2010 dan Perpol 14 Tahun 2018); bagaimanafaktor-faktor yang mempengaruhiefektivitas SPKT; dan bagaimanamengefektivitkan SPKT dalam pelayanan Kepolisian?

Dalam beberapa teori untuk mendukung penelitian ini seperti pandangan Nelson dan Quick yang menyatakan tentang struktur organisasi sebagai *“the linking of departemens and jobs within an organization,”* (hubungan antara departemen dan pekerjaan didalam organisasi).² Terdapat 6 dimensi struktur organisasi

¹ <https://www.polri.go.id/layanan-spkt.php>

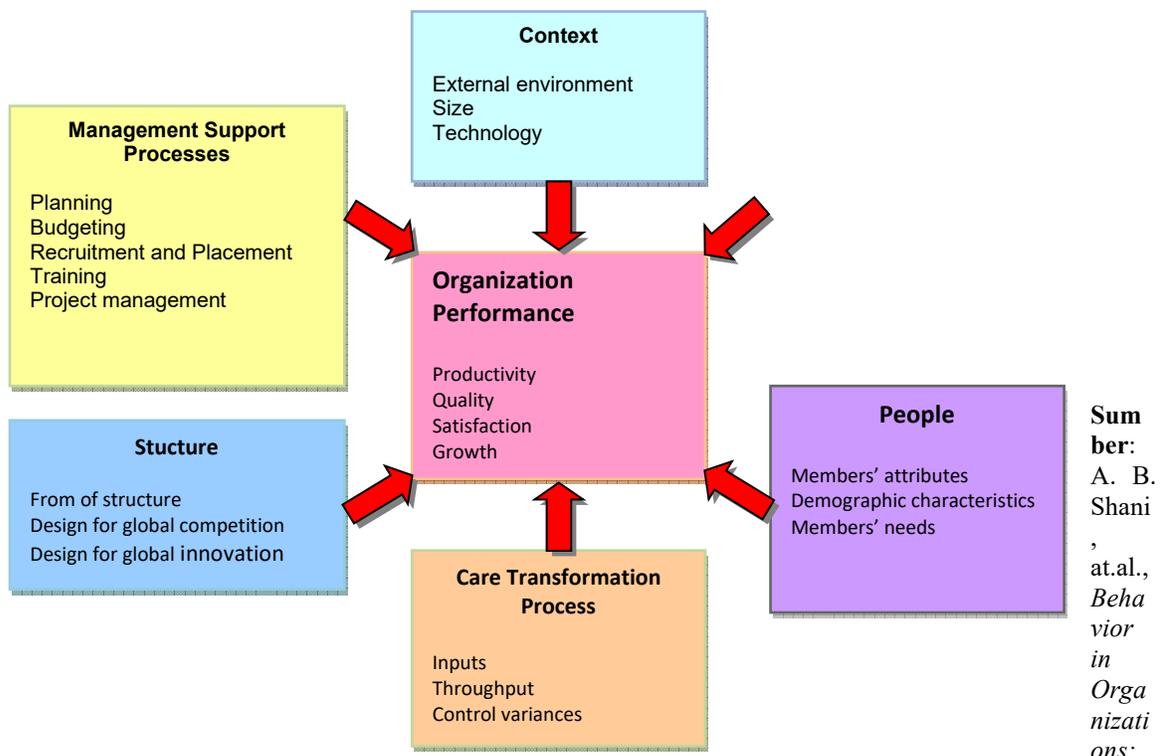
²Nelson, Debra L, James Campbell Quick, *Organizational Behavior, foundations, realities and challenges, 5th edition.*(USA:Thomson South Western, 2006), p.494.

menurut Nelson dan Quick, yaitu: 1) formalisasi (*formalization*) yang merupakan derajat peran karyawan berupa dokumentasi formal seperti prosedur-prosedur, deskripsi pekerjaan, pedoman-pedoman dan aturan-aturan, 2) sentralisasi (*centralization*) merupakan tingkat keputusan dibuat oleh pimpinan organisasi, 3) spesialisasi (*specialization*) yang merupakan tingkatan pekerjaan ditentukan secara sempit dan tergantung kepada keunikan keahlian (*unique expertise*), 4) standarisasi (*standarization*) yang merupakan derajat aktivitas kerja diselesaikan dalam cara yang rutin, 5) kompleksitas (*complexity*), dan 6) hirarki kekuasaan (*hierarchy of authority*).³

Shani at.al. (2009) menjelaskan bahwa struktur organisasi memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja, diilustrasikan pada gambar 1.⁴ Bentuk struktur organisasi menyesuaikan dengan kebutuhan (kompetisi global atau inovasi global), proses penanganan transformasi, SDM yang berada di organisasi tersebut, tujuan, konteks dan proses manajemen. Komponen organisasi memerlukan koordinasi secara formal didalam bekerja.

Struktur organisasi yang akan menetapkan bagaimana tugas-tugas dibagi, siapa melapor kepada siapa, dan mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Hal ini mengingat bahwa struktur organisasi adalah bagaimana pekerjaan secara formal dibagi, dikelompokan, dan dikoordinasikan di dalam suatu organisasi.

Gambar 1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi



Sumber:
A. B. Shani
, at.al.,
Behavior in Organizations

An Experimental Approach (Singapore: McGraw-Hill/Irwin, 2009), p. 367.

Menurut Colquitt, LePine dan Wesson, struktur organisasi ”An organizational structure formally dictates how jobs and tasks are divided and coordinated between individuals and groups within the company” (suatu struktur organisasi memerintahkan bagaimana pekerjaan dan tugas secara formal dibagi dan dikoordinasikan antara individu dengan kelompok dalam suatu perusahaan).⁵ Terdapat lima elemen kunci struktur organisasi

³Nelson, Quick, *Ibid.*, p. 500.

⁴A. B. Shani, at.al., *Behavior in Organizations: An Experimental Approach* (Singapore: McGraw-Hill/Irwin, 2009), p. 367.

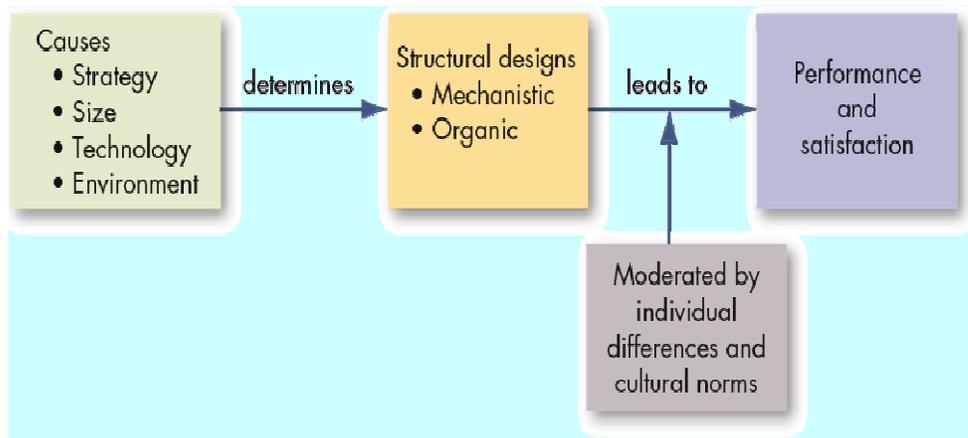
⁵Jason A. Colquitt, Jeffery A. LePine & Michael J. Wesson, *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace* (New York: McGraw Hill, 2009), p.517.

untuk menggambarkan bagaimana tugas-tugas dikerjakan, hubungan kewenangan, dan tanggungjawab pengambilan keputusan, yaitu: 1) spesialisasi pekerjaan (*work specialization*); 2) rantai komando (*chain of command*); 3) rentang kendali(*span of control*); 4) sentralisasi (*centralization*); dan 5) formalisasi (*formalization*).

Menurut Robbins dan Judge, struktur organisasi adalah “*how jobs tasks are formally divided, grouped, and coordinated,*” merupakan (sebagai cara dimana tugas kerja secara formal dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan dalam organisasi).⁶ Terdapat elemen kunci yang dibutuhkan manajer saat mendisain struktur organisasi mereka, yaitu: spesialisasi pekerjaan (*work specialization*), departementalisasi (*departementalization*), rantai komando (*chain of command*), sentralisasi dan desentralisasi (*centralization and decentralization*), dan formalisasi (*formalization*). Rancangan struktur organisasi yang ada menurut Robbins dan Judge, dikelompokkan ke dalam dua kelompok, yaitu rancangan yang umum digunakan (struktur sederhana, birokrasi, dan struktur matriks) dan pilihan-pilihan rancangan yang baru (struktur tim, organisasi virtual, organisasi tanpa batas).

Struktur organisasi yang kuat, sesuai kebutuhan organisasi serta sejalan dengan situasi dan kondisi yang ada berpengaruh langsung pada kinerja organisasi, seperti yang diuraikan oleh Robbins dan Judge seperti pada gambar 2.⁷

Gambar 2. Penentu dan Hasil Struktur Organisasi



Sumber: Stephen P. Robbins and Thimoty Judge, *Organization Behavior, 13th Edition* (Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc., 2009), p. 576.

Menurut Greenberg, struktur organisasi adalah “*the formal configuration of individuals and groups with respect to the allocation of tasks, responsibilities, and authority within organization,*” (konfigurasi formal dari individu dan kelompok dalam hal alokasi tugas, tanggungjawab dan otoritas di dalam organisasi).⁸ Shane dan Glinow menyatakan struktur organisasi sebagai “*the division of labor as wel as the patters of coordination, communication, workflow, and formal power that direct organizational activities,*” (divisi dari pekerja dan pola koordinasi, komunikasi, jalur kerja dan kekuasaan formal yang berhubungan dengan aktivitas organisasi).⁹

Rancangan struktur organisasi yang dapat dilakukan melalui beberapa pendekatan. Pendekatan pertama, seperti dikemukakan oleh Mintzberg adalah bahwa struktur organisasi dapat dikelompokkan ke dalam lima rancangan.¹⁰ Pertama adalah struktur sederhana dengan strategi *capex* sebagai kunci dan menggunakan supervisi

⁶ Robbins and Judge, *op cit.*, p 45-49.

⁷Robbins and Judge, *op.cit.*, p. 576.

⁸Greenberg, Jerald, *Managing Behavior in Organization, 5th Edition* (New Jersey: Pearson Education, Inc., 2010), p. 371.

⁹McShane and Von Glinow, *Organizational Behavior*, Fourth Edition (New York: McGraw Hill, 2008), p.430.

¹⁰Mintzberg (1993) seperti dikutip dalam Hofstede, Geert, and Hofstede, *Cultures and Organizations Software of the Mind*(New York: McGraw Hill, 2005), hal.252-253.

langsung sebagai mekanisme koordinasi. Kedua adalah birokrasi mekanik dengan *technostructure* sebagai kunci dengan menggunakan standarisasi proses pekerjaan sebagai mekanisme koordinasi.

Ketiga adalah birokrasi profesional dengan *operating core* sebagai kunci dan koordinasi standarisasi keterampilan sebagai mekanisme koordinasi. Keempat adalah bentuk terdivisionalisasi dengan the middle line sebagai kunci dan dengan menggunakan standarisasi keluaran sebagai mekanisme koordinasi. Kelima adalah adhokrasi dengan *support staff* sebagai kunci, meskipun kadang-kadang *operating core* sebagai kunci pula, dengan menggunakan *mutual adjustment* sebagai mekanisme koordinasi.

Pendekatan kedua, seperti dikemukakan oleh Vecchio, rancangan struktur organisasi dibagi kedalam pendekatan klasik (birokrasi), pendekatan perilaku (organisasi enam sistem dari Likert), pendekatan sistem sosio-teknikal (dampak perkembangan teknologi dan interaksinya dengan sistem sosial), dan rancangan struktur organisasi modern (rancangan fungsional, rancangan produk dan rancangan hibrid).¹¹ Birokrasi mempunyai aturan dan prosedur baku, prinsip hirarki, pembagian tenaga kerja dan spesialisasi, sifat impersonal, kompetensi, dan dokumentasi.¹²

Organisasi enam sistem menurut Likert dan Likert, menggambarkan struktur organisasi yang makin berkembang. Pertama adalah sistem-O, yaitu tipe yang permisif, di mana rentang kendali besar disertai ketidakjelasan yang substansial.¹³ Kedua adalah Sistem-1, yaitu tipe yang eksploitatif-otoritatif, di mana ketakutan dan hukuman diandalkan untuk memotivasi orang. Ketiga adalah Sistem-2 yaitu tipe yang murah hati namun otoritatif, dimana motivasi digerakan melalui penghargaan, bawahan diperbolehkan menanggapi arahan, namun pengambilan keputusan tetap oleh atasan, ancaman untuk mendorong motivasi dihindarkan, kepercayaan lebih besar antara atasan dengan bawahan serta kinerja dan kepuasan karyawan diharapkan lebih tinggi dibanding sistem sistem sebelumnya.

Kelima adalah Sistem-4 yaitu tipe yang partisipatif, di mana kepercayaan sangat tinggi, faktor-faktor ekonomi, ego dan sosial yang bervariasi digunakan sebagai insentif, komunikasi berjalan baik tidak hanya *top-down*, namun juga *bottom-up* dan horizontal, pengambilan keputusan berlangsung di semua tingkatan dan melibatkan seluruh karyawan secara adil atau dengan kata lain sangat demokratis dan partisipatif, kinerja dan kepuasan mencapai tingkat partisipatif secara total, di mana otoritas lebih tinggi lagi. Ke enam adalah Sistem-4T, yaitu tipe yang partisipatif secara total, di mana otoritas lebih didasarkan kepada hubungan didalam kelompok dan antar-kelompok dari pada didasarkan pada hirarki, huruf T bermakna total partisipatif yang menggambarkan hubungan kerja yang kuat dan stabil di antara anggota, serta kinerja dan kepuasan mencapai yang paling tinggi.

McShane dan Von Glinow menyatakan bahwa struktur organisasi merupakan pembagian kerja sebaik seperti pola koordinasi, komunikasi, aliran kerja, dan kekuasaan formal yang berhubungan langsung dengan aktivitas organisasi.¹⁴ Adapun elemen struktur organisasi adalah: 1) jenjang pengawasan, 2) sentralisasi, 3) formalisasi, 4) departementalisasi. Menurut Gibson at. al. Struktur organisasi merupakan pola pekerjaan dan kelompok pekerjaan di dalam organisasi, merupakan suatu penyebab penting dari perilaku individu dan kelompok.¹⁵ Sementara menurut Ivancevich, Konopaske, dan Matteson, struktur organisasi merupakan suatu sturuktur organisasi yang khusus dari keputusan dan aksi manajer.¹⁶

Struktur organisasi merupakan pembagian kerja yang memiliki koordinasi, komunikasi, dan aliran kerja serta kekuasaan formal sehingga terbentuk tingkat kerja yang secara efisien, dan efektif dapat mencapai tujuan organisasi. Indikator pencapaian tujuan organisasi mencakup: 1) memberikan hasil kerja terbaik, 2)

¹¹Vecchio, Robert P, *Organizational Behaviour* (USA: Harcourt College Publishers, 2000), p. 317-328.

¹²Weber (1947) seperti dikutip oleh Vecchio, Robert P, *Organizational Behaviour* (USA: Harcourt College Publishers, 2000), p. 318.

¹³Likert, R. dan Likert, J.G, *New Ways of Managing Conflict*(New York::McGraw Hill, 1976) dalam Vecchio, Robert P, *Organizational Behaviour*(USA: Harcourt College Publishers, 2000), p. 320.

¹⁴ Steven L. McShane, and Mary Ann Von Glinow, *Organizational Behavior [Essential], 2nd Edition* (New York: McGraw-Hill/Irwin, 2009), p. 255.

¹⁵ James L. Gibson at. al. *Organizations: Behavior, Structure, Process* (Singapore: McGraw-Hill/Irwin, 2009), p. 394.

¹⁶ Ivancevich, Konopaske, dan Matteson, *op.cit.*, p. 450.

menyelaraskan kemampuan, 3) menyesuaikan kondisi, 4) meningkatkan dorongan bekerja, 5) aliran perintah tugas, 6) kewenangan kepercayaan, 7) meyakini perintah tugas, 8) meningkatkan hasil kerja, 9) menyelaraskan kerja, 10) menyelaraskan pengawasan, 11) tanggungjawab kewenangan, 12) mendelegasikan wewenang, 13) mempercayai kemampuan, 14) kesesuaian aturan, 15) melaksanakan tata kerja.

2. METODE

Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif yang diawali dengan kajian pustaka dan dilanjutkan dengan pelaksanaannya dilaksanakan dengan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan wawancara mendalam dan observasi pengamatan terhadap fasilitas SPKT. Begitu juga dengan pengumpulan data yang digunakan tentang efektivitas SPKT yaitu; telaah dokumen terhadap dokumen Perkap 22 Tahun 2010, 23 Tahun 2010 dan Perpol 14 Tahun 2018 tentang SOTK pada fungsi SPKT; wawancara, tim peneliti melaksanakan diskusi dengan para narasumber penyelenggara fungsi SPKT, baik tingkat Polda dan pada tingkat Polres terutama kepada para Kabag, Kasat, anggota pelaksana, SPKT dan anggota *Command Center*; dan observasi/pengamatan dilaksanakan untuk mendapatkan informasi tentang fungsi SPKT baik di tingkat Polda maupun tingkat Polres serta tentang penerimaan alat *Command Center* di Polda maupun Polres menjadi objek penelitian.

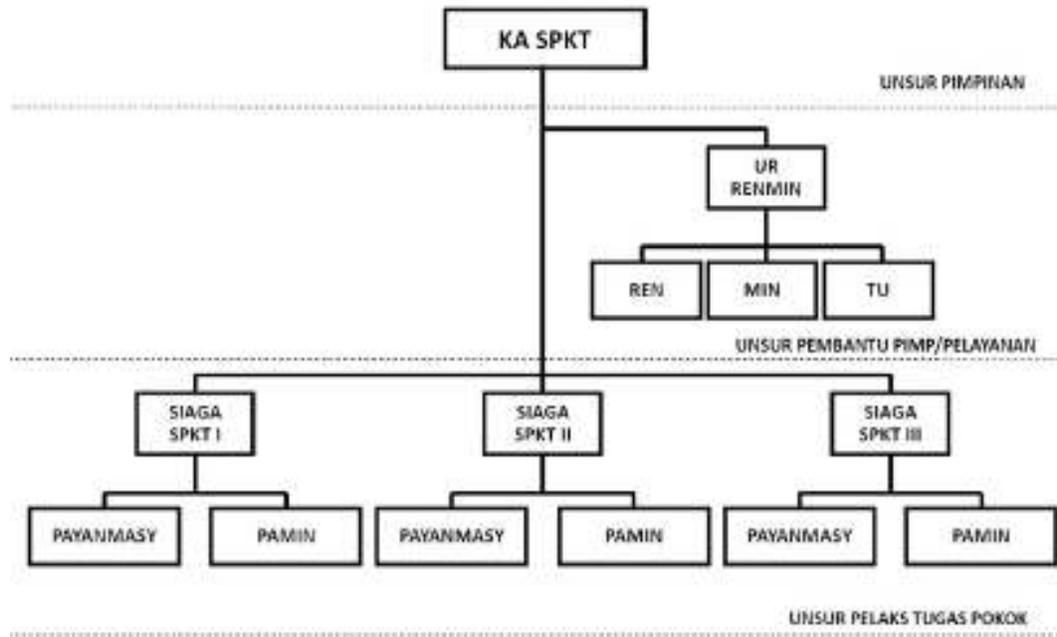
Untuk informan di tingkat Polda yaitu Karo Ops; Direktur Ops; Ka SPKT dan anggota; anggota dan petugas *Command Center*. Untuk tingkat Polres yakni Kapolres; Wakapolres; Kabag Ops; Kabag Sumda; Kasat Ops; Ka SPKT dan anggota; masing-masing anggotanya berjumlah 5 orang. Penelitian ini dilaksanakan sebanyak tiga termin yaitu tanggal 10–13 September 2019 di Polda Sumatera Selatan dan Polda Jawa Timur; tanggal 16–19 September 2019 di Polda Jawa Tengah dan Polda DIY; dan tanggal 23–26 September 2019 di Polda Metro dan Polda Bali.

3. HASIL

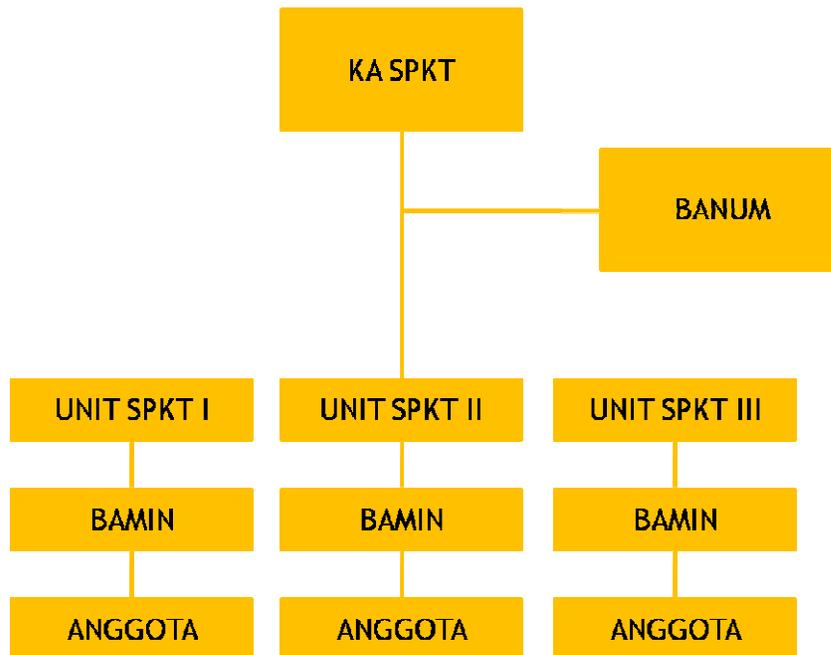
1. Sistem Pelayanan Kepolisian Terpadu

- a. SPKT sebagaimana dimaksud dalam Perkap 22 Tahun 2020 Pasal 12 adalah merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolda.
- b. SPKT bertugas: a. memberikan pelayanan Kepolisian secara terpadu kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan atau pertolongan dan pelayanan surat keterangan; dan b. menyajikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas Kepolisian guna dapat diakses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), SPKT menyelenggarakan fungsi: a. pelayanan Kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK); b. pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain Penanganan Tempat Kejadian Perkara (TKP) meliputi Tindakan Pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, Turjawali, dan pengamanan; c. pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat; d. penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan e. penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian kepada Kapolda melalui Ro Ops.

Gambar 3.1
Struktur SPKT Tingkat Polda (Sesuai Pasal 112 Perkap 22/2020)



Gambar 3.2
Struktur SPKT Tingkat Polres (Sesuai Pasal 37 Perkap 23 Tahun 2010)



2. Implementasi SPKT

SPKT sebagai unsur pelaksana Kepolisian di tingkat wilayah diatur oleh sejumlah peraturan Polri, meliputi: perkap 22, 23 tahun 2010 dan perpol 14 tahun 2018. SPKT adalah unit pelayanan masyarakat terpadu. SPKT dapat dibandingkan dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 di bawah kendali Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

PTSP maupun SPKT dimaksudkan untuk memotong rantai birokrasi dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat. SPKT sebagai konsep dipandang ideal karena memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Polri. Namun demikian, SPKT umumnya sebagai unit pelayanan yang betul-betul terpadu saat ini umumnya dalam tingkat implementasi masih dalam proses atau belum terlaksana sebagaimana mestinya.

1. Implementasi Perkap 22 Tahun 2010 dan 23 Tahun 2010

Seperti diketahui bahwa keberadaan SPKT diatur dalam Pasal 1 ayat 17, Peraturan kepala Kepolisian negara Republik Indonesia, nomor 22 tahun 2010, tentang susunan organisasi dan tata kerja, pada tingkat Kepolisian daerah. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) adalah komponen utama dalam pelaksanaan tugas pokok pelayanan masyarakat di tingkat Polda yang berada di bawah Kapolda dan tingkat Polres berada di bawah Kapolres.

Dalam hal ini SPKT belum terpadu secara fisik karena masih ada sejumlah SPKT yang hanya ada meja dan petugas yang memberi pelayanan administrasi seperti SKCK, sidik jari, Laporan Kehilangan dan LP, sedangkan pelayanan masyarakat lain dilaksanakan di ruang fungsinya masing-masing karena petugasnya masih bekerja di ruangnya, namun demikian ada juga beberapa SPKT yang sudah lebih baik dimana Sebagian besar fungsi-fungsinya sudah berada dalam satu ruangan atau satu gedung dengan di bawah koordinasi Ka.SPKT artinya sudah terpadu secara fisik maupun sistem. Hanya saja SPKT yang demikian masih sedikit jumlahnya.

2. Implementasi Perpol No.14 Tahun 2018

Selanjutnya, payung hukum keberadaan SPKT di atas disempunakan oleh Peraturan Kepolisian No.14 tahun 2018 tentang susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Daerah. Pada Pasal 21 diatur susunan organisasi SPKT yang meliputi a. Kepala SPKT (Ka SPKT) dan Urusan perencanaan dan administrasi (Urrenmin) yang terdiri dari 2 (dua) unsur yaitu 1. Perencanaan (Ren) dan 2. Administrasi dan Tata Usaha (Mintu). 3. Siaga SPKT yang dibantu oleh: I. Perwira Pelayanan Masyarakat (Payanmas) dan II. Perwira Administrasi (Pamin).

Namun demikian dalam implementasi di lapangan SPKT baik pada Perkap 22 Tahun 2010 dan Perpol 14 Tahun 2018 masih ditemukan permasalahan yang sama SPKT hanya melaksanakan pelayanan administrasi seperti SKCK dan LP, sedangkan pelayanan masyarakat lain dilaksanakan di ruang fungsinya masing-masing karena petugasnya masih bekerja di ruangnya, namun demikian ada juga beberapa SPKT yang sudah lebih baik dimana Sebagian besar fungsi-fungsinya sudah berada dalam satu ruangan atau satu Gedung dengan di bawah koordinasi Ka.SPKT artinya sudah terpadu secara fisik maupun sistem.

3. Implementasi *Command Center*

Amanah Perkap tentang SOTK yang mengatur tupoksi *Command Center* belum ada, sedangkan istilah tupoksi *Command Center* sudah berada di satuan kewilayahan. Peralatan *Command Center* diawaki/ dilaksanakan oleh fungsi yang berbeda-beda ada di bawah Bagian Operasi, Humas, dan Sitipol. Ada yang berdasarkan sprin Kapolres secara tersendiri, begitu juga ruang kendali/ Gedung ada yang sudah disiapkan dengan ruang yang mewah. Ada beberapa Polres yang sudah terpasang dan masih belum dapat dimanfaatkan secara maksimal dan hanya digunakan sebagai pajangan saja. Beberapa Polres masih kebingungan siapa yang bertanggungjawabkan *Command Center* tersebut.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan SPKT

Amanah Perkap 22 Tahun 2010, 23 Tahun 2010 dan Perpol 14 Tahun 2018 terutama tentang unsur pelaksanaan tugas pokok. SPKT belum banyak dipahami oleh para satuan wilayah pada Polda-Polda khususnya Polda yang dijadikan sampel penelitian dimana tempat pelayanan belum terpadu masih di kelola oleh satuan fungsi, namun ada beberapa Polres yang sudah melaksanakan amanat sesuai Perkap tentang

SPKT. Dalam setiap penelitian SPKT juga peneliti juga melakukan observasi peralatan *Command Center* di Polda dan Polres jajarannya, sehingga pendataan dilakukan di Polda yang menerima *Command Center* oleh para kasatwil. Adapun gambaran faktor-faktor tentang kurang efektifnya SPKT dan *Command Center* sebagai berikut:

a.SPKT DAN *COMMAND CENTER*

1) Polres/ Polresta

a) Personel

Jumlah personel SPKT di Polresta Palembang 18 orang terdiri dari Ka SPKT dijabat oleh pangkat AKP dan untuk Kanit / Ka Siaga SPKT dijabat oleh 3 IPDA. Serta anggota berpangkat 2 AIPDA, 6 Bripka, dan 6 Brigadir. Personil yang mengawaki belum memiliki keahlian khusus sehingga perlunya pelatihan.

b) Sarana Prasarana

Sarana prasarana yang ada di Polresta Palembang saat ini belum memadai, laporan pengaduan Ruang SPKT melayani penerimaan laporan Polisi, laporan pengaduan, Konseling, serta alat komunikasi yang ada saat ini berupa call center 110 dan HP.

SPKT telah didukung dengan 1 unit kendaraan R4 Ford Ranger untuk mendatangi TP-TKP oleh piket siaga.

c) Anggaran

Sumber anggaran SPKT dari Dukops Kapolres dan untuk ATK dan BBM masih menginduk pada Logistik. SPKT merupakan subsatker akan tetapi semenjak amanat Perkap 23 tahun 2010 sama sekali tidak ada anggaran di dalam DIPA RKA-KL.

d) Fungsi

SPKT dalam menjalankan fungsinya belum melaksakan pelayanan secara terpadu baru sebatas melayani laporan polisi, surat kehilangan dan laporan pengaduan dari masyarakat, termasuk melakukan pelayanan lewat call center 110. Melakukan koordinasi dengan piket fungsi termasuk gelar perkara guna menentukan ada tidaknya unsur pidana dalam satu permasalahan termasuk ke lokasi TKP.

Call center 110 sebaiknya tidak berada di SPKT karena jumlah anggota SPKT terbatas dan bila dibebankan sebagai operator akan memperlambat pelayanan kepada masyarakat termasuk tugas lainnya yang dibebankan atas perintah pimpinan.

e) *Command Center*

(1) *Command Center* dibawah kendali Bagops Polres. Personel yang mengawaki *Command Center* oleh bagops dan Sitipol dan *dibackup* oleh Sitipol untuk *maintenance*. Personel yang mengawaki masih belum paham akan kegunaan aplikasi *Command Center*, perlu adanya pelatihan untuk anggota yang mengawaki.

(2) Aplikasi yang ada di *Command Center* tidak ada hanya bawaan dari pengadaan dari Mabes Polri. SPKT belum dilengkapi *Command Center*. Daya pantau *monitoring* masih belum luas yaitu hanya sebatas situasi internal kantor Polres. Kendala *Command Center* dalam memberi dukungan kepada Polri adalah belum dapat mengcover seluruh wilayah kerja, sedangkan peluang *Command Center* dalam memberi dukungan kepada Polri adalah data dan informasi yang digunakan dapat digunakan oleh SPKT dan pihak terkait untuk menanggulangi dan mengungkap satu kejahatan. Ruang lingkup atau adaya jangka CCTV umumnya masih kepada fasilitas umum, jalanraya, perempatan, bandara, objek vital belum mendapat pantauan CCTV.

(3) *Command Center* sudah menempati bangunan sendiri dan tidak terlalu luas dan semua peralatan pengadaan sudah terpasang dan sudah dimanfaatkan.

2) Polres/ Polresta Metro

a) Personel

Jumlah personel SPKT di Polres Metro Jakarta Pusat sejumlah 16 orang terdiri dari Ka SPKT dijabat oleh anggota berpangkat Kompol, untuk Kanit SPKT dijabat oleh 1 AKP, 1 IPTU, dan 1 IPDA, untuk Panit 3 AIPTU anggota SPKT berpangkat 3 AIPTU, 2 AIPDA, 3 Bripka, 1 Briptu, dan 1 Bripda. Personil yang mengawaki belum memiliki keahlian khusus sehingga perlunya pelatihan.

b) Sarana Prasarana

Sarana prasarana yang ada di Polres Metro Jakarta Pusat saat ini sudah memadai. Ruang SPKT sudah terpadu dalam melayani penerimaan pengaduan laporan, pembuatan SKCK, sidikjari, tilang, lakalantas, yankesehatan, konseling, ruang menyusui, ruang bermain anak, ruang baca, dan laporan polisi serta laporan masyarakat lewat call center 110.

SPKT telah didukung dengan 1 unit kendaraan R4 Ford Double Cabin untuk mendatangi TP-TKP Bersama dengan piket fungsi lainnya.

c) Anggaran

Sesuai Perkap 23 tahun 2010 anggaran SPKT di dalam DIPA RKA-KL tidak ada, namun untuk mendukung kegiatan operasional SPKT didukung oleh anggaran dukops Kapolres yang dikelola pada Sumda (bidang sarpras) berupa bentuk ATK dan BBM.

d) Fungsi

SPKT dalam menyelenggarakan fungsi sudah melayani pelayanan fungsi terpadu seperti SKCK, SIM, sidik jari, pelayanan Lakalantas, Tilang, Yan Kesehatan, Laporan Polisi, laporan kehilangan, konseling, ruang menyusui dan tempat bermain anak. SPKT dalam memberikan pelayanan masyarakat sudah di dukung sarana peralatan TI yang memadai. SPKT melakukan pelayanan terpadu kepada masyarakat dalam bentuk patrol Bersama dengan unsur satker lainnya.

e) *Command Center*

- (1) Keberadaan peralatan *Command Center* di bawah kendali Bagops Polres dan masih berada di Polres lama. Personel yang mengawaki *Command Center* dari bagops dan *dibackup* oleh Sitipol dan Bid TI Polda untuk *maintenance*. Personel yang mengawaki masih belum paham akan kegunaan aplikasi *Command Center*, perlu adanya pelatihan untuk anggota yang mengawaki dan hanya digunakan main game.
- (2) Aplikasi yang ada di *Command Center* tidak ada hanya bawaan dari pengadaan dari Mabes Polri.
- (3) Tempat *Command Center* sudah ada bangunan sendiri dan cukup luas dan semua peralatan pengadaan sudah terpasang dan sudah dimanfaatkan.
- (4) SPKT belum dilengkapi *Command Center*.

4. Hasil FGD

a. Hasil FGD dengan Ka/Waka dan anggota di tingkat Polres, beserta SPKT dan *Command Center* terdapat masukan sebagai berikut:

- 1) Kurang pemahaman/ sosialisasi pelaksanaan tugas dan fungsi SPKT, sehingga fungsi SPKT sekarang banyak bersifat administrasi/ terima laporan dan memberikan pelayanan Kepolisian belum secara terpadu.
- 2) Perlu perubahan struktur SPKT menjadi lebih tepat sama dengan jabatan para Kabag Ops, Kabag Ren, dan Kabag SDM dengan pangkat Ka. SPKT dari IPTU menjadi KOMPOL.
- 3) Perlu perubahan nomenklatur Kanit SPKT menjadi Siaga SPKT dengan pangkat IPDA yang sekarang banyak dijabat oleh para Bintara Tinggi (BRIPKA, AIPDA, AIPTU).
- 4) Siaga SPKT tingkat Polres dari lulusan Akpol, Secapa, SAG dan mutase pergantian jabatan Siaga SPKT sebaiknya selama 1 tahun menunggu dari lulusan baru. Karena untuk kewibawaan SPKT di tingkat Polres sebaiknya dijabat Perwira.
- 5) Dalam pemberian bantuan serta pertolongan antara lain Tindakan Pertama di Tempat Kejadian Perkara (TP-TKP) dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah perlu di dukung kendaraan. Karena selama dilaksanakan penelitian banyak Polres yang tidak memiliki mobil, kalau pun ada mobil yang dimiliki sudah tua dan kurang layak untuk di jadikan untuk fungsi SPKT.
- 6) Selama 9 tahun amanah tentang SPKT dalam struktur organisasi Kepolisian tidak ada yang di dukung anggaran di RKA-KL tiap Polres, Adapun anggaran diterima dari Bag.Ops, Bag.Ren, Kasubbag Logistik, dan dana dukungan operasional Kapolres.
- 7) Dalam penyelenggaraan fungsi SPKT untuk tingkat Polres karenanya adanya fungsi SPKT yang dihilangkan:
 - a) Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan (SP2HP) lebih tepatnya penyidik yang menangani perkara/ LP yang memberikan perkembangan hasil penyelidikan (SP2HP).

- b) Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD), karena sejak diberlakukannya Undang – Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Imigrasi, peran Intelijen Kepolisian tidak pernah menyetujui kegiatan orang asing di Indonesia.
- c) Adanya kata Turjawali dalam tugas dan fungsi SPKT, lebih tepatnya dilakukan dengan fungsi Sabhara dan Lalu Lintas, agar tidak terjadi duplikasi kegiatan dan anggaran.
- 8) Sesuai fungsi SPKT kiranya peralatan *Command Center* di bawah kendali SPKT, karena sesuai dengan amanah Perkap 23 Tahun 2010 tentang SOTK. Pada tugas dan fungsi SPKT berbunyi pada pasal 37 ayat 3 (c) yaitu pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi, antara lain telepon, pesan singkat, faksimile, jejaring sosial (internet). Sehingga dalam struktur organisasi SPKT adanya jabatan Kasubbag *Command Center* dengan pangkat Ajun Komisaris Polisi (AKP).
- 9) Sesuai fungsi SPKT amanah Perkap 23 Tahun 2010 tentang SOTK pada tugas dan fungsi SPKT pasal 37 ayat 3 (d) pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan maka Kasubbag Humas yang berada di bawah Bagops lebih tepat dibawah kendali SPKT dengan pangkat yang sama Ajun Komisaris Polisi (AKP) karena sumber informasi Kepolisian lebih banyak berada di bawah fungsi SPKT dari pada fungsi Bagian Operasi hal ini dalam rangka kemudahan rentang kendali.
- 10) Perlu penambahan struktur SPKT sesuai dengan fungsi SPKT sebagai pelayanan Kepolisian karenanya perlu adanya Kasubbag Pelayanan Kepolisian (YanPol) dengan pangkat Ajun Komisaris Polisi (AKP).
- 11) Perlu adanya pengadaan bangunan SPKT secara bertahap atas biaya APBN atau PNPB, dan adanya penentuan lokasi strategis penempatan SPKT disesuaikan dengan lahan milik Polres dan prototipe bangunan SPKT, dan bagi Polres yang ada bantuan biaya Hibah dari Pemda/Swasta di kewilayahan untuk mempedomani *prototype* gedung SPKT.

b. Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan SPKT Polri

SDM dalam organisasi seperti Polri terutama di tingkat Polda dan Polres amat berperan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Keinginan untuk memberikan pelayanan yang baik perlu diikuti oleh pengembangan SDM untuk pengelolanya. Timbulnya kebutuhan akan profesionalisme untuk membantu organisasi dalam melaksanakan tujuannya menunjukkan semakin berperannya sumber daya manusia dalam mencapai keberhasilan organisasi dan semakin meningkatnya perhatian terhadap manajemen SDM.

Tentang SDM juga tidak luput dari perhatian masyarakat dalam melihat pelayanan yang diberikan Polri khususnya di Polres di bagian SPKT. Banyak juga anggota masyarakat yang belum mengerti tentang konsep SPKT. Oleh karena itu masyarakat perlu diberi pemahaman tentang apa itu fungsi SPKT dan pelayanan apa yang diberikan SPKT kepada masyarakat. Adapun masyarakat yang telah masuk dan mendapat penerimaan pelayanan SPKT juga memiliki persepsi yang bervariasi. Ada informan dari masyarakat yang melihat pelayanan SPKT yang diterimanya cukup baik dengan ruangan ber-*ac* nyaman dan sarana yang memadai.

Mereka melihat bahwa Polisi sudah ada perubahan alias sudah ada kemajuan. Namun di sisi yang lain masih dijumpai masyarakat yang merasa SPKT pelayanannya perlu ditingkatkan sebab seolah SPKT belum terintegrasi dengan yang lain. Secara sosiologis masyarakat telah merasakan pelayanan di SKCK pada umumnya yang mendukung keberadaan SKCK meski ada berapa catatan dari masyarakat agar pelayanan di SKCK lebih terpadu dan tugasnya lebih ramah dan selalu sigap jika masyarakat berkunjung di SKCK. Selain itu yang jadi sorotan juga tindakan cepat ketika terjadi kasus seperti pencurian, pemerkosaan dan kejahatan yang lain mereka berharap polisi dalam mengatasi semua itu agar lebih cepat dan tidak hanya tinggal penerimaan pengaduan yang berhenti di pelaporan dan dicatat di SKCK.

c. Desain Mall Pelayanan Publik

Di Kota Bogor sudah ada pelayanan terpadu yang modern bisa menjadi inspirasi bagi SPKT. Pelayanan terpadu itu disebut Mal Pelayanan Publik (MPP) berlokasi di Lippo Plaza Keboen Raya Bogor. MPP bisa memberi pelayanan sampai dengan 145 jenis layanan dan perizinan dari 14 instansi pemerintah, seperti Kementerian terkait, BUMN, BUMD, Pemprov Jawa Barat, dan Pemkot Bogor.

Di dalam mall juga terdapat pusat perbelanjaan dengan konsep *one stop shopping*. Dalam arti pengunjung Ketika datang ke MPP bisa memenuhi beragam kebutuhan disana atau pelayanannya lengkap

mulai dari tempat belanja sampai dengan rumah sakit. Pengunjung tidak perlu lagi pergi ke tempat lain untuk memenuhi kebutuhannya. Keberadaan MPP dengan konsep di atas sangat sesuai dengan ciri masyarakat modern yang menginginkan efisiensi dan menghargai waktu. Apalagi jika dihubungkan dengan kecenderungan lalu lintas yang macet maka konsep *one stop shopping* sangat relevan.

MPP bisa terwujud merupakan hasil inovasi yang sangat cerdas dalam pelayanan masyarakat. MPP simbol keterbukaan antara unsur pemerintah dan swasta untuk bekerja sama memberi pelayanan anter baik kepada masyarakat. Suatu yang bisa dipetik adalah keterbukaan untuk bekerja sama tersebut. Artinya Polri dalam hal ini SPKT membuka diri dengan kalangan swasta untuk memberi pelayanan terpadu yang modern dan profesional kepada masyarakat. Hal ini sudah waktunya untuk dikaji kemungkinan ke arah itu serta kajian dampak positif dan negatifnya. Dengan demikian, slogan Polisi yang Promoter (Profesional, modern, dan terpercaya) bisa diwujudkan dalam kehidupan nyata.

d. Mengefektifkan SPKT

1. Fungsi SPKT (Perkap 22 dan 23 Tahun 2018 dan Perpol 14 Tahun 2018)

Fungsi SPKT seperti digambarkan pada Perkap 22 dan 23 Tahun 2010 dan Perpol 14 Tahun 2018 pada ayat 3 dijelaskan sebagai berikut:

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), SPKT menyelenggarakan fungsi:

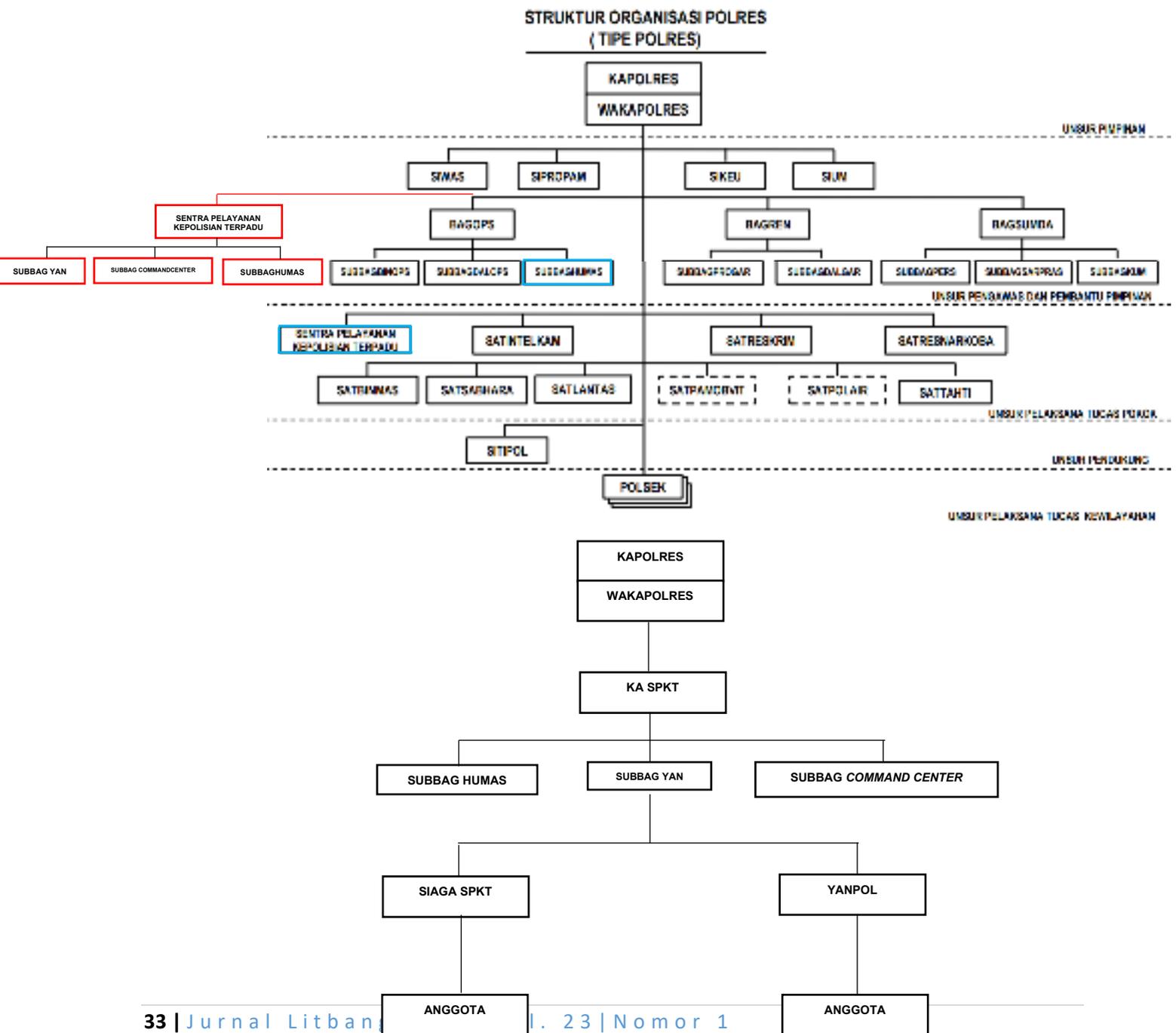
- a. Pelayanan Kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain dalam bentuk Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian dan Kegiatan Masyarakat Lainnya, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK);
- b. pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain Tindakan Pertama di Tempat Kejadian Perkara (TPTKP), Turjawali, dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah;
- c. pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi, antara lain telepon, pesan singkat, faksimile, jejaring sosial (internet);
- d. pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. penyiapan registrasi laporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian kepada Kapolres melalui Bagops.

Ketidakoptimalan layanan SPKT disebabkan oleh fungsi yang dilaksanakan oleh SPKT terdapat kegiatan yang duplikasi oleh para Kasat fungsi seperti SP2HP, SKLD, dan Turjawali. Bahwa fungsi yang dimaksud di sini adalah pelayanan yang diberikan oleh SPKT adalah 1(satu) atap dimana semuanya berkumpul menjadi 1 (satu).

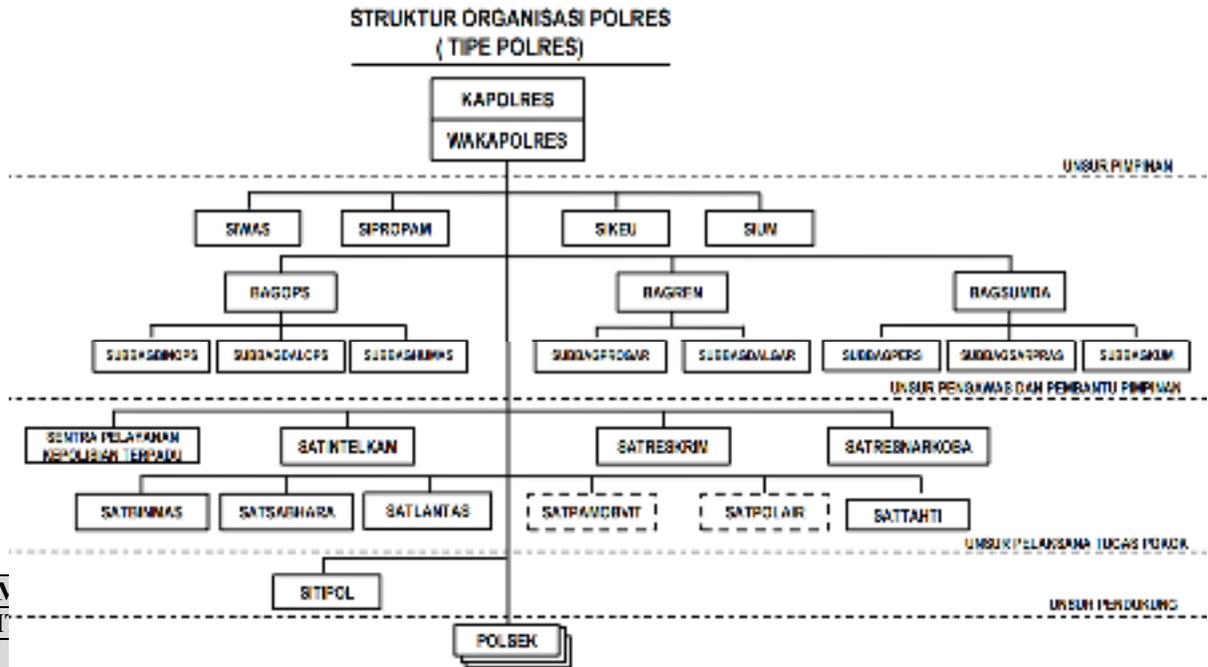
Redesain SPKT dapat diusulkan pada pemahaman “SPKT sebagai sebuah sentra pelayanan terpadu berbagai fungsi layanan Kepolisian yang langsung berhubungan dengan publik, sehingga tugas SPKT adalah:

- 1) Penerimaan laporan/ aduan masyarakat;
- 2) Penyelenggaraan layanan Kepolisian terpadu dalam hal: Laporan Polisi (LP); Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP); Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK); Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK); Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP); Surat Ijin Keramaian; Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamatan; Surat Ijin Mengemudi (SIM); Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK). Khusus pelayanan SIM dan STNK dapat diselenggarakan di SPKT dengan catatan SPKT memiliki lahan yang luas dan infrastruktur yang memadai;
- 3) pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain Tindakan Pertama di Tempat Kejadian Perkara (TPTKP), Turjawali, dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah;
- 4) pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi, antara lain telepon, pesan singkat, faksimile, jejaring sosial (internet);
- 5) pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- 6) penyiapan registrasi laporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian kepada Kapolres melalui Bagops.

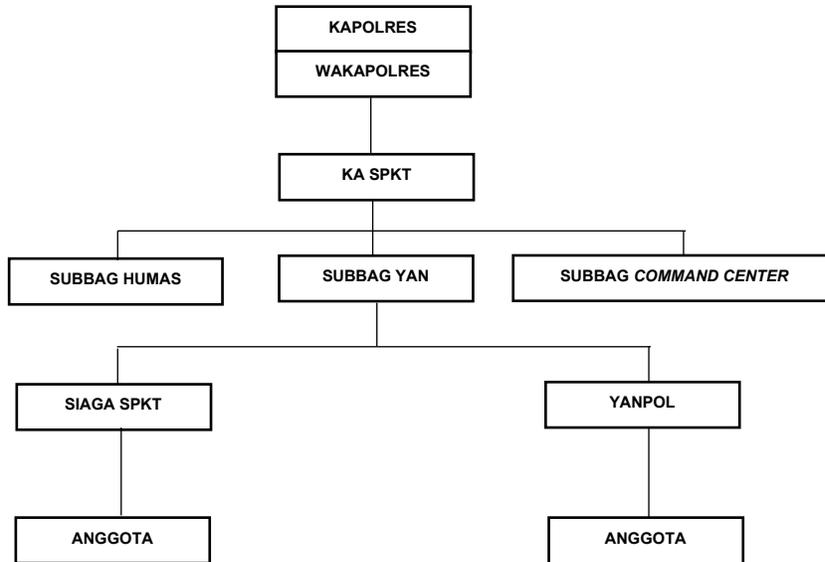
5. Usulan Redesain SPKT
 a. Usulan Pertama



b. UsulanKedua



NOMOR UNIT 1	00	SPK I				UNSUR PELAKSANA TUGAS KEWILAYAHAN
14	1	PIMPINAN				
	1	Ka. SPKT	KOMPOL	III A	1	
	2	SIAGA SPKT (3)			1	
	1	Ka. siaga SPKT	AKP	IV A	3	
	2	Bamin/Banum	BA/PNS II/I	-	6	
	3	PELAYANAN			9	
	1	Ka. Yan SPKT	AKP	IV A	1	
	2	Yan Pol	IP	IV B	1	
	3	Bamin/Banum	BA/PNS II/I	-	3	
	4	COMMAND CENTER			5	
	1	Ka. Command Center	AKP	IV B	1	
	2	Operator	BA/PNS II/I	-	5	
					6	



NOMOR UNIT	JAB	URAIAN	PANGKAT	ESELON	JUMLAH	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7
14	00	SPKT				
	1	PIMPINAN				
	1	Ka. SPKT	AKP	IV A	1	
					1	
	2	SIAGA SPKT (3)				
	1	Ka. siaga SPKT	IP	IV B	3	
	2	Bamin/Banum	BA/PNS II/I	-	6	
					9	
	3	PELAYANAN				
	1	Ka. Yan SPKT	IP	IV A	1	
	2	Yan Pol	IP	IV B	1	
	3	Bamin/Banum	BA/PNS II/I	-	3	
					5	
	4	COMMAND CENTER				
1	Ka. Command Center	IP	IV B	1		
2	Operator	BA/PNS II/I	-	5		
				6		

c) Penganggaran, Personel dan Gedung SPKT

1. Terkait persoalan personel perlu perubahan struktur SPKT menjadi lebih tepat sama dengan jabatan para Kabag Ops, Kabag Ren, dan Kabag SDM dengan pangkat Ka. SPKT dari IPTU menjadi KOMPOL dan untuk Kanit SPKT menjadi Siaga SPKT dengan pangkat IPDA. Siaga SPKT tingkat Polres sebaiknya lulusan Akpol, Secapa, SAG dan mutase pergantian jabatan Siaga SPKT sebaiknya selama 1 tahun menunggu dari lulusan baru.

2. Perlunya penganggaran SPKT dalam struktur organisasi Kepolisian yang di dukung anggaran di RKA-KL tiap Polres, agar tidak menumpang dari Bag.Ops, Bag.Ren, Kasubbag Logistik, dan dukops Kapolres yang ditemukan pada selama penelitian.
3. Gedung SPKT sebaiknya sudah terpadu dalam hal ini pelayanan kepada masyarakat untuk dijadikan 1 (satu) agar memudahkan masyarakat mengurus keperluannya dengan mudah cepat dan nyaman.
4. Desain prototipe gedung SPKT yang ideal (1 atap) untuk segera di bangun sebagai role model mengingat kemudahan yang tercipta dari pelayanan tersebut.

d) Usulan *Command Center* dan Humas di Bawah SPKT

Sesuai fungsi SPKT dengan amanah Perkap 23 Tahun 2010 tentang SOTK. Pada tugas dan fungsi SPKT berbunyi pada pasal 37 ayat 3 (c) dan (d) yaitu pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi, antara lain telepon, pesan singkat, faksimile, jejaring sosial (internet). Sehingga tidak perlu dibuat Perkap baru terkait dengan *Command Center* cukup dengan melihat tupoksi yang berada di SPKT sudah cukup jelas. fungsi SPKT pasal 37 ayat 3(d) pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan maka Kasubbag Humas lebih tepat dibawah kendali SPKT karena sumber informasi Kepolisian lebih banyak berada di bawah fungsi SPKT daripada fungsi Bagian Operasi hal ini dalam rangka kemudahan rentang kendali.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dan analisis, maka dapat disimpulkanbeberapahal, yaitu:

Bahwa implemantasi SPKT dalam pelayanan Kepolisian berdasarkan (Perkap 22 Tahun 2010, Perkap 23 Tahun 2010, dan Perpol 14 Tahun 2018) belum sesuai dengan amanah Perkap karena SPKT hanya menerima Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (STTLK), sedangkan pelayanan fungsi lainnya dilakukan di tempat ruang fungsi kepolisian masing – masing (Belum Terpadu).

Implementasi keberadaan peralatan *Command Center* di bawah kendali atau di bawah Bagian Operasi, Bagian TI, karena belum adanya struktur dalam SOTK di kepolisian.

Bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi ketidakefektifan layanan tupoksi SPKT di tingkat Polres adalah: Personel yang mengawaki jabatan Ka. SPKT dengan pangkat IPTU tidak sesuai dengan beban tanggungjawab dalam menyelenggarakan fungsi SPKT, dan Kanit SPKT yang dulu di kenal Pamapta dijabat oleh perwira lulusan Akpol, Secapa, SAG. Sekarang faktanya dijabat oleh bintanga tinggi (Bripka, Aipda, Aiptu) sebagai ujung tombak. Pemberian layanan kepolisian seharusnya dijabat oleh Perwira untuk kewibawaan pelayanan di SPKT.

Transportasi kendaraan SPKT dalam memberikan bantuan dan pertolongan antara lain penanganan TKP ditemukan adanya Polres yang tidak memiliki kendaraan inventaris SPKT, dan kendaraan yang digunakan SPKT sudahtua/ tidak layak pakai. Anggaran selama 9 tahun amanat Perkap tentang tupoksi SPKT tidak tersedia alokasi anggaran dalam DIPA RKA-KL di semua Polres yang dilakukan obyek penelitian sehingga dana kegiatan tupoksi SPKT bermacam – macam tempat alokasi dukungan anggaran SPKT ada yang berada di Bagian Operasi, Bagian Perencanaan, Kasubbag logistik, dan dari dukungan operasional Polres.

Gedung SPKT tempat penyelenggaraan fungsi SPKT sejak amanat Perkap No. 22 Tahun 2010 di tingkat Polda dan 23 Tahun 2010 di tingkat Polres tidak adanya alokasi pembangunan SPKT terutama di Polres, sehingga pemahaman istilah tupoksi SPKT sama dengan Pamapta hanya istilah pergantian nomenklatur Pamapta ke SPKT sehingga tempat Sentra Pelayanan Kepolisian terpadu belum terealisasi.

Adapun hasil FGD tim peneliti dari kegiatan FGD dengan satuan tingkat Polres sebagai pelaksana kegiatan SPKT untuk mengefektifkan tupoksi SPKT pada tingkat Polres. Fungsi SPKT seperti di gambarkan pada Perkap 22 dan 23 Tahun 2010 dan Perpol 14 Tahun 2018 pada ayat 3, dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), SPKT menyelenggarakan fungsi pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain dalam bentuk Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Izin Keramaian dan Kegiatan Masyarakat Lainnya, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).

Selain itu, pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain Tindakan Pertama di Tempat Kejadian Perkara (TPTKP), dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah; pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi, antara lain telepon, pesan singkat, faksimile, jejaring sosial (internet); pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan

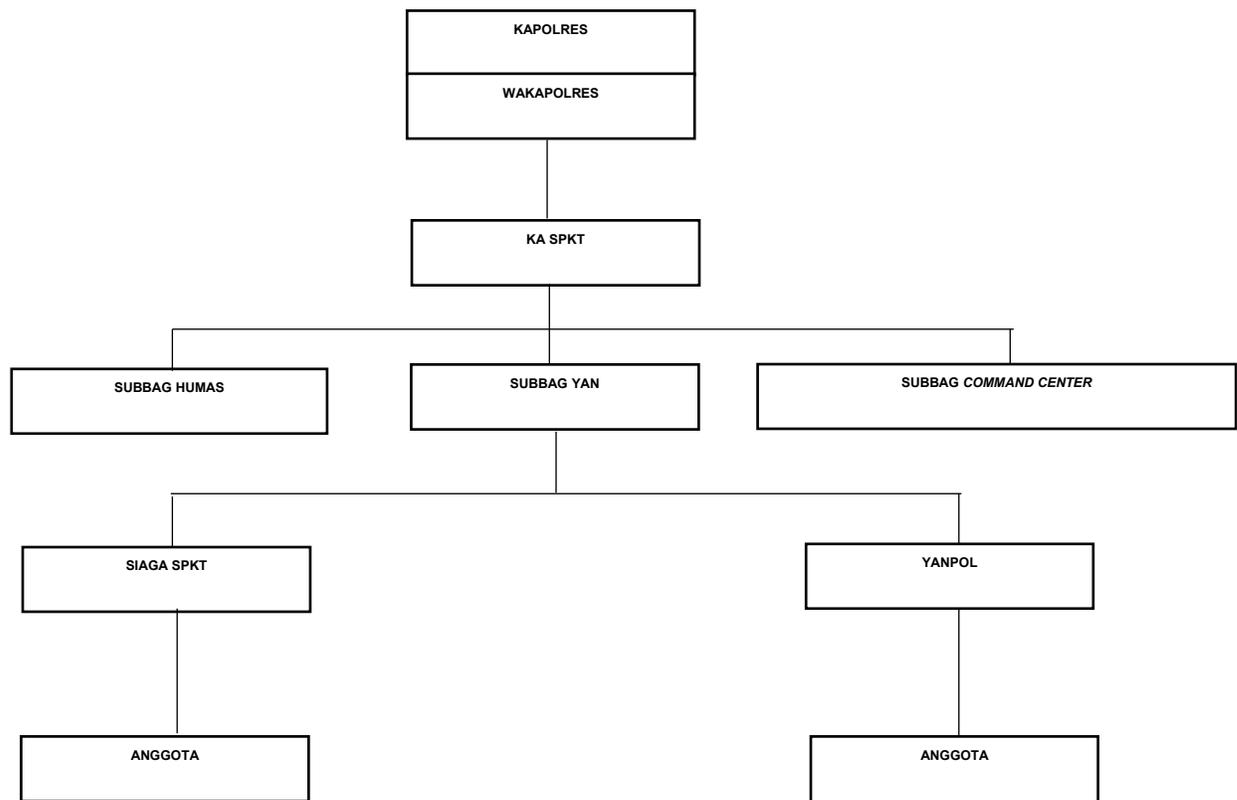
peraturan perundang-undangan; dan penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian kepada Kapolres melalui Ka SPKT.

Diusulkan pada pemahaman SPKT sebagai sebuah sentra pelayanan terpadu berbagai fungsi layanan Kepolisian yang langsung berhubungan dengan publik, sehingga fungsi SPKT menjadi pelayanan Kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain dalam bentuk Laporan Polisi (LP); Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP); Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK); Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK); Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP); Surat Ijin Keramaian; Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamatan; Surat Ijin Mengemudi (SIM); Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).

Di samping itu, pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain Tindakan Pertama di Tempat Kejadian Perkara (TPTKP), dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah; pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi, antara lain telepon, pesan singkat, faksimile, jejaring sosial (internet); pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian kepada Kapolres melalui Ka SPKT.

REKOMENDASI

Dari kesimpulan diatas direkomendasikan adanya Struktur SPKT Baru sebagai berikut:



NOMOR		URAIAN	PANGKAT	ESE LON	JUMLAH	KETERANGAN
UNIT	JAB					
1	2	3	4	5	6	7
14	00	SPKT				
	1	PIMPINAN				
	1	Ka. SPKT	KOMPOL	III A	1	
					1	
	2	SIAGA SPKT (3)				
	1	Ka. siaga SPKT	AKP	IV A	3	
	2	Bamin/Banum	BA/PNS II/I	-	6	
					9	
	3	PELAYANAN				
	1	Ka. Yan SPKT	AKP	IV A	1	
	2	Yan Pol	IP	IV B	1	
	3	Bamin/Banum	BA/PNS II/I	-	3	
					5	
	4	COMMAND CENTER				
1	Ka. <i>Command Center</i>	AKP	IV B	1		
2	Operator	BA/PNS II/I	-	5		
				6		

Kurang pemahaman/ sosialisasi pelaksanaan tugas dan fungsi SPKT, sehingga fungsi SPKT sekarang banyak bersifat adminitrasi/ terima laporan dan memberikan pelayanan Kepolisian belum secara terpadu. Perlu perubahan nomenklatur Kanit SPKT menjadi Siaga SPKT dengan pangkat IPDA yang sekarang banyak dijabat oleh para para Bintara Tinggi (BRIPKA, AIPDA, AIPTU).

Siaga SPKT tingkat Polres dijabat dari lulusan Akpol, Secapa, SAG dan mutase pergantian jabatan Siaga SPKT sebaiknya selama 1 tahun menunggu dari lulusan baru. Karena untuk kewibawaan SPKT di tingkat Polres sebaiknya dijabat Perwira. Mengalokasikan anggaran dalam DIPA RKA-KL khusus SPKT dan perlu pengadaan mobil inventaris SPKT untuk memberikan bantuan serta pertolongan antara lain TP-TKP.

Dalam penyelenggaraan fungsi SPKT untuk tingkat Polres karenanya ada fungsi SPKT yang di hilangkan, yaitu; Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan (SP2HP) lebih tepatnya penyidik yang menangani perkara/ LP yang memberikan perkembangan hasil penyelidikan (SP2HP); Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD), karena sejak diberlakukannya Undang – Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Imigrasi, peran Intelejen Kepolisian tidak pernah menyentuh lagi kegiatan orang asing di Indonesia; dan adanya kata Turjawali dalam tugas dan fungsi SPKT, lebih tepatnya dilakukan dengan fungsi Sabhara dan Lalu Lintas, agar tidak terjadi duplikasi kegiatan dan anggaran.

Sesuai fungsi SPKT kiranya peralatan *Command Center* di bawah kendali SPKT, karena sesuai dengan amanah Perkap 23 Tahun 2010 tentang SOTK. Pada tugas dan fungsi SPKT berbunyi pada pasal 37 ayat 3(c) yaitu pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi, antara lain telepon, pesan singkat, faksimile, jejaring sosial (internet). Sehingga dalam struktur organisasi SPKT adanya jabatan Kasubbag *Command Center* dengan pangkat Ajun Komisaris Polisi (AKP).

Sesuai fungsi SPKT amanah Perkap 23 Tahun 2010 tentang SOTK pada tugas dan fungsi SPKT pasal 37 ayat 3(d) pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan maka Kasubbag Humas yang berada di bawah Bagops lebih tepat di bawah kendali SPKT dengan pangkat yang sama Ajun Komisaris Polisi (AKP) karena sumber informasi Kepolisian lebih banyak berada di bawah fungsi SPKT dari pada fungsi Bagian Operasi hal ini dalam rangka kemudahan rentang kendali.

Perlu penambahan struktur SPKT sesuai dengan fungsi SPKT sebagai pelayanan Kepolisian karenanya perlu ada Kasubbag Pelayanan Kepolisian (YanPol) dengan pangkat Ajun Komisaris Polisi (AKP).

Perlu adanya pengadaan bangunan SPKT secara bertahap atas biaya APBN atau PNBPN, dan adanya penentuan lokasi strategis penempatan SPKT disesuaikan dengan lahan milik Polres dan prototipe bangunan SPKT, dan bagi Polres yang ada bantuan biaya Hibah dari Pemda/Swasta di kewilayahan untuk mempedomani fungsi gedung SPKT.

Dengan beban tanggungjawab terhadap tupoksi yang diemban oleh Ka. SPKT sebagai ujung tombak penanggungjawab Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, sehingga baik buruknya pelayanan kepolisian sangat berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri, oleh karena itu diwajibkan kepada Kasatwil setingkat Kapolres untuk pengisian jabatan Ka SPKT harus Perwira Pertama (PAMA).

Perlu penetapan anggaran tersendiri yang tertuang di dalam DIPA/ RKA-KL Polri dalam mendukung operasional tupoksi SPKT yang mengemban tugas sebagai Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, sehingga tidak lagi SPKT menjadi beban fungsi lain dalam melaksanakan tupoksinya atau bahkan membebani masyarakat.

Perlu pengadaan bangunan SPKT yang sesuai dengan amanah Perkap 23 Tahun 2010 secara bertahap atas biaya APBN atau PNBPN, sehingga pelayanan kepolisian kepada masyarakat dilakukan satu pintu melalui SPKT, dan SPKT dilengkapi peralatan *Command Center* yang menyajikan informasi berkaitan dengan kepentingan tugas kepolisian guna dapat diakses sesuai dengan nperaturan perundang-undangan.

Daftar Pustaka

- Steven L. McShane, and Mary Ann Von Glinow, *Organizational Behavior [Essential], 2nd Edition* (New York: McGraw-Hill/Irwin, 2009),
- James L. Gibson at. al. *Organizations: Behavior, Structure, Process* (Singapore: McGraw-Hill/Irwin, 2009),
- Nelson, Debra L, James Campbell Quick, *Organizational Behavior, foundations, realities and challenges, 5th edition.*(USA:Thomson South Western, 2006),
- Greenberg, Jerald, *Managing Behavior in Organization, 5th Edition* (New Jersey: Pearson Education, Inc., 2010),
- McShane and Von Glinow, *Organizational Behavior*, Fourth Edition (New York: McGraw Hill, 2008).
- Mintzberg (1993) seperti dikutip dalam Hofstede, Geert, and Hofstede, *Cultures and Organizations Software of the Mind*(New York: McGraw Hill, 2005).