



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

SONYA AMELIA PUTRI

NIM. 12070520645

PROGRAM S.1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

2024



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sonya Amelia Putri
 Nim : 12070520645
 Program Studi : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Judul : Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Masyarakat

**DISETUJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING**

Dr. Khairunyah Purba, S.Sos., M.Si
 NIP. 19781025 200604 1 002

Mengetahui

DEKAN

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Dr. H. Mahvarni, SE, MM
 NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PRODI

Administrasi Negara

Dr. Khairunyah Purba, S.Sos., M.Si
 NIP. 19781025 200604 1 002

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sonya Amelia Putri
 Nim : 12070520645
 Jurusan : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 Judul skripsi : Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Masyarakat
 Tanggal Ujian : Senin, 15 Juli 2024

Tim Penguji

Ketua penguji
Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
 NIP. 197008261999032

Penguji I
Rusdi, S.Sos, MA
 NIP.197209062007101

Penguji II
Ratna Dewi, S.Sos, M.Si
 NIP. 198110302007102

Sekretaris
Fitria Ramadhani Agusti NST, S.IP, M.Si
 NIK.130 717 057

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

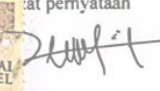
Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : SONYA AMELIA PUTRI
 NIM : 12070520645
 Tempat/Tgl. Lahir : Pangkajene, 26 Agustus 2001
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Administrasi Negara
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
Analisis Kinerja Sinfra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SKPT) pada
Riau dalam Meningkatkan pelayanan pengaduan Masyarakat

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 24 Juli 2021
 at pernyataan


 377ALX299620707
 SONYA AMELIA PUTRI
 NIM : 12070520645

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) POLDA RIAU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENGADUAN MASYRAKAT

Oleh:

Sonya Amelia Putri
NIM. 12070520645

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi. Polda Riau merupakan salah satu organisasi Pemerintah yang melakukan pelayanan publik dan menuntaskan berbagai masalah dan ancaman bagi masyarakat setempat. Pengaduan dan pelaporan berbagai kasus yang terjadi di lingkungan sekitar merupakan salah satu bentuk tanggung jawab yang harus diselesaikan Polda Riau oleh karena itu, SPKT merupakan salah satu unit yang sangat penting dalam tubuh kepolisian. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan teknik pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori mangkunegara dalam bukunya Maryati (2021) dengan indikator yang digunakan yaitu, Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Pelaksanaan Tugas, dan Tanggung Jawab. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai menjalankan tugasnya dalam hal pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya berjalan secara optimal, masih ditemukan beberapa kinerja pegawai dari SPKT yang harus ditingkatkan dan dievaluasi untuk seterusnya terutama dalam segi Pelatihan dan Pembinaan khusus belum terlaksanakan dengan baik sehingga ini nanti akan menjadi catatan untuk pengembangan kinerja dari petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau dan dari segi waktu kinerja pegawai masih ditemukan lambat dalam merespon laporan pengaduan masyarakat sehingga membuat masyarakat menunggu lama atas laporan pengaduan tersebut, namun dari segi tanggung jawab pegawai belum sepenuhnya mencerminkan tanggung jawab terhadap tugasnya karena masih ditemukan beberapa pegawai yang tidak ada saat jam kerja yang telah ditentukan.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

ANALISIS KINERJA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) POLDA RIAU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENGADUAN MASYRAKAT

Oleh:

Sonya Amelia Putri
NIM. 12070520645

Performance is a work result that can be achieved by a person or group of people in an organization. The Riau Regional Police is one of the government organizations that provides public services and resolves various problems and threats to the local community. Complaints and reporting various cases that occur in the surrounding environment are a form of responsibility that must be completed by the Riau Police. Therefore, the SPKT is one of the most important units within the police. This research method uses descriptive qualitative methods and data collection techniques through observation, interviews, and documentation. This research uses the Mangkunegara theory in Maryati's book (2021) with the indicators used, namely, Work Quality, Work Quantity, Task Execution and Responsibility. Based on the results of this research, it shows that employees carrying out their duties in terms of service to the community are not yet running optimally, it is still found that several employees' performance from SPKT has to be improved and evaluated in future, especially in terms of special training and development which has not been implemented well so this will later become notes for developing the performance of the Riau Regional Police's Integrated Police Service Center (SPKT) officers and in terms of time, employee performance is still found to be slow in responding to reports of public complaints, making the public wait a long time for these complaint reports, but in terms of employee responsibilities, they do not fully reflect their responsibilities. towards their duties because several employees were still found who were not present during the specified working hours.

Keywords: Performance, public service, Integrated Police Service Center



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi wabarakatuh...

Alhamdulillah Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan Salam senantiasa tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW dengan mengucapkan *Allahmma Shalli'ala Muhammad Wa'alaahi Syaidina Muhammad* yang telah membawa manusia dari alam jahiliyah kepada alam yang terang menerang yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Penulisan skripsi ini diselesaikan guna melengkapi tugas akhir Program S1 Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau. Adapun judul skripsi ini adalah **“Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Masyarakat”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan peneliti. Oleh karena itu penulis mengharap kritik dan saran yang membangun terhadap skripsi yang sederhana ini guna agar lebih bermanfaat dikemudian hari. Skripsi ini selesai tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak.

Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Heniman dan Ibu Eni Suharti, yang senantiasa tulus memberikan motivasi, do'a, kasih sayang, keikhlasan dan kesabaran serta pengorbanan dan perhatian yang tak henti-hentinya mengalir untuk penulis juga memberikan dukungan penulis baik materil



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dan moril dalam memfasilitasi segala kebutuhan perkuliahan sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Kepada kakakku tersayang Windi Agustina, S.Pd dan abangku Niko Ramadhan yang telah memberikan dukungan dan semangat serta do'a dalam menyelesaikan skripsi ini.

Selanjutnya, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membimbing dan mendukung penulis baik dengan moral maupun materil selama berlangsungnya penyusunan skripsi ini, mudah-mudahan mendapat pahala di sisi Allah SWT. Dengan segala kemurahan hati, penulis menganturkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Mahyarni, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
4. Bapak Dr. Mahmuzar, M.Hum selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
5. Ibu Dr. Hj. Julina, SE., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
6. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

7. Bapak Mashuri, S.Ag., M.A selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
8. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing proposal dan skripsi yang telah membimbing saya dalam segala proses pembuatan skripsi serta memberikan masukan, nasihat dan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikannya.
9. Ibu Pivit Septiary Chandra, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu memudahkan urusan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu dan nasehatnya kepada penulis selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
11. Bapak AKBP J.M Sagala, S.E selaku KA SPKT Polda Riau, Bapak IPDA Herry Indrawan selaku PAMA SPKT, Bapak AIPTU Yudi Dermawan selaku Bamin Siaga 1 SPKT, Ibu Lenni Sipayung, S.M selaku PAUR MINTU, serta seluruh pegawai Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau yang telah mendukung dan memberikan semangatnya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman seperjuangan penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
13. Rekan-rekan Administrasi Negara G'20 UIN SUSKA Riau yang telah memberikan banyak cerita, pembelajaran dan semangat untuk penyusunan skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Terima Kasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan serta semangatnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga segala dukungan, doa dan bantuan yang diberikan kepada penulis, mendapatkan berkah dan balasan yang berlipat dari *Allah Subhanahu Wata'ala. Aamiin allahumma aamiin.*

Pekanbaru, Juni 2024

Penulis

Sonya Amelia Putri
NIM. 12070520645

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
1.5. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1. Kinerja.....	14
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	14
2.1.2 Indikator Kinerja	16
2.1.3 Faktor-Faktor Kinerja.....	17
2.1.4 Evaluasi Kinerja Pegawai.....	19
2.2. Pelayanan Publik	22
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	22
2.2.2 Indikator Pelayanan Publik.....	23
2.2.3 Fungsi Pelayanan Publik	24
2.3. Kepolisian.....	26
2.3.1. Definisi Kepolisian.....	26
2.3.2. Definisi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)	27

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.3. Fungsi dan Tugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)	29
2.4. Pandangan Islam.....	32
2.5. Penelitian Terdahulu	35
2.6. Definisi Konsep	38
2.7. Konsep Operasional	40
2.8. Kerangka Berpikir	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1. Jenis Penelitian	42
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	43
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	43
3.4. Informan Penelitian.....	44
3.5. Teknik Pengumpulan Data	45
3.6. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN METODE PENELITIAN	49
4.1 Sejarah Singkat Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau ..	49
4.2 Struktur Organisasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau	53
4.3 Tugas Pokok dan Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau	55
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	59
5.1 Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Masyarakat	59
5.1.1 Kualitas Kerja	63
5.1.2 Kuantitas Kerja	76
5.1.3 Pelaksanaan Tugas	79
5.1.4 Tanggung Jawab	85
BAB VI PENUTUP	89



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.1 Kesimpulan.....	89
6.2 Saran	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Laporan Polisi yang di diterima berdasarkan jumlah kasus 2020-2023	7
Tabel 2.1 Konsep Operasional	40
Tabel 3.1 Informan Penelitian	45
Tabel 4. Daftar Personel SPKT Polda Riau	54



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 SOP Pembuatan Laporan Polisi.....	4
Gambar 1.2 Pelayanan SPKT Polda Riau	6
Gambar 1.3 Mekanisme Pelayanan SPKT	10
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu	53
Gambar 5.1 Waktu Operasional dan Mekanisme SPKT.....	65
Gambar 5.2 SOP Pembuatan Laporan Polisi.....	67
Gambar 5.3 Surat Laporan Polisi.....	69
Gambar 5.4 Ruang Pelayanan Pengaduan Masyarakat SPKT Polda Riau.....	71
Gambar 5.5 Ruang Tunggu SPKT Polda Riau	71
Gambar 5.6 Edukasi dari Personel SPKT Polda Riau Kepada masyarakat tentang Tindak Pidanan Penipuan.....	82

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia, kepolisian adalah lembaga yang fungsi dan tugas pokoknya dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tugas dan wewenangnya antara lain: aparat penegak hukum, pelindung, pengayom, pelayan masyarakat, serta melaksanakan tugas umum di bawah pengawasan intensif dan dengan kekuasaan memaksa bila diperlukan melalui mediasi pengadilan dan mereka yang ditunjuk; dilakukan dengan cara paksaan. Memenuhi kewajiban umum tanpa mediasi pengadilan.

Pembentukan institusi kepolisian bertujuan untuk menciptakan kondisi masyarakat yang aman, tenteram, dan tertib, yang dicapai melalui tugas represif dan preventif. Tugas *represif* adalah menyelidiki kejahatan dan pelanggaran hukum sesuai dengan peraturan hukum. Sedangkan upaya *preventif* dilaksanakan berdasarkan konsep dan pola pembinaan berupa perlindungan, pembinaan, dan pelayanan kepada masyarakat, serta pembinaan, pengaturan, dan kepolisian sebagai teknik dasar kepolisian untuk menjamin hak untuk merasa aman, pengawalan, dan patroli Untuk orang-orang.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau

Masyarakat membutuhkan rasa aman dalam hidupnya, terutama ketika menghadapi kejahatan yang merugikan. Peran polisi dalam menjamin keselamatan masyarakat adalah dengan mengupayakan terciptanya kondisi lingkungan yang aman dari aktivitas kriminal. Pelayanan yang diberikan polisi kepada masyarakat diharapkan dapat memberikan rasa aman, nyaman dan terlindungi, serta memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa dirinya aman baik dalam lingkungannya maupun dalam kehidupan sosialnya.

Di lingkungan kepolisian telah dibentuk suatu layanan bernama Pusat Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) untuk melayani masyarakat setempat sebagai ujung tombak kepolisian. Pusat Pelayanan Kepolisian adalah aparat kepolisian yang mempunyai misi memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat yang membutuhkan, antara lain: Melakukan pemrosesan awal terhadap laporan/pengaduan masyarakat. Melayani masyarakat dalam menanggapi permintaan bantuan dari lembaga penegak hukum. Memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan peristiwa/perselisihan kecil antar warga sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan/pedoman yang berlaku di lingkungan organisasi POLRI. Selain mengangkut kendaraan, polisi juga menangani laporan dan pengaduan masyarakat. Polisi mempunyai tugas melindungi dan menerima laporan kehilangan barang berharga serta laporan dan pengaduan masyarakat mengenai tindak pidana. Penerimaan laporan dan pengaduan menjadi tanggung jawab SPKT, Pusat Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), dan tuntutan pidana selanjutnya didalami oleh Unit Serse.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dianggap mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan Peraturan Kepolisian (Perpol) No. 14 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia. Perpol ini memberikan panduan tentang standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh unit-unit pelayanan di lingkungan Polri, termasuk SPKT, untuk memastikan pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat.

Guna mencapai standar kinerja kepolisian yang diharapkan, Polri mempunyai standar manajemen kinerja yang baik, memastikan kemampuan pelayanan kepolisian dari aparat utama kepolisian setara dengan kemampuan respon Pusat Pelayanan Umum Kepolisian Daerah (SPKT) Polda Riau. Keluhan masyarakat di kota Pekanbaru dilaksanakan secara maksimal dan memunculkan harapan untuk mengupayakan yang terbaik (pelayanan yang baik). Hal ini memerlukan kemampuan mengelola dan berinteraksi dengan seluruh proses aktivitas kerja yang saling terkait, baik internal maupun eksternal. Seperti halnya

Tercapainya kualitas pelayanan prima pada Pusat Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau dalam penanganan pengaduan masyarakat di Kota Pekanbaru memerlukan pengembangan standar pelayanan publik yang menjadi tolak ukur pelayanan prima. Standar pelayanan publik oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia diatur dalam SOP Pelayanan Kepolisian Komprehensif. Standar inilah yang diberlakukan Pusat Pelayanan Umum Kepolisian Daerah (SPKT) Polda Riau dalam menangani pengaduan masyarakat di Kota Pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Laporan akan dituangkan dalam bentuk laporan polisi (LP)
5. Kemudian setelah selesai laporan tersebut akan dibacakan kembali oleh pelapor kemudian pelapor menandatangani laporan tersebut.
6. Setelah pelapor selesai menandatangani laporannya kemudian membuat surat tanda terima laporan dan diserahkan kepada pelapor.
7. Lalu pelapor akan diarahkan ke piket reskrim untuk proses lebih lanjut.

Pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain dalam bentuk :

1. Surat Laporan Polisi (LP), Berupa laporan-laporan atau pengaduan akan suatu tindak kejahatan atau kriminalitas.
2. Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP)
3. Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP)
4. Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK)
5. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
6. Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Unjuk Rasa, Kampanye
7. Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD)
8. Surat Izin Keramaian dan Kegiatan Masyarakat Lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Surat rekomendasi izin melakukan usaha jasa pengamatan, Bahan Peledak, Rekomendasi Senjata Api, Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
10. Surat Keterangan Jalan Orang Asing (SKJ)
11. Surat Izin Mengemudi (SIM)
12. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)

Gambar 1.2

Pelayanan SPKT Polda Riau



Tantangan eksternal yang dihadapi Kepolisian Republik Indonesia saat ini ditandai dengan keinginan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan mudah, yang didukung oleh Pusat Pelayanan Umum Kepolisian Daerah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(SPKT) Polda Riau yang menangani pengaduan masyarakat di kota Pekanbaru. Sedangkan tantangan internal Polri adalah tingkat profesionalisme dan kinerja personel Polri masih perlu ditingkatkan. Peningkatan profesionalisme dan kinerja ini jika tidak diwujudkan maka akan berdampak buruk bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia itu sendiri atau dapat menimbulkan permasalahan baru, seperti rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap aparat kepolisian khususnya dalam bekerja. Hal ini akan berdampak pada kepolisian itu sendiri.

Tabel 1.1
Data Laporan Polisi Yang Di Terima di SPKT Polda Riau
Berdasarkan Jumlah Kasus Tahun 2021-2023

No	Jenis Kasus	Jumlah Kasus		
		2021	2022	2023
1	Pencurian dengan Pemeberatan (Curat)	1280	1411	1336
2	Penggelapan	598	602	552
3	Penganiayaan	584	599	719
4	Pencurian Biasa	612	667	423
5	Pencurian Kendaraan Bermotor (Curanmor)	483	574	533
6	Pencurian dengan Kekerasan (Curas)	249	251	199
7	Pembunuhan	27	32	29
8	Pencabulan	145	451	317
9	Penipuan	131	134	160
10	Narkotika	1596	1869	1889
11	Pengancaman	82	342	212
12	KDRT	810	407	501
13	Perlindungan Anak	388	367	290
14	Pencemaran nama baik	118	162	154
15	Penggelapan	289	274	282
16	Penghinaan	16	19	30

Sumber: SPKT Polda Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan Tabel diatas Sepanjang tahun 2021 jumlah tindak pidana yang diterima Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau cukup signifikan yang mana kasus yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat atau pelapor ialah Narkotika dengan jumlah kasus sebanyak 1596 kasus dan jumlah kasus kejahatan yang paling rendah ialah Penghinaan. Namun pada tahun berikutnya tahun 2022 dan tahun 2023 ada beberapa kasus yang menunjukkan kenaikan yang signifikan dan ada juga yang mengalami penurunan. Artinya, adanya fluktuasi dalam berbagai jenis kasus kejahatan dari tahun ke tahun, dengan beberapa jenis kejahatan menunjukkan peningkatan yang konsisten (seperti narkoba) dan yang lainnya mengalami penurunan atau fluktuasi besar (seperti pencurian dengan pemberatan dan penganiayaan).

Berdasarkan tabel data diatas dapat dikatakan bahwa permasalahan yang terjadi sekarang terdapatnya peningkatan jumlah kasus atau laporan polisi yang dapat dikatakan tidak sedikit dan seperti yang dilihat sekarang bahwasanya daerah Riau rawan terhadap gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) sehingga menimbulkan banyaknya aduan atau laporan yang diterima dari masyarakat kepada pihak kepolisian sehingga menyebabkan jumlah kasus tersebut meningkat dan terdapat beberapa pendapat atau kritikan dari masyarakat terkait kinerja dari Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau terutama dalam pembuatan Laporan Polisi yang menyebutkan bahwa masih lambatnya penanganan dan adanya masyarakat yang belum memahami betul mengenai prosedur administrasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) Polda Riau atau mekanisme dari Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu. Sebagaimana yang dirilis Riau.in.com yang mengatakan bahwa Pada kasus pencemaran nama baik dan penggunaan keterangan palsu, ada laporan dari seorang warga bernama Nurhayati yang merasa dirugikan akibat penggunaan akte kematian palsu oleh pihak lain dalam sebuah sengketa lahan. Laporan ini disampaikan ke SPKT Polda Riau pada tahun 2021. Kasus ini menyoroti bagaimana ketidakakuratan dalam penanganan laporan dan kurangnya kecepatan respons dari pihak kepolisian dapat menyebabkan tekanan bagi pelapor dan menciptakan ketidakpuasan terhadap layanan SPKT

Oleh karena itu, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin membuat laporan pengaduan berupa Dumas dan Laporan Polisi dan tentunya membutuhkan pelayanan yang cepat dan prima sehingga menghasilkan kualitas layanan publik yang memadai. Kualitas pelayanan publik yang memadai tentunya akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang memiliki masalah. Selain itu, kualitas pelayanan yang memadai menjadi salah satu wujud terselenggarakannya tanggung jawab yang baik (Krisnawati, 2016). Namun, berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa pada bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polda Riau bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan SPKT bagian pembuatan Laporan Polisi (LP) atau masyarakat yang melakukan pengaduan atau membuat laporan polisi merasa kurang puas terhadap pelayanan yang

Memberikan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau.
Untuk mekanisme pelayanan SPKT itu sendiri digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.3
Mekanisme Pelayanan SPKT



Dengan adanya permasalahan tersebut menjadikan setiap kasus yang dilaporkan tidak dapat diproses secara langsung. Hal tersebut juga menimbulkan penimbunan kasus. Banyaknya beban kerja tentunya akan berkaitan dengan pemberian kualitas pelayanan secara prima. SPKT adalah ujung tombak dari lembaga kepolisian yang dapat memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan atau pengaduan. Oleh karena itu penting halnya untuk memahami bagaimana Pelaksanaan Kinerja SPKT dalam meningkatkan pelayanan. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut penulis tertarik mengangkat judul tentang “ANALISIS KINERJA



SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) POLDA RIAU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Perumusan Masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan yang akan dicapai dalam peneliti ini adalah untuk mengetahui Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi Manfaat dari Penelitian ini adalah :

Secara akademis, dapat menambah wawasan bagi penulis khusus nya dan kepada pembaca umumnya, dalam hal ini yang berkenaan dengan Analisis Kinerja SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Polda Riau dalam meningkatkan Pelayanan

Tulisan ini diharapkan bisa menambah perbendaharaan referensi kepustakaan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang mengkaji permasalahan tentang Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau dalam meningkatkan Pelayanan, diharapkan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan dalam pengambilan keputusan terkait topik penelitian penulis.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan Skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diterangkan mengenai latar belakang studi yang mendasari pengangkatan pada Skripsi ini, permasalahan yang berisi tentang masalah yang hendak dipecahkan oleh penulis, tujuan yang ingin dicapai, manfaat yang diharapkan, dan sistematika penulisan Skripsi yang dipakai dalam Skripsi ini sehingga bisa dipahami secara sistematis.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam penyelesaian tugas akhir Skripsi ini penulis berpedoman pada beberapa penelitian tentang Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKPT) dan Pelayanan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang urutan pengerjaan yang dilakukan dalam penelitian yang berupa survey dan investigasi langsung di lapangan.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Dalam Bab IV ini peneliti menguraikan tentang lokasi penulis meneliti bagaimana kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT Polda Riau) dalam memberika pelayanan kepada masyarakat.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab V ini peneliti menyajikan hasil penelitian yang terdiri dari masalah penelitian yaitu bagaimana kinerja kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat.

BAB VI KESIMPULAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan juga saran yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan suatu konsep yang mempunyai makna ganda dan dimana makna kinerja dapat dipahami berdasarkan pendapat yang berbeda-beda. Arti kata kinerja berasal dari kata “to perform” yang berarti memenuhi dan meningkatkan kinerja sesuai kewajiban serta mencapai keberhasilan guna mencapai tujuan yang diharapkan (Bosko dan Mael, 2021). Artinya suatu kegiatan merupakan suatu jenis tugas yang dipersiapkan oleh suatu lembaga atau organisasi agar dapat melaksanakan apa yang diharapkan dalam jangka waktu tertentu. Kinerja juga merupakan cara untuk menunjukkan hasil kerja atau prestasi.

Menurut Taliziduhu Ndraha, kinerja mencerminkan interaksi demokratis masyarakat dan manajemen, kinerja merupakan suatu jenis penilaian terhadap kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya (Bosko dan Mael, 2021). Menurut ahli lainnya, Mangkunegara (Deddy, 2018) berpendapat bahwa kinerja adalah perolehan kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dilakukan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Adhari (2020:77) mengatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan – kegiatan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut. Rerung (2019:54) mengatakan bahwa kinerja karyawan adalah perilaku yang dihasilkan pada tugas yang dapat diamati dan dievaluasi, dimana kinerja karyawan adalah kontribusi yang dibuat oleh seorang individu dalam pencapaian tujuan organisasi.

Sinaga (2020:14) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Menurut Mangkunegara (2013), kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dari uraian pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang pegawai terhadap pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.

Nengsih dkk (2023) mendefinisikan kinerja sebagai suatu keseluruhan kemampuan seseorang untuk bekerja sedemikian rupa sehingga mencapai tujuan kerja secara optimal dan berbagai sasaran yang telah diciptakan dengan pengorbanan yang secara rasio lebih kecil dibandingkan dengan hasil yang dicapai. Penilaian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai karyawan dengan standar pekerjaan. Bila hasil kerja diperoleh sampai atau melebihi standar kerja pekerjaan dapat dikatakan kinerja seorang karyawan termasuk pada



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kategori baik. Demikian sebaliknya, seorang karyawan yang hasil pekerjaannya tidak mencapai standar kerja termasuk pada kinerja yang tidak baik atau berkinerja rendah.

Menurut Pebryanti dkk (2023), berpendapat bahwa “Kinerja merupakan tingkat pencapaian suatu program atau kebijakan dalam mewujudkan organisasi tujuan, sasaran, visi, dan misi seperti yang digariskan melalui strategi perencanaan sebuah organisasi”. Menurut Sumitra dkk (2023), kinerja karyawan adalah seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk kepada pencapaian serta pelaksanaan suatu pekerjaan individu atau kelompok yang diminta oleh atasan, kinerja juga dapat dikatakan sebagai suatu fungsi dari kemauan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing secara legal dan tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan etika.

2.1.2 Indikator Kinerja

Mangkunegara dalam Maryati (2021:15), mengukur kinerja pegawai perlu memperhatikan beberapa hal indikator di dalamnya, yaitu:

1. Kualitas Kerja

Menunjukkan kemampuan pegawai pada hasil tugas yang telah dikerjakan, apakah sesuai dengan yang diperintahkan, dan apakah pegawai tersebut teliti, rapi, dan lengkap dalam mengerjakan setiap tugas-tugasnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Kuantitas Kerja

Lebih mengarah kepada seberapa lama seorang pegawai bekerja atau seberapa banyak komoditi barang/jasa yang dapat dihasilkan dalam kurun waktu tertentu.

3. Pelaksanaan Tugas

Merupakan sejauh mana seorang pegawai mampu bertahan dalam melakukan pekerjaannya secara akurat dan tidak terdapat kesalahan pada saat menjalankan pekerjaan yang diembankan kepadanya.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab pada kinerja mengacu pada kewajiban individu atau kelompok dalam organisasi untuk mencapai hasil yang telah ditetapkan, mematuhi standar yang telah ditentukan, dan bertanggung jawab atas tindakan atau keputusan yang mereka buat.

2.1.3 Faktor-Faktor Kinerja

Menurut Kaswan (2016 : 179) ada dua variabel yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

1. Variabel Individual

Yaitu variabel yang meliputi sikap, karakteristik, kepribadian, sifatsifat fisik, minat dan motivasi, pengalaman, umur, jenis kelamin, pendidikan serta faktor individual lainnya. Variabel ini menunjukan bahwa tingkat pendidikan dan masa kerja termasuk ke dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga kerja di sebuah tempat kerja. Pendidikan termasuk dalam variable individual seseorang yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat dinilai dari bagaimana seorang tenaga kerja memiliki pengetahuan yang luas yang dimaksudkan disini adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya. Sedangkan untuk masa kerja termasuk dalam variabel individu yang dapat dinilai dari seberapa banyak pengalaman yang diperoleh oleh seorang tenaga kerja ketika sedang dalam bekerja baik dapat dilihat dari usia maupun kemampuannya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Masa kerja disini berarti kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam suatu pekerjaan dimana semakin tenaga kerja memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan (Kashmir,2016:189-193). Faktor-faktor inilah yang menjadi alasan penelitian dimana tingkat pendidikan dan masa kerja berpengaruh terhadap kinerja seorang tenaga kerja.

2. Variabel situasional yaitu terdiri dari :
 - a. Faktor fisik pekerjaan meliputi metode kerja, kondisi dan desain perlengkapan kerja, penataan ruang, lingkungan fisik (penyinaran, temperatur dan ventilasi)
 - b. Faktor sosial dan organisasi meliputi peraturan organisasi, jenis latihan, dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Faktor Kemampuan Secara Psikologis

Kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + skill). Artinya pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

d. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja.

2.1.4 Evaluasi Kinerja Pegawai

Untuk mencapai kinerja yang optimal, diperlukan evaluasi kinerja. Evaluasi dilakukan guna mengetahui seberapa jauh kinerja pegawai tersebut sudah dilaksanakan. Menurut Hamali (2016:110) evaluasi kinerja terdapat delapan evaluasi kinerja yaitu :

1. Penilai
2. Mengumpulkan informasi
3. Kinerja
4. Ternilai
5. Dokumentasi
6. Membandingkan kinerja ternilai dengan standar atasannya
7. Dilakukan secara periodik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Pengambilan keputusan manajemen SDM

Berikut adalah penjelasan dari evaluasi kinerja diatas :

1. Penilai

Penilai adalah karyawan yang mempunyai hak dan kewajiban untuk menilai kinerja ternilai. Hak dan kewajiban penilai untuk menilai kinerja karyawan ternilai umumnya ditentukan oleh peraturan perusahaan, deskripsi kerja, dan undang-undang ketenagakerjaan.

2. Mengumpulkan Informasi

Evaluasi kinerja merupakan proses mengumpulkan informasi mengenai kinerja ternilai. Evaluasi kinerja merupakan bagian ilmu penelitian, oleh karena itu proses pengumpulan informasi mengenai kinerja ternilai harus dilakukan dengan menggunakan kaidah-kaidah ilmu penelitian atau riset.

3. Kinerja

Keluaran kerja ternilai yang disyaratkan oleh organisasi tempat kerja ternilai yang dapat terdiri dari hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan.

4. Ternilai

Adalah karyawan dinilai oleh penilai. Ternilai adalah seorang karyawan, kelompok karyawan, atau tim kerja.

5. Dokumentasi

Dokumentasi kinerja adalah apa saja yang ditulis pada manajer dan supervisor dalam meneliti bawahannya yang melukiskan, mengevaluasi, dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© mengomentari apa yang dilakukan bawahannya dan bagaimana melakukannya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya.

6. Membandingkan Kinerja Ternilai Dengan Standar Atasannya

Standar kinerja adalah ukuran, tolak ukur untuk mengukur baik buruknya kinerja karyawan ternilai. Evaluasi kinerja tidak mungkin dilaksanakan tanpa standar kinerja karyawan.

7. Dilakukan Secara Periodik

Waktu pelaksanaan penilaian kinerja bergantung pada jenis pekerjaan dan organisasinya. Penilaian kinerja pada pekerjaan pemasaran, contohnya, dilaksanakan secara rutin dalam waktu pendek (target penjualan, enam bulanan, dan tahunan)

8. Pengambilan Keputusan Manajemen SDM

Hasil evaluasi kinerja adalah informasi mengenai kinerja karyawan. Informasi ini digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan tentang ternilai. Evaluasi kinerja hanya merupakan tujuan antara dan bukan tujuan akhir. Nilai evaluasi kinerja yang baik digunakan untuk memberikan promosi, sedangkan kinerja yang buruk untuk memberikan demosi.

Dari penjelasan diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwa evaluasi kinerja pegawai sangat penting untuk mengetahui seberapa jauh kinerja yang sudah dilakukan pegawai. Dengan mengevaluasi perperiode kinerja setiap pegawai, maka akan diketahui apa kekurangan yang dimiliki pegawai, serta apa saja kelebihan pegawai yang harus dan wajib dipertahankan. Dalam hal ini melalui evaluasi, kantor juga dapat



mengetahui mana pegawai yang bekerja secara maksimal dan mana pegawai yang bekerja secara tidak maksimal. Hal ini bias menjadi tolak ukur dan pertimbangan bagi organisasi.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik pada dasarnya ialah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, dekat dengan penerima layanan dan memberikan hal yang menyenangkan bagi masyarakat atau penerima layanan. Tujuan dari pelayanan publik yaitu memuaskan atau memenuhi keinginan, harapan penerima layanan. Oleh karenanya, pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum. Pemberian pelayanan tersebut dapat berupa jasa dan non jasa oleh organisasi publik kepada masyarakat.

Menurut B.Linois, dalam buku etika publik definisi pelayanan publik adalah “semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan juga diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan perkembangan kesaling-tergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah. Menurut Hayat (2017 : 22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Dengan adanya pelayanan secara otomatis ada interaksi antara masyarakat dengan pegawai yang bersangkutan pada suatu organisasi. Komunikasi memang sangat penting dalam melayani masyarakat, karena komunikasi berfungsi untuk membantu dan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat

2.2.2 Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) yaitu:

1. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai sertakemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau“assurance”.
4. Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagipelanggan.
5. Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, danmedia komunikasi.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan public yang diberikanoleh instansi pemerintahan. Karna aparaturnya pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menhindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (sinambela, 2011;8)

2.2.3 Fungsi Pelayanan Publik

Keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang seiring dengan munculnya paham dan pandangan tentang filsafat Negara. Hal ini diungkapkan oleh Prawirohardjo dalam Mulyadi (2015:173) yang mengatakan bahwa: “Semenjak dilaksanakannya cita-cita Negara kesejahteraan, maka pemerintah semakin intensif melakukan campur taangan terhadap interaksi kekuatan-kekuatan kemasyarakatan dengan tujuan agar setiap warga dapat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

terjamin kehidupan minimalnya. Oleh karena itu, secara berangsur-angsur fungsi awal dari pemerintah yang bersifat represif (polisi dan peradilan) kemudian bertambah dengan fungsi lainnya yang bersifat melayani”.

Menurut Hayat (2017:50-51) mengatakan: “fungsi pelayanan publik dilakukan oleh setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsep dasar yang dibangun oleh reformasi birokrasi menuju tata dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan dan soft skil yang dimiliki oleh setiap aparatur pemerintah yang berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.”

Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat memiliki hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu dan baik. Kepastian hukum maksudnya adalah untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pelayanan publik sesungguhnya untuk masyarakat, apa yang dibutuhkan masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayaninya. Akan tetapi, setiap masyarakat harus memperhatikan sistem dan tata cara menerima pelayanan publik pada instansi pemerintah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

tersebut. Artinya adalah saling mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam penerapan pelayanan publik tersebut.

Asas pelayanan publik yang tertera pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 4 dikatakan bahwa, penyelenggara pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak, dan kewajiban ke profesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

2.3 Kepolisian

2.3.1 Definisi Kepolisian

Menurut undang-undang, polisi adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan tugas dan lembaga kepolisian, dan anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah pejabat kepolisian negara Republik Indonesia (Rudy Cahya Kurniawan, 2020: 3) . Polisi merupakan lembaga negara yang mempunyai peranan penting dalam negara, khususnya dalam penegakan hukum (Pasal 1 ayat (3) UUD 1945). Dalam suatu negara hukum, kehidupan hukum sangat ditentukan oleh faktor struktural, yaitu faktor struktural. lembaga hukum, di samping faktor-faktor lain seperti muatan hukum dan faktor budaya hukum. Kepolisian Negara Republik Indonesia mempunyai keterbatasan dalam hal personel, peralatan, dan anggaran operasional, sehingga memerlukan peran serta masyarakat itu sendiri dalam penciptaan keamanan dan ketertiban masyarakat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menjelaskan bahwa kepolisian adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan tugas dan lembaga kepolisian menurut peraturan perundang-undangan. Istilah polisi dalam Undang-undang ini mempunyai dua pengertian, yaitu peran polisi dan peran kepolisian. Dalam Pasal 2 Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002, peran polisi merupakan salah satu tugas pemerintah negara untuk menjamin keamanan dan ketertiban umum, penegakan hukum, melindungi, membela, dan melayani masyarakat. Sedangkan lembaga Kepolisian merupakan lembaga negara yang ditunjuk sebagai lembaga yang mempunyai tugas melaksanakan tugas yang timbul karena undang-undang.

Kepolisian Daerah Riau atau Polda Riau adalah kepolisian negara Republik Indonesia di Provinsi Riau. Markas Besar Kepolisian Daerah Riau (Mapolda Riau) terletak di Jalan Jenderal Sudirman, Pekanbaru, Riau.

2.3.2 Definisi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan sebuah unit atau lokasi di Kepolisian yang menyediakan pelayanan terpadu kepada masyarakat dalam hal pengaduan, laporan kejahatan, serta layanan administratif lainnya. SPKT bertujuan untuk memberikan akses yang mudah dan efisien bagi masyarakat dalam berinteraksi dengan kepolisian. Di SPKT, masyarakat dapat melaporkan kejadian kriminal, seperti



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pencurian, perampokan, kekerasan, atau pelanggaran hukum lainnya. Petugas di SPKT akan menerima laporan tersebut, memberikan pertolongan pertama jika diperlukan, serta memandu masyarakat dalam proses hukum yang berlaku.

Selain itu, SPKT juga memberikan layanan administratif, seperti permohonan surat keterangan, permohonan pemeriksaan saksi, pendaftaran izin usaha kecil, dan pendaftaran kehilangan barang. Unit ini juga dapat memberikan informasi tentang kepolisian dan kampanye keamanan yang sedang berlangsung di wilayah tersebut. Tujuan utama SPKT adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dengan menyediakan pelayanan yang mudah diakses, cepat, dan efisien. Dengan adanya SPKT, diharapkan masyarakat dapat lebih percaya dan merasa terbantu dalam melaporkan kejahatan serta mengurus berbagai urusan administratif terkait kepolisian.

Setiap negara atau daerah mungkin memiliki sistem SPKT yang berbeda-beda, tergantung pada struktur dan kebijakan kepolisian setempat. Namun, konsep utamanya adalah menyediakan satu titik akses terpadu bagi masyarakat untuk berinteraksi dengan kepolisian dan mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat seperti penerimaan dan penanganan awal laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/bantuan kepolisian dan fungsi terkait olah tempat kejadian perkara untuk



melaksanakan tindakan pengamanan dan penanganan tempat kejadian perkara sesuai peraturan yang ada.

2.3.3 Fungsi dan Tugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)

Dalam Rangka memberikan pelayanan sebagai ujung tombak kepolisian kepada masyarakat maka di jajaran kepolisian terbentuklah yang disebut dengan Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) adalah petugas kepolisian yang bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat yang membutuhkan antara lain :

- a. Menerima segala bentuk laporan dan pengaduan masyarakat.
- b. Melakukan penanganan pertama Laporan atau pengaduan masyarakat.
- c. Melayani masyarakat dalam hal permintaan bantuan tindakan kepolisian.
- d. Melayani dan membantu penyelesaian perkara ringan atau perselisihan antar warga sesuai ketentuan hukum yang berlaku dan peraturan atau kebijakan dalam organisasi Polri.

Adapun tugas dan Fungsi SPKT adalah SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan atau pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi, bersama fungsi terkait mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP) untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan PERKAP NO. 23/IX/2010 Tanggal 30 September

2010 Tugas pokok SPKT:

1. SPKT adalah merupakan unsur pelaksana tugas pokok Polrestabes yang terdiri dari 3 unit dan disusun berdasarkan pembagian waktu (ploeg)
2. SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, memberikan pelayanan informasi.
3. Dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi
 - a) Pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain Laporan Polisi (LP), Surat tanda terima laporan polisi (STTLP), Surat pemberitahuan hasil penyelidikan (SP2HP), Surat keterangan tanda lapor kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), Surat Ijin Keramaian dan Kegiatan Masyarakat lainnya, Surat ijin Mengemudi (SIM), dan Suraat tanda nomor kendraan bermotor (STNK).
 - b) Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan pertama 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, faaxmile, jejaring sosial (internet).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d) Pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan, dan
- e) Penyiapan registrasi laporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian pada Kapolrestabes melalui Ops.
4. SPKT dipimpin oleh Ka SPKT yang bertanggung jawab kepada Kapolrestabes dibawah koordinasi dan arahan Kabag Ops, serta dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolrestabes.
5. SPKT dalam pelaksanaan tugas dibantu oleh unit.
SPKT menyelenggarakan fungsi:

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 Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian dan Kegiatan Masyarakat Lainnya, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK);

Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain Tindakan Pertama di Tempat Kejadian Perkara (TPTKP), Turjawali, dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah;

Pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi, antara lain telepon, pesan singkat, faksimile, jejaring sosial (internet);



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 Bagops.

Quick respon adalah kecepatan atau ketanggapan segeraan Polri dalam menangani dan menindaklanjuti laporan atau pengaduan masyarakat dengan tindakan berupa:

1. Kecepatan melayani masyarakat (penerimaan laporan atau pengaduan).
2. Kecepatan mendatangi TKP atau penanganan suatu kejadian paling lama 15 menit.
3. Kecepatan memberikan bantuan kepada masyarakat.
4. Kecepatan memberikan informasi.

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan pintu gerbang kepolisian yang memberikan penanganan pertama dari setiap pengaduan yang akan di tindak lanjuti atau di teruskan ke masing-masing fungsi yang berwenang melanjutkan laporan tersebut. SPKT sebagai penentu keberhasilan intansi kepolisian tersebut karena di SPKT pengaduaan pertama dilaksanakan.

2.4 Pandangan Islam Terhadap Kinerja dan Pelayanan

Dalam bahasa Arab, kata As-Syurthah dengan huruf "Ra" dimatikan, artinya para pembantu penguasa. Mereka memiliki ciri yang spesifik dalam diri mereka sehingga mudah dikenali. Makanya ada istilah "Rajulun



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Syurthah" (dia seorang polisi). Arti Syurthah menurut istilah setidaknya ada dua definisi. Pertama, dilihat dari kelompok manusia yang menanggung beban tugasnya, maka Syurthah adalah tentara-tentara (pasukan) yang dijadikan tulang punggung khalifah atau pemerintah dalam menciptakan keamanan dan ketertiban sekaligus menangkap para penjahat dan berbagai kegiatan administratif lainnya.

Kedua, dilihat dari posisinya sebagai lembaga, maka kepolisian adalah satu lembaga yang ditugaskan menjaga keamanan dan ketertiban serta menjalankan seluruh perintah negara dan berbagai sistem aturannya. Ada beberapa sinonim terkait redaksi Syurthah (polisi). Misalnya Al-Ma'unah (aparatus yang bertugas membantu tugas kenegaraan); As-Suhnah (aparatus yang ditugaskan mengamankan daerah tertentu). Kemudian Al-As'as artinya kelompok aparat yang bertugas patroli ditengah malam untuk menjaga manusia dari gangguan. Al-Jiwaz, unit yang menjaga keamanan.

Di dalam Al-Quran surat Ali Imran ayat 104 disebutkan, *"Hendaklah ada diantara kalian sekelompok umat yang menyeru kepada kebaikan, memerintahkan kepada yang makruf dan mencegah dari yang munkar. Merekalah orang – orang yg beruntung"*. Perintah Allah SWT dalam ayat tersebut sangat jelas, bahwa di dalam masyarakat harus ada sekelompok orang yang melakukan 3 (tiga) tugas, yaitu mengajak dan menyadarkan masyarakat untuk berbuat baik, kemudian memerintahkan dan memaksa orang untuk melakukan hal yang makruf /baik dan bermanfaat, terakhir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah melarang dengan memberi sanksi pada perbuatan munkar atau kejahatan.

Barangkali dai, mubaligh, ustadz, ulama, kyai dan para penceramah bisa menyeru dan mengajak orang untuk berbuat baik, menasehati mereka agar tidak melakukan kejahatan. Namun mampukah para dai dan mubaligh memaksa orang untuk berbuat baik, atau menghukum orang yang berbuat jahat? Jelas tidak mampu dan tidak berhak. Itulah kenapa beberapa ormas Islam yang melakukan aksi sweeping dan menutup paksa tempat-tempat maksiat akan mendapat perlawanan dari masyarakat itu sendiri. Karena bukan wewenang dan tanggung jawab mereka. Siapa yang bisa memaksa orang berbuat baik? Siapa yang bisa memberi sanksi pada pelaku kejahatan? Jawabnya adalah polisi. Satuan polisi Lalu Lintas bisa memaksa pengendara untuk mengenakan helm, berjalan di jalur sebelah kiri, dan berhenti pada saat lampu merah untuk memberi kesempatan pada pemakai jalan dari arah lain.

Satuan polisi reserse dan kriminal juga mampu memaksa orang untuk menutup tempat-tempat maksiat, mereka juga bisa menangkap dan memenjarakan pelaku kejahatan dan tindak pidana. Pada saat yang sama polisi juga melakukan penyuluhan dan pembinaan kepada masyarakat dan generasi muda untuk menghindari narkoba, miras dan pergaulan bebas.

Polisi melakukan semua tugas yang dilakukan para dai dan mubaligh, tapi para dai dan mubaligh tidak berhak melakukan tugas-tugas kepolisian. Artinya, kelompok orang yang mampu mengamalkan perintah Allah SWT dalam Al-Quran tersebut secara sempurna adalah institusi kepolisian. Bahkan,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rabi Muhammad SAW bersabda, “Barang siapa melihat keimunkaran, maka ubahlah dengan tanganmu /kekuatanmu, jika tidak mampu ubah dengan lisanmu, jika tidak mampu maka ingkari dengan hatimu, namun itu seileimah-leimah iman”.

Sejatinya Polisi tak ubahnya seperti Dai, orang yang mngajak kepada hal yang makruf (ke baikan) dan mencegah kemungkaran. Namun, opini di tengah masyarakat mengklaim bahwa polisi saat ini sudah menjadi alat politik penguasa. Terlepas hal itu, polisi sebenarnya bisa memperbaiki marwahnya dan mengembalikan citra positif di hati masyarakat. Harus disepakati, hukum dan keadilan merupakan panglima tertinggi di sebuah bangsa. Para penegak hukum seperti polisi, jaksa, hakim dan advokat sudah selayaknya menempatkan keadilan sesuai pada tempatnya. Allah berfirman dalam Al-Qur'an :
 ط تَعْدِلُوا لَا أَعْلَى قَوْمٍ شَأْنُ يَجْرِمَنَّكُمْ وَلَا بِالْقِسْطِ شُهَدَاءُ لِلَّهِ أَمِينٌ قَوًّا كُونُوا أَمْنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
 تَعْمَلُونَ بِمَا خَيْرُ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ وَاتَّقُوا لِلتَّقْوَى أَقْرَبُ هُوَ إَعْدِلُوا

Artinya: "Wahai orang-orang yang beiriman! Jadilah kamu seibagai peineigak keiadilan kareina Allah, (keitika) meinjadi saksi deingan adil. Dan janganlah keibeincianmu teirhadap suatu kaum mendorong kamu untuk beirlaku tidak adil. Beirlaku adillah. Kareina (adil) itu leibih deikat keipada takwa. Dan beirtakwalah keipada Allah, sungguh, Allah Mahateiliti teirhadap apa yang kamu keirjakan."

2.5 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini Penulis memaparkan empat penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang Fungsi Sentra



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Nadia Umami dengan judul skripsi tahun 2019 “Produktivitas Kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam Rangka Memberikan Pelayanan Prima di Polrestabes Medan. Hasil dari penelitian ini adalah produktivitas kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam rangka memberikan Pelayanan Prima sudah dikatakan produktif akan tetapi masih terdapat beberapa hal yang belum dapat dikatakan produktif dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat dikarenakan tujuan dan sasaran, sarana dan tindakan dalam mencapai tujuan tersebut belum terlaksana secara maksimal.
2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ifan Sukmanda pada tahun 2019 dengan judul skripsi “Analisis Pelayanan Publik Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau (Studi di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) ”. Hasil dari penelitian pelaksanaan Pelayanan Kepolisian yang diemban oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polda Riau sudah cukup berkembang secara efisien sehingga harus bias tetap melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya dan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarkat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Publik pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau (Studi di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh Subhan Azhari dengan pada tahun 2021 judul jurnal “Fungsi Pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia Kepada Masyarakat (Telaah Terhadap Undang-Undang Kepolisian Nomor 2 Tahun 2002)”. Hasil penelitian ini adalah dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat, Polri menghadapi kesulitan baik secara internal maupun eksternal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaturan tugas kepolisian dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002, hambatan-hambatan yang dihadapi kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta langkah-langkah yang diambil kepolisian dalam mengatasi hambatan tersebut.
4. Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh Anwar Sadat dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat di Polsen Medan Baru”. Hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) terutama dibagian SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan) dengan menggunakan 10 indikator yaitu : responsivitas, kesopanan, akses, komunikasi atribut pendukung pelayanan, ketepatan waktu, profesional, toleransi, tanggung jawab dan fasilitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat di Polsen Medan Baru.



2.6 Definisi Konsep

Konsep merupakan ide abstrak yang dapat digunakan untuk mengadakan klasifikasi atau penggolongan yang pada umumnya dinyatakan dengan suatu istilah atau rangkaian kata. Adapun batasan Konsep dalam Penelitian ini adalah :

1. Kinerja

Kinerja merupakan sebuah konsep yang memiliki sejumlah makna, dimana makna kinerja dapat dipahami dari berbagai pendapat. Dalam arti kata, asal kata dari kinerja adalah “to perform” yang memiliki arti ketika melakukan sebuah kegiatan dan menyempurnakan kegiatan tersebut sesuai dengan tanggung jawab dan berhasil dengan tujuan yang diharapkan

2. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan seseorang yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain untuk menyampaikan jasa dan produk kepada pelanggan dengan pelayanan (service) untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan sistem yang digunakan oleh kepolisian atau lembaga penegak hukum untuk menerima dan mengelola pengaduan atau laporan kejahatan yang diterima dari masyarakat. Tujuan utama SPKT adalah untuk mempermudah proses pelaporan kejahatan dan memastikan bahwa setiap laporan kejahatan yang diterima ditindaklanjuti dengan tepat. SPKT atau Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian.

4. Kepolisian

Kepolisian adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan tugas dan lembaga kepolisian, dan anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. segala hal-ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Jadi kepolisian menyangkut semua aspek yang berkaitan dengan tugas dan wewenang kepolisian serta kelembagaan yang ada di dalamnya.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Konsep Operasional

Tabel 2.1

Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau Dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Masyarakat	1. Kualitas Kerja	- Melaksanakan tugas sesuai SOP - Pegawai melaksanakan tugas dengan teliti - Pegawai melaksanakan tugas dengan rapi
	2. Kuantitas Kerja	- Kemampuan pegawai melaksanakan tugas berdasarkan kurun waktu tertentu - Jumlah output yang dihasilkan
	3. Pelaksanaan Tugas	- Inisiatif yang tinggi dalam bekerja - Tidak melakukan kesalahan dalam bekerja - Keikutsertaan pegawai dalam pelatihan atau pembinaan khusus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Tanggung Jawab	Pegawai Mengetahui tugas-tugas yang harus diselesaikan dan kewajiban yang harus dipenuhi
-------------------	--

Sumber: Menurut Teori Mangkunegara dalam bukunya Maryati (2021:15)

2.8 Kerangka Berpikir

Tedi Priatna (2017:73) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan bagian dari penelitian yang menggambarkan alur pikiran peneliti, dalam memberikan penjelasan kepada orang lain. Untuk lebih jelasnya disajikan dalam gambar berikut:





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode deskriptif, penelitian ini termasuk dalam jenis Penelitian Kualitatif (qualitative research), penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta analisis terhadap dinamika hubungan dan fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah.

Menurut (Moeleong, 2016:6) menyebutkan bahwa Penelitian kualitatif mempunyai adaptabilitas yang tinggi sehingga memungkinkan penulis senantiasa menyesuaikan diri dengan situasi yang berubah-ubah. Dalam melaksanakan penelitian dengan pendekatan kualitatif sesuai dikutip dalam Moeleong, seorang peneliti harus memperhatikan ciri-ciri yang mencakup: latar alamiah, manusia sebagai alat atau instrument.

Metode kualitatif, analisa deskriptif, lebih mementingkan proses dari pada hasil, adanya kriteria khusus untuk keabsahan data, desain yang bersifat sementara serta hasil penelitian yang dirundingkan dan disepakati bersama. Dalam hal ini penulis akan berusaha menemukan data secara intensif terkait bagaimana pelaksanaan Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Riau dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Pekanbaru yaitu tepatnya di SPKT Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau (Polda Riau) yang berada di Jl. Pattimura No.13, Cinta Raja, Kec. Sail, Kota Pekanbaru. Penulis memilih lokasi tersebut dikarenakan Kota Pekanbaru adalah ibu Kota Provinsi Riau dan merupakan pusat pemerintahan sehingga mempermudah penulis untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dan untuk mengetahui lebih dalam bagaimana kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat. Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2023 sampai dengan selesai.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis penelitian ini adalah kualitatif dan Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder.

Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari objeknya. Menurut Tedi Priatna (2017:105) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain wawancara dan observasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapat dari instansi yang bersangkutan. Menurut Tedi Priatna (2017:105) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data sekunder seperti buku, jurnal, peraturan perundang undangan, Skripsi, artikel, situs internet dan bacaan yang berkaitan dan menunjang penelitian ini.

3.4. Informan Penelitian

Subjek penelitian menurut Suharsimi Arikunto (2010:26) sumber batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini, untuk memperoleh data dan informasi secara langsung, penulis melakukan wawancara terhadap pihak-pihak yang terkait dengan bertanggung jawab terhadap Pelayanan pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, adapun pihak-pihak yang terlibat tersebut antara lain :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1

Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Siaga SPKT Polda Riau	1 Orang
2	Petugas SPKT	4 Orang
3	Advokat/Pengacara	1 Orang
4	Masyarakat/Pelapor	5 Orang
5	Total	11 Orang

Sumber: Data Olahan 2024

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpul dengan berbagai cara yang disesuaikan dengan informasi yang diinginkan, antara lain dengan cara :

Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Dimana dalam penelitian ini peneliti mengajukan tanya jawab langsung kepada pihak Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau yang sangat mengetahui tentang kinerja Pelayanan SPKT , Kepala Siaga, Petugas SPKT, dan juga kepada masyarakat yang menerima pelayanan, dimana wawancaranya peneliti lakukan dengan mengajukan sederet



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pertanyaan kepada informan secara langsung sesuai dengan data yang diperlukan.

Observasi atau Pengamatan

Meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Jadi, mengobservasi dapat dilakukan melalui penglihatan, peraba, dan pengecap. Dimana dalam penelitian ini penulis langsung turun ke lapangan untuk melihat secara langsung pelaksanaan kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau, dan mengambil informasi yang relevan dengan dengan permasalahan yang diteliti. Objek yang penulis observasi yaitu Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polda Riau dan bagaimana kinerja tersebut berkontribusi dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat.

Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data yang berkaitan dengan masalah masalah penelitian yang berupa catatan, transkrip, arsip-arsip dan sebagainya. Adapun dokumentasi dalam penelitian ini, berupa foto-foto mengenai wawancara dan lain- lainnya.

3.6. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang didapat dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif yang mana untuk memperoleh gambaran secara khusus yang bersifat menyeluruh tentang apa yang tercakup dalam permasalahan yang dilakukan dilapangan saat mengumpulkan data.

Oleh karena itu, adapun tahapan yang dilakukan antara lain:

Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, mengfokuskan pada hal-hal yang penting, dan membuang yang tidak perlu sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Kemudian data yang diperoleh akan dikaitkan dengan kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Riau dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat.

Penyajian Data

Penyajian data adalah menyajikan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks normatif dalam bentuk uraian singkat, bagan dan bentuk catatan lapangan.

Kesimpulan Data

Kesimpulan data adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan tentang hasil penelitian. Setelah semua data yang berkenan dengan sejauh mana kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Terpadu Polda Riau dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau

Sejak tanggal 26 Maret 1958 Kepolisian Daerah Riau atau Polda Riau adalah pelaksana tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia di wilayah Provinsi Riau. Markas Kepolisian Daerah Riau (Mapolda Riau) beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Nomor 235, Pekanbaru, Riau. Polda Riau saat ini dipimpin oleh Irjen Pol Muhammad Iqbal S.Ik, MH. Tugas utama Polda Riau memelihara keamanan dan ketertiban, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Kapolda Riau dibantu fungsi pembinaan dan fungsi operasional diantaranya Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), pejabat Kepala SPKT Polda Riau merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolda di bawah koordinasi dan arahan Roops, serta dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolda.

Sebelum dikeluarkannya Undang-undang Nomor 16 Tahun 1958, Riau yang berstatus keresidenan merupakan bagian administratif dari Propinsi Sumatra Tengah. Luasnya 9.456 Ha, terdiri dari daratan dan lautan dengan sejumlah pulau dan penduduk mencapai 1.244.800 jiwa. Luas daerahnya di sebelah utara berbatasan dengan Provinsi Sumatra Utara, di barat dengan Sumatra Barat, di selatan dengan Jambi, dan di Timur dengan Selat Malaka, Selat Singapura dan Laut Cina Selatan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Setelah 12 tahun menyandang Kepolisian Komisariat, pada 1970 namanya berubah menjadi Komando Daerah Kepolisian (Kodak) Riau. Bersamaan dengan itu Kepala Kepolisian Republik Indonesia memberikan anugerah Pataka yang bernama "Tuah Sakti Hamba Negeri". Pemberian ini berdasarkan surat keputusan Nomor Pol: 15/SK/KAPOLRI/1970 tanggal 4 Februari 1970:

a. **Tuah**

Dapat diartikan suatu keistimewaan dan suatu hal yang luar biasa. Tuah itu, adalah merupakan kodrat/karunia dari Tuhan Yang Maha Esa bagi mahluknya. Seseorang yang memiliki tuah, atau apa yang diartikan "orang bertuah", adalah orang istimewa dan luar biasa, melebihi orang-orang lain.

b. **Sakti**

Dapat diartikan sebagai kesanggupan yang melebihi kodrat alam. Orang yang memiliki ke-SAKTI-an, merupakan orang yang gagah berani bahwa ke-sakti-an itu dapat diperoleh dengan jelas (tapah/bertapah) dan juga ada kepercayaan terhadap jimat-jimat yang sakti (bahwa yang memiliki jimat, menyangka dirinya kebal terhadap peluru dan terhadap senjata tajam dan lain-lain.

c. **Hamba negeri**

Dapat diartikan sebagai ABDI dari tanah air, ABDI dari pada nusa dan bangsa.

Kenaikan tipologi dari tipe B ke tipe A untuk Polda Riau ini, berdasarkan surat keputusan Kapolri, Jenderal Pol Tito Karenavian dengan nomor Kep.1125/X/2016 tertanggal 28 Oktober 2016. Wakil Kepala Kepolisian Republik Indonesia (Wakapolri) Komisaris Jenderal Pol Syafruddin, meresmikan status Kepolisian Daerah (Polda) Riau menjadi Tipe A. Peresmian ini nantinya akan disusul dengan kenaikan pangkat Kapolda Riau Brigjen Pol Zulkarenain Adinegara menjadi Irjen serta pejabat lainnya. Upacara pengukuhan ini dilaksanakan di Sekolah Polisi Negara (SPN) Polda Riau, di Jl Pattimura, Pekanbaru.

Berikut ini Nama-Nama Kapolda Riau dari masa ke masa:

No	Nama	Awal Menjabat	Akhir Jabatan
1	Kolonel Pol. Drs. Moch Maliki	1996	1997
2	Kolonel Pol. Drs. Moechlis Moechtar	1997	1998
3	Kolonel Pol. Drs. Moch. Arifin Rachim	1998	2000
4	Kolonel Pol. Maman Supratman, S.H., M.B.A., M.M., M.H.	2000	2001
5	Brigjen Pol. Drs. H. Jonny Yodjana	2001	2002
6	Brigjen Pol. Drs. Dedi S Komaruddin	2002	2004

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

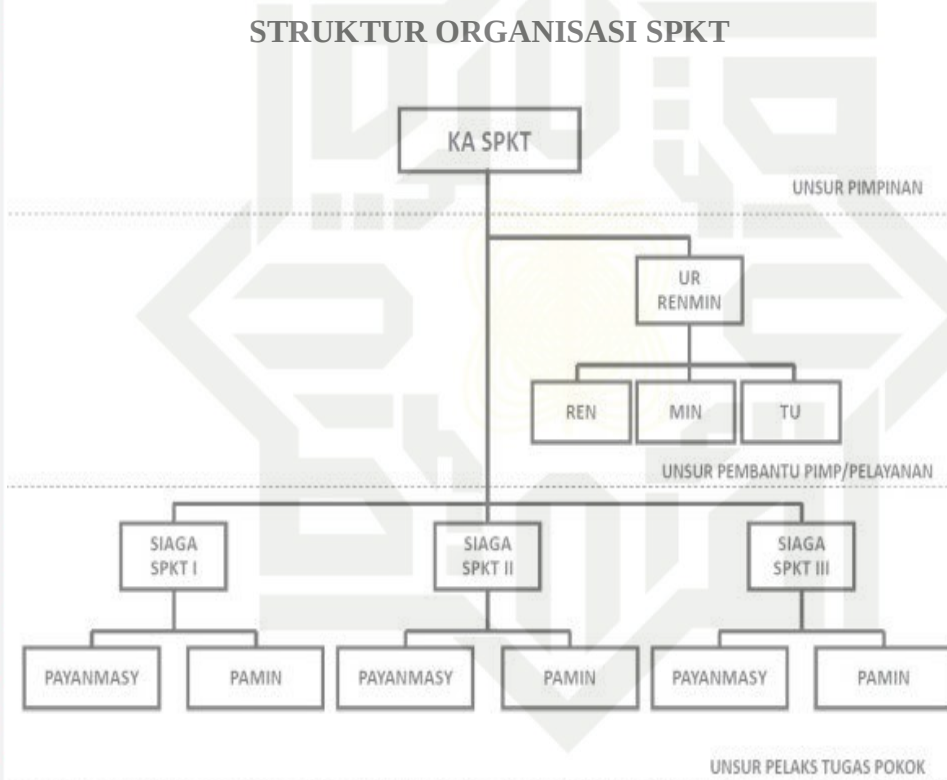
7	Brigjen Pol. Safiudin Damanhuri	2004	2005
8	Brigjen Pol. Drs. Ito Sumardi Djunisanyoto, S.H., M.B.A., M.M., M.H.	2005	2007
9	Brigjen Pol. Drs. Sutjiptadi	2007	2008
10	Brigjen Pol. Drs. Hadiatmoko, S.H.	2008	2009
11	Brigjen Pol. Drs. Adjie Rustam Ramja	2009	2010
12	Brigjen Pol. Drs. H. Suedi Husein, S.H.	2010	2013
13	Brigjen Pol. Drs. Condro Kirono, M.M., M.Hum.	2013	2014
14	Brigjen Pol. Drs. Dolly Bambang Hermawan	2014	2016
15	Brigjen Pol. Drs. Supriyanto	2016	2016
16	Irjen Pol. Drs. Zulkarnain Adinegara	2016	2017
17	Irjen Pol. Drs. Nandang, M.H	2017	2018
18	Irjen Pol. Widodo Eko Prihastopo, M.M.	2019	2020
19	Irjen Pol. Agung Setya Imam Effendi, S.H., S.I.K., M.si.	2020	2021
20	Irjen Pol. Muhammad Iqbal, S.I.K., M.H.	2021	Petahana

4.2 Struktur Organisasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)

Peraturan Kapolri Nomor: PERKAP 22 atau IX atau 2010 Tanggal 28 September 2010 tentang Struktur Organisasi SPKT.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.1

Daftar Personel SPKT Polda Riau

N O	N A M A	PANGKAT	JABATAN
1	J.M. SAGALA , S.E	AKBP	KA SPKT
2	SUSIYANTO BASUKI, S.Pd	KOMPOL	KA SIAGA 3SPKT
3	ALKE EKARINI, S.H., M.H.	AKP	PAUR SIAGA I SPKT
4	DESMON SIMANJUNTAK, S.H., M.H.	AKP	PS. PAUR 5 SIAGA SPKT
5	HERRY INDRAWAN	IPDA	PAMA SPKT
6	HENDRA	AIPTU	BAMIN RENMIN SPKT
7	HENDRI NAHAMPUN, S.H	AIPTU	BAMIN SIAGA 3 SPKT
8	HENDRA HADI WINATA	AIPTU	BAMIN SIAGA I SPKT
9	YUDI DARMAWAN	AIPTU	BAMIN SIAGA 1 SPKT
10	HERRY EFFENDY	AIPDA	BAMIN SIAGA 2 SPKT
11	MARGOMGOM M . S	AIPDA	BAMIN SIAGA 3 SPKT
12	ANANDA CITRA RIZKI	AIPDA	BAMIN SIAGA 1 SPKT
13	INDON SUSILO	AIPDA	BAMIN SIAGA 2 SPKT
14	MUHAMMAD SURYA	AIPDA	BAMIN SIAGA 2 SPKT
15	RIGCO AFRIANIS	BRIPKA	BAMIN RENMIN SPKT
16	RIFFI ALMANSYAH, S.H.,M.H	BRIPKA	BAMIN SIAGA 1 SPKT
17	PRANATA SURYA. A	BRIPKA	BAMIN SIAGA 1 SPKT
18	AGUSMAR	BRIPKA	PS. PAURENMIN URRENMIN SPKT
19	EDI MULIA , S.H	BRIPKA	BAMIN SIAGA 2 SPKT
20	SAHAT MARULITUA HUTABARAT, S.T	BRIPKA	BAMIN SIAGA 3 SPKT
21	ALYAS SURIADI	BRIPKA	BAMIN SIAGA 3 SPKT
22	RIDO RINALDI, S.H	BRIPKA	BAMIN SIAGA 3 SPKT

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

23	YASAR MAULA	BRIPKA	BAMIN SIAGA 1 SPKT
24	ENDRY SAPUTRA	BRIPKA	BAMIN SIAGA 1 SPKT
25	IRA DELFIA ROZA	BRIGADIR	BAMIN RENMIN SPKT
26	RAHMAD SUHANDA	BRIGADIR	BAMIN RENMIN SPKT
27	AHMAD SOIM YULIANTO	BRIGADIR	BAMIN SIAGA 2 SPKT
28	LENNI SIPAYUNG, S.M	PENDA	PAUR MINTU
29	ARIESTA YUNIARTI	BRIPTU	BAMIN RENMIN SPKT
30	RAHMAT NUR HIDAYAT	BRIPTU	BAMIN SIAGA 2 SPKT

4.3 Tugas Pokok dan Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau

Organisasi dan Tata Kerja

I. Tugas, dan Fungsi:

1. SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu kepada masyarakat dan menyajikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas kepolisian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelaksanaan tugas 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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 melalui surat, media komunikasi dan media sosial;
- d. penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan; dan
- e. penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian kepada Kapolda melalui Roops.

Urrenmin bertugas menyelenggarakan urusan perencanaan, administrasi dan ketatausahaan, administrasi personel dan logistik, penyajian informasi termasuk membantu penyusunan perencanaan program dan anggaran serta administrasi keuangan di lingkungan SPKT.

Dalam melaksanakan tugas Urrenmin menyelenggarakan fungsi:

- a. pengumpulan, pengolahan, dan penyajian informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas kepolisian guna dapat diakses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. pemberian bantuan dalam penyusunan perencanaan program dan anggaran pelaksanaan tugas SPKT; dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. pengadministrasian dan ketatausahaan, administrasi personel dan logistik.

Ka. Siaga SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian pada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan atau pertolongan, dan pelayanan surat keterangan.

Dalam melaksanakan tugas Ka. Siaga SPKT menyelenggarakan fungsi:

- a. penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat;
- b. pemberian pelayanan kepolisian dalam bentuk penerbitan surat keterangan kepolisian; dan
- c. pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan kepolisian dalam penanganan TKP meliputi TPTKP dan pengolahan TKP serta Turjawali dan pengamanan.

Ka. Siaga SPKT terdiri dari Ka. Siaga SPKT I, II, dan III. 8. Dalam pelaksanaan tugasnya, Ka. Siaga SPKT dibantu oleh:

- a. Payanmas, bertugas memproses pelayanan penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat, serta pemberian bantuan dan pertolongan kepolisian;
- b. Pamin, bertugas menyelenggarakan pengadministrasian umum kegiatan Siaga SPKT dan pelayanan surat keterangan kepolisian; dan
- c. Piket Fungsi dari masing-masing fungsi operasional, bertugas membantu Ka. Siaga dalam menindaklanjuti seluruh kegiatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- d. pelayanan dan pemberian bantuan pertolongan kepolisian kepada masyarakat.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan deskripsi dari hasil penelitian serta pembahsasan yang dilakukan penulis terkait dengan Analisis kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau. Maka Penulis dapat menyimpulkan bahwa Personel belum dapat menjalankan tugasnya secara optimal dalam hal pelayanan kepada masyarakat terutama dalam pelaksanaan SOP yang mesti harus ditingkatkan atau dievaluasi untuk seterusnya.

Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau dilihat dari Kualitas kerja belum sepenuhnya berjalan baik yang mana pada indikator ini pegawai belum melakukan tugasnya sesuai SOP, namun dari segi kecermatan dan melakukan tugas dengan rapi sudah diterapkan. akan tetapi, dari segi waktu SPKT masih masih lambat dalam merespon aduan dari masyarakat.

Jika dilihat dari indikator Kuantitas Kerja Pegawai SPKT Polda Riau menghadapi volume laporan yang tinggi dan bervariasi, dengan proses dan mekanisme yang jelas dalam menangani laporan. Kinerja mereka diukur dari jumlah laporan yang diterima dan ditangani, serta adanya peningkatan dalam jumlah laporan yang dapat diselesaikan dari bulan ke bulan. adanya sistem yang jelas dan fokus pada peningkatan kinerja menunjukkan komitmen untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.



Pelaksanaan tugas oleh Pegawai Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau sejauh ini belum cukup baik yang mana pegawai belum menerapkan pelatihan dan pembinaan khusus yang nantinya akan berguna mengevaluasi atau menambah wawasan dari kinerja pegawai SPKT tersebut.

Tanggung jawab yang dilakukan para Pegawai Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau belum sepenuhnya mencerminkan tanggung jawab dari pekerjaan atau tugasnya, dimana hal ini ditunjukkan masih adanya Pegawai yang sering tidak ada pada saat jam kerja.

B. Saran

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa key informan dalam Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau, maka penulis memberikan saran untuk mengevaluasi dari kinerja SPKT untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Adapun saran diantaranya:

1. Disarankan kepada Petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau untuk lebih memperhatikan tingkat kualitas dengan melaksanakan Pelatihan atau Pembinaan untuk mengevaluasi kinerja pegawai dalam setiap kurun waktu tertentu.
2. Memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai prosedur atau mekanisme dalam Pembuatan Laporan Polisi sehingga tidak menimbulkan kekeliruan terhadap masyarakat misalnya melalui media social

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
3. Berikan estimasi waktu tunggu yang akurat kepada masyarakat yang melapor sehingga masyarakat tidak menunggu lama dari laporan mereka.
4. Terapkan kebijakan disiplin yang jelas dan konsisten. Berikan sanksi yang tegas untuk pelanggaran disiplin dan penghargaan untuk pencapaian kinerja yang baik.





DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran Surah Ali Imran ayat 104

Al-Quran Surah Al Maidah ayat 8

Peraturan Perundang-Undangan :

Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

PERKAP NO. 23/IX/2010 Tentang Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Buku :

Afandi, Pandi. 2016 . Concept & Indicator Human Resources Management For Management Research. Yogyakarta : Deepublish.

Alex S. Nitisemito, 2016, Manajemen Personalia (Manajemen Sumber. Daya. Manusia, Edisi Kelima, Cetakan Keempat Belas, Ghalia.

Djamin, A. (2011). Sistem administrasi kepolisian: Kepolisian negara republik indonesia.

Djckfar, Muhammad. 2012. Etika Bisnis, Menangkap Spirit Ajaran Langit dan Pesan Moral Ajaran Bumi. Jakarta : Penebar Plus Imprin

Fattah, Hussein. 2017. Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai. Yogyakarta: Elmatera.

Ginting, Desmon. 2016. Panduan Menjadi Karyawan Cerdas. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Hasibuan, Malayu Sp, 2016. Manajemen Sumber Manusia.PT Bumi Aksara Jakarta.

Hayati, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada, Depok.

Kelana, M. (2007). Memahami Undang-Undang Kepolisian.

Maryati, Tri. 2021. Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan. Yogyakarta: UMY Press.

Moleong, L.J. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rosdakarya.

Pasong, Harbani, 2017. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung.

Rahardi, P. (2007). Hukum Kepolisian (Profesionalisme dan Reformasi Polri).

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 - a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Radu, D. (2011). *Pedagogik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Adji, P. (2008). *Etika Profesi Hukum: Suatu Telaah Filosofis terhadap Konsep dan Implementasi Kode Etik Profesi POLRI*. Yogyakarta: Laksbang Mediatama.
- Simambela, Lijan Poltak. Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Yulibastin, E. (2008). *Bekerja sebagai polisi*. PT Penerbit Erlangga Mahameru.
- Jurnal :**
- Aminah, S. (2022). Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Wajo Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Wajo. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*, 3(1), 864-884.
- Arianty, N. (2014). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 14(2).
- Gie, The Liang, Nining Haslinda Zainal: Analisis Kesesuaian Tugas Pokok dan Fungsi, Liberty, 2008, Yogyakarta.
- Rachmad, I. Z., & Pramono, S. (2024). Analisis Pelayanan Publik Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kota Mojokerto. *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 2(1), 105-114.
- Rustandi, R., Abduh, T., & Suriani, S. (2022). Reformasi Birokrasi Polri Terhadap Pelayanan Publik Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Kepolisian Pada Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 4(2), 134-142.
- Sada, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian terpadu (SPKT) dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat di Polsek Medan Baru. *Publik Reform*, 3.
- Setiawati, Neng & Wahyudi, Satya. 2019. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Batanghari. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(2), 85-92
- Sutawati, T., & Saryono, O. (2019). Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan dan Disiplin Pegawai terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of Management Review*, 3(2), 321-325.
- Siregar, M. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam Menangani Pengaduan Masyarakat pada Polres Tapanuli Tengah (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- abrani, M., & Lapelia, K. (2021). Implementasi Metode Waterfall Pada Sistem Informasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Karawang Kota. *Smart Comp Jurnalnya Orang Pint. Komput*, 10(1), 15-19.
- Wibowati, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15-31
- Widati, E., Indarto, A. K., & Primahardika, A. (2020). Sistem Informasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Jajaran di Polresta Surakarta. *Go Infotech: Jurnal Ilmiah STMIK AUB*, 26(2), 119-132.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DRAFT PERTANYAAN WAWANCARA

ANALISIS KINERJA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) POLDA RIAU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Kualitas Kerja

- **Melaksanakan tugas sesuai SOP**
 1. Apa saja SOP dari Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Riau?
 2. Dari segi waktu, berapa lama proses pembuatan laporan polisi tersebut dari masyarakat datang melapor sampai selesainya laporan polisi?
 3. Dari segi persyaratan pelapor, dokumen apa saja yang harus dipersiapkan untuk membuat laporan polisi tersebut?
 4. Bagaimana pegawai SPKT dalam melayani masyarakat, apa saja yang harus diperhatikan pegawai jika ada masyarakat datang untuk pembuatan laporan polisi di SPKT?
 5. Sarana dan prasarana apa saja yang disediakan oleh SPKT Polda Riau
- **Pegawai melaksanakan tugas dengan teliti (cermat)**
 1. Apakah setelah pembuatan laporan polisi oleh pegawai adanya pengecekan ulang agar tidak terjadi kesalahan atau konfirmasi ulang terhadap pelapor tentang laporan polisi tersebut?
 2. Apakah pernah terdapat kesalahan pembuatan laporan yang mengakibatkan tidak lanjutnya suatu perkara?
- **Pegawai melaksanakan tugas dengan rapi**
 1. Bagaimana Anda memastikan setiap tugas yang diberikan diselesaikan dengan teratur? Apakah anda selalu memeriksa kembali terhadap pekerjaan yang diberikan kepada anda?
 2. Dalam penyusunan berkas perkara itu berdasarkan apa? Apakah ada aplikasi yang digunakan dalam penyusunan perkara? Atau justru penyusunan dilakukan secara manual?



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Apakah laporan perkara yang dilakukan oleh masyarakat setelah selesai dilakukannya pengarsipan?

B. Kuantitas Kerja

- **Kemampuan pegawai melaksanakan tugas berdasarkan kurun waktu tertentu**
 1. Berapa jumlah laporan yang masuk ke SKPT Polda Riau dalam sebulan terakhir? Ada peningkatan atau penurunan signifikan?
 2. Berapa rata-rata waktu tanggapan dari petugas setelah menerima laporan?
 3. Apakah terdapat kategori laporan yang paling umum atau sering diterima di SPKT Polda Riau
- **Jumlah Output yang dihasilkan**
 1. Apa jenis pelayanan yang paling banyak diakses masyarakat di SPKT?
 2. Berapa jumlah laporan polisi yang diterima SPKT dalam satu bulan terakhir

C. Pelaksanaan Tugas

- **Inisiatif yang tinggi dalam bekerja**
 1. Apakah setelah masyarakat membuat laporan polisi kepolisian langsung menindaklanjuti ke TKP?
 2. Apakah dari pihak Kepolisian ada konfirmasi terhadap pelapor bahwasanya ada perkembangan mengenai perkara?
 3. Apakah adanya nomor layanan yang digunakan masyarakat dalam membuat pengaduan tanpa datang ke polda atau di luar Pekanbaru contohnya?
- **Tidak melakukan kesalahan dalam bekerja**
 1. Apakah petugas memeriksa pekerjaan secara menyeluruh sebelum menyelesaikannya untuk memastikan tidak ada kesalahan terutama dalam pembuatan Laporan Polisi?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Apakah pernah terjadi kesalahpahaman mengenai laporan pengaduan antara Kepolisian dengan masyarakat? Kalau ada, contohnya seperti apa
3. Apakah adanya keluhan dari masyarakat kepada pihak Kepolisian mengenai ketidakpuasan layanan yang diberikan SPKT terutama pada pembuatan Laporan Polisi

- **Keikutsertaan pegawai dalam pelatihan atau pembinaan khusus**

1. Apakah terdapat pelatihan atau pembinaan khusus yang diberikan kepada petugas SPKT untuk meningkatkan kemampuan dalam menangani pengaduan masyarakat?
2. Seberapa sering dilakukan pelatihan atau pengembangan kemampuan bagi petugas SPKT?

D. Tanggung Jawab

- **Pegawai Mengetahui tugas-tugas yang harus diselesaikan dan kewajiban yang harus dipenuhi**

1. Dalam pembuatan Laporan Polisi apakah ada sub-sub bagian penanggungjawab dalam perkara yang berbeda-beda?
2. Dalam pembuatan Laporan Polisi siapakah penanggungjawab dalam pembuatannya?
3. Apakah dalam penanggungjawab antara pembuat laporan kepolisian dengan yang menyatakan bahwa laporan perkara akan ditindaklanjuti oleh bagiannya berbeda?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

Wawancara dengan KA Siaga SPKT POLDA Riau



Wawancara dengan Bamin Siaga 1 SPKT Polda Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wawancara dengan Bamin Siaga 1 SPKT Polda Riau



Wawancara dengan PAUR MINTU SPKT Polda Riau



Wawancara dengan Masyarakat/Pelapor



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Sonya Amelia Putri, lahir di Pangkalan pada tanggal 26 Agustus 2001. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Heniman dan Ibu Eni Suharti. Pada tahun 2013 penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SDN 01 Pangkalan. Kemudian menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 01 Pangkalan pada tahun 2015. Lalu penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan di SMKIT Al Izhar Pekanbaru pada tahun 2019. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Jurusan Administrasi Negara Jenjang Strata 1 (S1) melalui jalur SNMPTN.

Pada Tahun 2023 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Setun Polda Riau, kemudian pada tahun yang sama penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Rokan Timur, Kecamatan Rokan IV Koto, Kabupaten Rokan Hulu. Penulis melakukan penelitian di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau yang berada di Jl. Pattimura No.13, Cinta Raja, Kec. Sail, Kota Pekanbaru, Riau dengan judul “Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Masyarakat” di bawah bimbingan Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-927/Un.04/F.VII/PP.00.9/1/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 29 Januari 2024 M
18 Rajab 1445 H

Kepada
Yth. Kepala Kepolisian Daerah Riau
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Sonya Amelia Putri
NIM. : 12070520645
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (spkt) Polda Riau Dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Masyarakat" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH RIAU
BIRO SUMBER DAYA MANUSIA

NOTA DINAS

Nomor : B/ND- 346 /V/DIK.2.6./2024/Ro SDM

Kepada : Yth. Ka SPKT Polda Riau

Dari : Kepala Biro SDM Polda Riau

Hal : izin melakukan riset.

1. Rujukan Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Nomor: B-927/Un.04/F.VII/PP.00.9/1/2024 tanggal 29 Januari 2024 hal Izin Riset.
2. Sehubungan dengan rujukan di atas, dengan ini disampaikan kepada Ka. bahwa dalam rangka pelaksanaan kegiatan riset dari Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, kiranya Ka. dapat memberikan izin kepada Sdri. Sonya Amelia Putri NIM 12070520645 program studi S1 Administrasi Negara untuk dapat melaksanakan kegiatan riset menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir dengan Judul "*Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Terpadu (SPKT) Polda Riau dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Masyarakat*" untuk melaksanakan penelitian dan pengumpulan data.
3. Demikian untuk menjadi maklum.

Pekanbaru, 27 Mei 2024

KEPALA BIRO SDM POLDA RIAU

Tembusan:

1. Kapolda Riau.
2. Wakapolda Riau.

Dr. DENI S. UTOMO, S.H., S.I.K., M.Si.
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 72110532



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekosos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-1860/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/2/2024 Pekanbaru, 26 Februari 2024 M
Sifat : Biasa 16 Sya'ban 1445 H
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Sonya Amelia Putri
NIM : 12070520645
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Riau dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Masyarakat". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan

Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Pengembangan Lembaga,



Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si
NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau