Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
6 (2) 2026, Page: 33339-33350

Tinjauan Prosedur Pelayanan Publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Tasikmalaya Kota

Arif Furwa Salmiansyah[1], Yudi Kurniadi[2]
[1,2]Politeknik LP3I, Administrasi Bisnis
Jl. Pahlawan No. 59, Kelurahan Sukaluyu, Kecamatan Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40123
Email: arifsalmiansyah17@gmail.com
* Korespondensi: Arif Furwa Salmiansyah, arifsalmiansyah17@gmail.com

Published: June, 2026

ABSTRAK

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan ujung tombak pelayanan publik institusi kepolisian yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan prosedur pelayanan publik di SPKT Polres Tasikmalaya Kota, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta mendeskripsikan upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan lima indikator pelayanan publik sebagai kerangka analisis yang diadaptasi dari Hardiyansyah (2018) dan disesuaikan dengan kondisi lapangan, yaitu kejelasan prosedur, kecepatan dan ketepatan waktu, kemudahan persyaratan, sikap dan profesionalisme petugas, serta kenyamanan fasilitas. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam terhadap enam informan, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana (2014) melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di SPKT telah tersusun dalam SOP dengan dua jalur layanan, yaitu jalur reguler (8 tahapan) dan jalur rekomendasi (14 tahapan), dan secara umum telah terlaksana dengan baik. Aspek sikap dan profesionalisme petugas dinilai baik, sedangkan kejelasan prosedur, kemudahan persyaratan, kecepatan waktu, dan kenyamanan fasilitas dinilai cukup baik dengan catatan perbaikan. Hambatan utama meliputi keterbatasan personel per shift, kapasitas ruang tunggu yang belum optimal, duplikasi pencatatan antara sistem DORS (*Dumas Online Reporting System*) dan buku register, serta minimnya informasi layanan yang dapat diakses secara daring. Upaya penanganan mencakup penerapan prinsip 3-S, penetapan SK Kompensasi, pemanfaatan sistem DORS, dan pemasangan papan informasi prosedur layanan.

Kata Kunci: Prosedur Pelayanan Publik; SPKT; SOP; Kepolisian; Administrasi Perkantoran.

ABSTRACT

The Integrated Police Service Center (SPKT) serves as the frontline unit of police public services, interacting directly with the community. This study aims to describe the implementation of public service procedures at the SPKT of Tasikmalaya City Police Resort, identify the obstacles encountered, and describe the efforts undertaken to address them. A qualitative descriptive approach was employed, using five public service indicators as the analytical framework adapted from Hardiyansyah (2018) and adjusted to field conditions: procedural clarity, timeliness, ease of requirements, officer attitude and professionalism, and facility comfort. Data were collected through non-participant observation, in-depth interviews with six informants, and documentation review. Data analysis followed the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana (2014), comprising data condensation, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that service procedures at the SPKT have been formally structured in Standard Operating Procedures, covering two service pathways: a regular pathway (8 steps) and a referral pathway (14 steps). Officer attitude and professionalism were rated as good, while procedural clarity, ease of requirements, timeliness, and facility comfort were rated as adequate, with identifiable areas requiring improvement. Key obstacles include limited personnel per shift, insufficient waiting room capacity, duplication of recording between the DORS (Dumas Online Reporting System) and manual registers, and the absence of official online information channels. Efforts to address these obstacles include the implementation of the 3-S principle, issuance of a Compensation Decree, utilization of the DORS system, and installation of service procedure information boards.

Keywords: *Public Service Procedures, SPKT, SOP, Police, Office Administration.*

© The Author(s). 2026 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak atas pelayanan yang cepat,

tepat, mudah, terjangkau, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kepolisian Negara Republik Indonesia menempatkan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) pada posisi strategis sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, sehingga kualitas prosedur layanannya menjadi cerminan profesionalisme institusi secara keseluruhan (Is'aad & Faturahman, 2024).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi prosedur pelayanan publik di lembaga kepolisian masih menghadapi beragam tantangan. Mahsyar (2011) mengidentifikasi bahwa kelemahan pelayanan publik di Indonesia umumnya bersumber pada kurangnya responsivitas, keterbatasan akses informasi, dan lemahnya koordinasi antarunit. Senada dengan itu, Surjadi (2012) menegaskan bahwa hambatan pelayanan publik di Indonesia bersumber dari faktor sumber daya manusia, sarana prasarana, serta sistem dan prosedur yang belum efisien. Kajian terbaru yang dilakukan Orbawati, Nugraha, dan Fadlurrahman (2023) terhadap layanan SKCK dan SIM di Polres Kota Magelang menemukan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh aspek ketepatan waktu, kejelasan prosedur, dan kompetensi petugas, yang seluruhnya relevan pula untuk mengevaluasi kinerja SPKT.

Polres Tasikmalaya Kota memiliki SPKT yang bertugas melayani masyarakat selama 24 jam penuh dengan 15 personel yang terbagi dalam tiga shift. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tasikmalaya tahun 2024, jumlah penduduk Kota Tasikmalaya telah mencapai lebih dari 700.000 jiwa, menjadikan volume layanan SPKT tergolong tinggi. Berdasarkan data dokumentasi SPKT Polres Tasikmalaya Kota tahun 2025, unit ini menerima rata-rata lebih dari 150 laporan dan pengaduan setiap bulannya, belum termasuk layanan SKTLK yang rata-rata mencapai 200 permohonan per bulan. Tingginya volume layanan ini berbanding terbalik dengan kapasitas personel yang tersedia, yakni hanya empat orang per shift. Meskipun SOP telah tersedia secara tertulis, pelaksanaan di lapangan masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain keterbatasan personel per shift, duplikasi pencatatan, keterbatasan kapasitas ruang tunggu, dan minimnya informasi layanan yang dapat diakses secara daring. Kondisi serupa ditemukan pula oleh Kustarto, Mustofah, dan Pramudiana (2025) dalam penelitian responsivitas pelayanan di Kepolisian Resort Mojokerto, yang menyimpulkan bahwa keterbatasan SDM dan sistem informasi merupakan akar hambatan pelayanan publik kepolisian di berbagai daerah.

Kajian mendalam terhadap implementasi prosedur pelayanan SPKT diperlukan tidak hanya untuk kepentingan akademis, tetapi juga sebagai masukan bagi pengambil kebijakan. Rachmad dan Pramono (2024) dalam penelitiannya di SPKT Polres Kota Mojokerto menegaskan bahwa analisis pelayanan publik yang bersifat empiris dan berbasis indikator terukur sangat dibutuhkan untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan yang operasional. Penelusuran literatur terhadap basis data Google Scholar, Garuda, dan SINTA dengan kata kunci "SPKT Tasikmalaya", "prosedur pelayanan SPKT", dan "Polres Tasikmalaya Kota" tidak menemukan publikasi ilmiah yang secara spesifik mengkaji pelaksanaan prosedur pelayanan publik di SPKT Polres Tasikmalaya Kota menggunakan kerangka lima indikator yang diadaptasi dari Hardiyansyah (2018) secara terintegrasi. Kajian yang ada umumnya berfokus pada aspek kepuasan masyarakat (Orbawati dkk., 2023), responsivitas (Kustarto dkk., 2025), atau analisis beban administrasi (Is'aad & Faturahman, 2024), bukan pada dimensi prosedural secara menyeluruh. Kesenjangan ini menjadi justifikasi empiris penelitian, mengingat karakteristik wilayah perkotaan Tasikmalaya dengan populasi lebih dari 700.000 jiwa (BPS, 2024) memiliki volume dan dinamika layanan yang berbeda dari daerah yang telah diteliti sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan pelaksanaan prosedur pelayanan publik di SPKT Polres Tasikmalaya Kota berdasarkan lima indikator; (2) mengidentifikasi hambatan yang dihadapi; dan (3) mendeskripsikan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik didefinisikan oleh Sinambela (2010) sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hardiyansyah (2018) menekankan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas yang tidak dapat dipisahkan dari peran negara sebagai pemenuh hak dasar warganya.

Dwiyanto (2017) mengidentifikasi lima prinsip pelayanan publik yang baik, yaitu kepastian hukum, transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan kesamaan hak. Ratminto dan Winarsih (2015) menyatakan bahwa standar pelayanan minimal harus mencakup kejelasan jenis layanan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, dan sarana pengaduan. Maryam (2016) menambahkan bahwa mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik memerlukan komitmen kuat terhadap transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas. Chaeruddin, Syam, Akib, dan Haris (2024) dalam kajian kepercayaan publik berbasis kualitas layanan di Polrestabes Makassar menyimpulkan bahwa dimensi keandalan dan ketanggapan petugas merupakan prediktor terkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Salam (2023) dalam kajian peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan *good governance* di Indonesia menegaskan bahwa kesenjangan antara regulasi yang dirancang dan implementasi di lapangan masih menjadi tantangan utama. Upaya perbaikan memerlukan komitmen kelembagaan yang kuat, didukung oleh kapasitas SDM, sistem informasi, dan mekanisme akuntabilitas yang memadai. Shoimuna (2022) menambahkan bahwa reformasi birokrasi yang bermakna hanya dapat terwujud apabila disertai perubahan budaya pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, bukan sekadar pemenuhan prosedur formal.

Prosedur Pelayanan Publik

Prosedur pelayanan merupakan serangkaian tahapan atau alur kerja yang harus dilalui dalam proses pemberian layanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan (Ratminto dan Winarsih, 2015). Prosedur yang baik harus bersifat sederhana, jelas, terukur, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan. Mahmudi (2019) mendefinisikan prosedur operasional sebagai urutan langkah-langkah yang terstandarisasi untuk memastikan keseragaman dan konsistensi dalam penyelenggaraan layanan publik. Prosedur yang terstandarisasi pada ranah pelayanan publik dituangkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 35 Tahun 2012.

Kasmir (2017) menekankan bahwa prosedur pelayanan yang efektif harus mempertimbangkan aspek keterjangkauan, yaitu kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi tentang persyaratan dan tahapan layanan. Mahmudi (2019) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam prosedur pelayanan tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Musfira, Qadar, dan Syamsiar (2024) menemukan bahwa SOP yang disusun dengan baik dan dipahami oleh seluruh pelaksana layanan terbukti mampu meminimalkan kesalahan prosedur dan meningkatkan konsistensi penanganan pengaduan masyarakat.

Hambatan dan Upaya Peningkatan Pelayanan Publik

Dwiyanto (2017) mengklasifikasikan hambatan pelayanan publik ke dalam empat faktor utama: (1) faktor sumber daya manusia, yang mencakup kualifikasi, kompetensi, dan jumlah personel; (2) faktor sarana dan prasarana, yang berkaitan dengan ketersediaan dan kondisi fasilitas; (3) faktor sistem dan prosedur, yang menyangkut efisiensi alur kerja dan regulasi yang berlaku; serta (4) faktor komunikasi dan penyampaian informasi, yang berhubungan dengan efektivitas informasi prosedur yang disampaikan kepada masyarakat.

Mahsyar (2011) menemukan bahwa hambatan terbesar dalam implementasi prosedur layanan adalah ketidaksesuaian antara SOP yang tersedia dengan kapasitas sumber daya yang ada. Istianto (2013) menekankan pentingnya reformasi birokrasi melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan transparansi, dan penerapan teknologi informasi. Sedarmayanti (2015) menambahkan bahwa upaya peningkatan pelayanan publik harus dilakukan secara sistemik. Wibowo dan Pratomo (2021) menyoroti bahwa inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi memungkinkan layanan yang lebih cepat, aksesibel, dan berbiaya rendah. Latif dkk. (2025) dalam kajian persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan kepolisian di Makassar menemukan bahwa kecepatan respons, efektivitas penanganan laporan, dan aksesibilitas layanan merupakan determinan utama kepuasan publik terhadap institusi kepolisian di konteks perkotaan Asia Tenggara.

SPKT dalam Sistem Pelayanan Kepolisian

SPKT merupakan unit pelayanan di bawah struktur Polres yang diatur dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021. SPKT berfungsi sebagai pusat

penerimaan laporan, pemberian informasi, dan pelayanan administrasi kepolisian kepada masyarakat selama 24 jam. Is'aad dan Faturahman (2024) dalam analisis beban administrasi SPKT Polda Jawa Tengah menyimpulkan bahwa paradigma *New Public Service* menuntut SPKT untuk tidak sekadar memproses laporan secara prosedural, melainkan secara aktif melayani warga dengan mengutamakan kepentingan publik di atas segalanya. Bosko dan Mael (2021) menemukan bahwa keberadaan SOP yang jelas dan tersosialisasi dengan baik berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kepolisian.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis fenomena pelaksanaan prosedur pelayanan publik di SPKT Polres Tasikmalaya Kota secara mendalam. Moleong (2017) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena kesesuaiannya dalam menggali dinamika implementasi prosedur layanan yang tidak dapat sepenuhnya ditangkap melalui data kuantitatif semata.

Lokasi penelitian adalah SPKT Polres Tasikmalaya Kota yang berkedudukan di Kota Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat. Penelitian dilaksanakan selama dua bulan, yaitu pada Maret hingga April 2026. Penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling* dengan kriteria keterlibatan langsung dalam proses pelayanan SPKT. Informan penelitian berjumlah enam orang, terdiri dari tiga petugas SPKT (Ka Siaga dan anggota siaga) dan tiga masyarakat pengguna layanan yang dipilih berdasarkan pengalaman langsung menggunakan layanan SPKT. Jumlah informan ini ditentukan berdasarkan prinsip kecukupan data dalam penelitian kualitatif, di mana kelengkapan informasi lebih diutamakan daripada kuantitas informan (Moleong, 2017). Creswell (2014) menegaskan bahwa dalam penelitian kualitatif deskriptif, jumlah informan antara lima hingga delapan orang sudah memadai apabila telah mencapai titik jenuh data (*data saturation*), yaitu kondisi di mana penambahan informan baru tidak lagi menghasilkan informasi yang secara substansial berbeda. Dalam penelitian ini, saturasi data secara konkret tercapai pada wawancara keenam, di mana tema-tema utama yang muncul telah berulang secara konsisten dan tidak ditemukan informasi baru yang substansial dari informan sebelumnya. Komposisi enam informan yang mencakup dua kelompok perspektif berbeda, yaitu petugas pelaksana dan masyarakat pengguna, memungkinkan triangulasi sumber yang efektif dan representasi sudut pandang yang seimbang dalam menggambarkan fenomena pelayanan SPKT secara holistik.

Pemilihan keenam informan didasarkan pada kriteria keterlibatan langsung dan relevansi perspektif terhadap objek penelitian. Rincian karakteristik informan disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

No.	Kode Informan	Jabatan/Status	Kelompok	Alasan Pemilihan
1	Informan I	Ka Siaga SPKT	Petugas SPKT	Memimpin dan memahami seluruh alur pelayanan SPKT
2	Informan II	Anggota Siaga SPKT (Shift 1)	Petugas SPKT	Pelaksana layanan LP & pengaduan; memberikan perspektif teknis prosedur penerimaan laporan
3	Informan III	Anggota Siaga SPKT (Shift 2)	Petugas SPKT	Pelaksana layanan SKTLK & informasi; memberikan perspektif teknis prosedur penerbitan surat kehilangan

No.	Kode Informan	Jabatan/Status	Kelompok	Alasan Pemilihan
4	Informan IV	Pengguna Layanan SPKT (SKTLK)	Masyarakat	Pengguna layanan SKTLK; memberikan perspektif kemudahan persyaratan dan kecepatan layanan
5	Informan V	Pengguna Layanan SPKT (LP Reguler)	Masyarakat	Pengguna layanan LP jalur reguler; memberikan perspektif kejelasan prosedur dan hambatan informasi
6	Informan VI	Pengguna Layanan SPKT (LP Rekomendasi)	Masyarakat	Pengguna layanan LP jalur rekomendasi; memberikan perspektif sikap petugas dan profesionalisme layanan

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi tiga metode. Pertama, observasi non-partisipan yang dilakukan secara langsung terhadap proses pelayanan di ruang SPKT untuk mengamati kondisi fasilitas, alur pelayanan, dan perilaku petugas. Kedua, wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur yang dikembangkan berdasarkan kerangka lima indikator pelayanan publik yang diadaptasi dari Hardiyansyah (2018) dan disesuaikan dengan konteks pelayanan SPKT. Ketiga, dokumentasi yang mencakup pengumpulan dan analisis SOP, Surat Keputusan terkait pelayanan, dan dokumen resmi SPKT lainnya.

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang terdiri dari tiga tahap, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan serta verifikasi kesimpulan (*drawing and verifying conclusions*). Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari petugas SPKT dan masyarakat pengguna layanan, sementara triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Kerangka analisis mengadaptasi konsep kualitas pelayanan publik dari Hardiyansyah (2018) yang kemudian dikembangkan dan disesuaikan dengan kondisi lapangan menjadi lima indikator operasional, yang meliputi: (1) kejelasan prosedur pelayanan; (2) kecepatan dan ketepatan waktu; (3) kemudahan persyaratan; (4) sikap dan profesionalisme petugas; serta (5) kenyamanan fasilitas. Kelima indikator ini digunakan secara konsisten dalam pengumpulan data, analisis, dan penyajian hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum SPKT Polres Tasikmalaya Kota

SPKT Polres Tasikmalaya Kota merupakan unit pelayanan publik kepolisian yang beroperasi selama 24 jam penuh dengan sistem tiga shift. Unit ini memiliki 15 personel yang terdiri dari unsur perwira pertama dan bintara. Setiap shift dijaga oleh rata-rata empat personel yang bertugas melayani seluruh jenis layanan secara bersamaan. Sesuai SOP yang ditetapkan, SPKT menyediakan empat jenis layanan utama: penerimaan laporan polisi dan pengaduan, penerbitan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), penerimaan laporan melalui telepon, serta pemberian informasi dan bantuan kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021, SPKT berada langsung di bawah komando Kepala Polres. Struktur organisasi SPKT Polres Tasikmalaya Kota terdiri atas Kepala SPKT (Ka SPKT) yang membawahi tiga Kepala Unit Siaga (Ka Siaga), masing-masing dibantu oleh Perwira Jaga dan dua Anggota Siaga untuk setiap shift, serta didukung Staf Administrasi/Urrenmin. Susunan organisasi tersebut dirinci dalam tabel berikut.

Tabel 2. Struktur Organisasi SPKT Polres Tasikmalaya Kota

No.	Unit Kerja	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala SPKT (Ka SPKT)	Ka SPKT	1 orang
2.	Kepala Unit Siaga SPKT (Ka Siaga)	Ka Siaga	3 orang
3.	Perwira Jaga SPKT	Pawas / Perwira Jaga	3 orang
4.	Petugas Siaga SPKT (Anggota Piket)	Anggota Siaga	6 orang
5.	Staf Administrasi / Urrenmin	Staf	2 orang
	Jumlah		**15 orang**

Sumber: SPKT Polres Tasikmalaya Kota, 2025

Secara hierarkis, Ka SPKT bertanggung jawab langsung kepada Kepala Polres Tasikmalaya Kota. Dalam pelaksanaan layanan harian, Ka Siaga memimpin setiap regu jaga yang terdiri dari satu Perwira Jaga dan dua Anggota Siaga, sehingga setiap shift memiliki empat personel aktif yang siap melayani masyarakat. Staf Administrasi/Urrenmin bertugas mendukung pengelolaan administrasi dan rekap data layanan.

Prosedur Pelayanan Publik di SPKT Polres Tasikmalaya Kota

Prosedur pelayanan SPKT Polres Tasikmalaya Kota berpedoman pada empat SOP utama yang ditetapkan secara resmi, yaitu SOP Penerimaan Laporan Polisi/Pengaduan, SOP Pelayanan SKTLK, SOP Pelayanan Laporan melalui Telepon, dan SOP Urrenmin SPKT. Dasar hukum seluruh SOP tersebut mengacu pada Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 (KUHAP), Peraturan Kapolri Nomor 12 Tahun 2009, serta Peraturan Kepolisian Nomor 2 Tahun 2021.

Penerimaan laporan polisi dilaksanakan melalui dua jalur. Jalur reguler (LP Model A) terdiri dari 8 tahapan yang diperuntukkan bagi laporan yang telah memiliki rekomendasi dari Piket Reskrim, Piket Narkoba, atau Piket Lantas. Jalur rekomendasi terdiri dari 14 tahapan dan mencakup proses konsultasi hukum dengan Piket Reskrim untuk memastikan adanya dugaan tindak pidana sebelum LP diterbitkan. Pelayanan SKTLK dilaksanakan melalui 13 tahapan, dengan masa berlaku surat tiga bulan sesuai Surat Telegram Kapolda Jabar Nomor ST/58/I/2018. Selain itu, Surat Keputusan Nomor KEP/12/III/HUK.7./2025 menetapkan mekanisme kompensasi keterlambatan yang mengklasifikasikan keterlambatan ke dalam tiga kategori dengan konsekuensi kompensasi berbeda.

Pelaksanaan Prosedur Berdasarkan Lima Indikator Pelayanan

Kejelasan Prosedur Pelayanan

Hardiyansyah (2018) menekankan bahwa transparansi merupakan dimensi penting kualitas pelayanan publik, yang mensyaratkan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan disampaikan dengan jelas agar mudah dipahami masyarakat. Merujuk pada prinsip ini, peneliti mengembangkan indikator kejelasan prosedur sebagai salah satu dimensi evaluasi dalam penelitian ini. Hasil observasi menunjukkan bahwa SPKT Polres Tasikmalaya Kota telah menyediakan papan informasi yang memuat prosedur dan alur pelayanan, serta SOP tertulis yang telah ditetapkan dan disosialisasikan kepada seluruh petugas.

Sebagian masyarakat yang baru pertama kali menggunakan layanan masih memerlukan penjelasan tambahan dari petugas. Ka Siaga SPKT menyatakan:

> *"Papan informasi sudah kami pasang, tapi memang tidak semua masyarakat langsung paham. Makanya petugas kami selalu siap menyambut dan menjelaskan prosedurnya dari awal dengan ramah." (Informan I, Ka Siaga SPKT, 2026)*

Temuan ini mengindikasikan bahwa kejelasan prosedur secara tertulis belum sepenuhnya diimbangi dengan kemudahan akses informasi bagi masyarakat sebelum mereka datang ke SPKT. Kasmir (2017) menegaskan bahwa informasi layanan yang efektif harus dapat dipahami oleh masyarakat lintas latar belakang pendidikan dan pengetahuan.

Kecepatan dan Ketepatan Waktu Pelayanan

Tjiptono (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berkaitan erat dengan ketepatan waktu penyampaian layanan sesuai harapan pengguna jasa. SPKT Polres Tasikmalaya Kota memiliki mekanisme pengawasan waktu pelayanan melalui SK Kompensasi Nomor KEP/12/III/HUK.7./2025 yang mengklasifikasikan keterlambatan ke dalam tiga kategori: ringan (1–8 jam), sedang (1–3 hari), dan berat (lebih dari 3 hari), dengan kompensasi berbeda untuk setiap kategori.

Layanan SKTLK umumnya dapat diselesaikan dalam satu kunjungan apabila persyaratan lengkap. Sementara itu, layanan LP jalur rekomendasi memerlukan waktu lebih lama karena melibatkan konsultasi dengan Piket Reskrim. Orbawati, Nugraha, dan Fadlurrahman (2023) dalam kajian kepuasan masyarakat di Polres Kota Magelang menemukan bahwa ketepatan waktu merupakan unsur yang paling sering dikeluhkan dalam survei kepuasan pelayanan kepolisian, sehingga pengelolaan waktu layanan perlu mendapat perhatian prioritas.

Kemudahan Persyaratan Pelayanan

Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 mengamanatkan bahwa persyaratan pelayanan harus disusun secara sederhana, jelas, dan mudah dipahami. SOP SKTLK telah merinci persyaratan untuk setiap jenis kehilangan secara eksplisit. Ratminto dan Winarsih (2015) menegaskan bahwa sistem pelayanan publik yang efektif memerlukan penyampaian informasi yang jelas dan mudah diakses masyarakat.

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa sejumlah masyarakat masih harus kembali untuk melengkapi berkas karena informasi persyaratan belum tersampaikan secara proaktif sebelum kedatangan. Seorang pengguna layanan menyatakan:

> *"Saya sempat harus pulang dulu karena ternyata ada dokumen yang harus difotokopi. Kalau ada informasi lengkapnya di media sosial atau WhatsApp, saya bisa siapkan semuanya dari rumah." (Informan V, Pengguna Layanan, 2026)*

Musfira, Qadar, dan Syamsiar (2024) menegaskan bahwa SOP yang disusun dengan baik harus disertai dengan mekanisme sosialisasi yang efektif agar persyaratan layanan benar-benar dapat diakses masyarakat sebelum mereka datang. Temuan ini mengindikasikan perlunya pengembangan kanal informasi daring yang memungkinkan masyarakat mengecek persyaratan dari rumah.

Sikap dan Profesionalisme Petugas

Hardiyansyah (2018) menekankan bahwa akuntabilitas pelayanan mengharuskan petugas melaksanakan tugas secara profesional dan sesuai prosedur. Bertolak dari prinsip akuntabilitas ini, peneliti mengembangkan indikator sikap dan profesionalisme petugas yang mencakup sikap, perilaku, dan kompetensi dalam memberikan layanan. SOP SPKT Polres Tasikmalaya Kota secara tegas mewajibkan petugas memiliki mentalitas yang baik, berpenampilan simpatik, kemampuan komunikasi sosial yang efektif, serta sifat humanis. Motto C.E.R.D.A.S (Cepat, Efisien, Ramah, Dipercaya, Akuntabel, Sistematis) dan prinsip 3-S (Senyum, Sapa, Salam) menjadi acuan sikap petugas.

Hasil observasi dan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan menunjukkan bahwa petugas SPKT telah menjalankan prinsip humanis dengan baik. Seorang pengguna layanan menyatakan:

> *"Petugasnya ramah dan sabar dalam menjelaskan. Waktu saya bingung, mereka langsung membantu. Saya merasa dilayani dengan baik dan tidak dipersulit sama sekali." (Informan VI, Pengguna Layanan, 2026)*

Tidak ditemukan laporan mengenai pungutan liar, diskriminasi, atau sikap arogan dari petugas. Chaeruddin dkk. (2024) menegaskan bahwa kualitas interaksi petugas dengan masyarakat merupakan fondasi kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian, sehingga konsistensi penerapan prinsip humanis perlu terus dijaga dan dievaluasi secara berkala.

Kenyamanan Fasilitas Pelayanan

Sedarmayanti (2015) menyatakan bahwa penyediaan sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. SPKT Polres Tasikmalaya

Kota telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang secara umum dalam kondisi baik hingga cukup baik, meliputi ruang pelayanan berpendingin udara, area bermain anak, toilet, CCTV, kotak saran, dan berbagai perlengkapan administrasi.

Kapasitas kursi tunggu belum memadai pada jam-jam sibuk, dan papan informasi prosedur yang tersedia perlu diperbarui desain serta ukuran tulisannya agar lebih mudah dibaca dari jarak normal. Dwiyanto (2017) menegaskan bahwa faktor sarana dan prasarana yang belum memadai merupakan salah satu sumber hambatan pelayanan publik yang perlu ditangani secara terencana. Latif dkk. (2025) menambahkan bahwa kondisi fisik ruang layanan secara signifikan memengaruhi persepsi masyarakat terhadap profesionalisme institusi kepolisian.

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Publik di SPKT Polres Tasikmalaya Kota

No.	Indikator Pelayanan	Hasil Temuan	Penilaian
1.	Kejelasan Prosedur	SOP tertulis tersedia; papan informasi terpasang; sebagian masyarakat masih perlu penjelasan tambahan	Cukup Baik
2.	Kecepatan & Ketepatan Waktu	SKTLK selesai dalam satu kunjungan; jalur rekomendasi LP memerlukan waktu lebih lama	Cukup Baik
3.	Kemudahan Persyaratan	Persyaratan terinci dalam SOP; sebagian masyarakat harus kembali karena informasi belum proaktif disampaikan	Cukup Baik
4.	Sikap & Profesionalisme	Prinsip 3-S dan C.E.R.D.A.S diterapkan; tidak ditemukan pelanggaran; masyarakat merasa dilayani dengan baik	Baik
5.	Kenyamanan Fasilitas	Ruang pelayanan berpendingin udara tersedia; kapasitas kursi tunggu belum memadai pada jam sibuk; papan informasi perlu diperbarui desain dan ukuran tulisannya	Cukup Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Hambatan dalam Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Publik

Empat kelompok hambatan teridentifikasi dalam pelaksanaan prosedur pelayanan publik di SPKT Polres Tasikmalaya Kota, merujuk pada kerangka klasifikasi Dwiyanto (2017).

Pertama, hambatan dari faktor sumber daya manusia. Keterbatasan personel per shift (4 orang) berdampak pada meningkatnya beban kerja saat volume kunjungan tinggi. Hardiyansyah (2018) dalam pembahasannya mengenai dimensi kualitas layanan menegaskan bahwa kapasitas dan kompetensi SDM merupakan faktor penentu kualitas pelayanan publik yang tidak dapat diabaikan. Di samping keterbatasan jumlah, perbedaan kemampuan komunikasi antarpetugas berkontribusi pada inkonsistensi penyampaian informasi prosedur. Kustarto dkk. (2025) dalam penelitian responsivitas kepolisian menemukan bahwa keterbatasan SDM merupakan akar permasalahan klasik yang berulang di berbagai satuan pelayanan kepolisian di Indonesia.

Kedua, hambatan dari faktor sarana dan prasarana. Kapasitas kursi tunggu yang belum sepenuhnya memadai pada jam sibuk dan papan informasi yang perlu diperbarui merupakan hambatan fisik yang langsung dirasakan masyarakat. Dwiyanto (2017) menegaskan bahwa sarana dan prasarana yang belum memadai merupakan sumber hambatan pelayanan publik yang nyata.

Ketiga, hambatan dari faktor sistem dan prosedur. Prosedur jalur rekomendasi yang mencakup 14 tahapan mengakibatkan waktu pelayanan yang relatif lebih panjang. Duplikasi pencatatan ke sistem DORS dan buku register manual, meski diwajibkan ketentuan yang berlaku, menambah beban kerja petugas dan memperlambat proses. Rachmad dan Pramono (2024) dalam penelitian serupa menemukan bahwa duplikasi sistem pencatatan merupakan salah satu inefisiensi prosedural yang perlu dievaluasi untuk meningkatkan kecepatan layanan.

Keempat, hambatan dari faktor komunikasi dan penyampaian informasi. Belum tersedianya kanal informasi daring yang resmi menyebabkan sebagian masyarakat harus datang kembali untuk melengkapi berkas. Merujuk pada prinsip transparansi yang ditekankan Hardiyansyah (2018),

hambatan ini mencerminkan belum optimalnya penyampaian informasi prosedur kepada masyarakat sebelum mereka datang ke kantor layanan. Is'aad dan Faturahman (2024) juga menemukan bahwa keterbatasan saluran komunikasi publik menjadi salah satu beban administrasi yang menghambat optimalisasi kinerja SPKT.

Upaya Mengatasi Hambatan Pelayanan Publik

SPKT Polres Tasikmalaya Kota telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi hambatan yang dihadapi, yang dapat dikelompokkan sesuai faktor hambatan yang ditangani.

Hambatan SDM diatasi melalui penerapan prinsip 3-S dan standar pelayanan humanis sebagai pedoman wajib bagi seluruh petugas di semua shift, guna memastikan konsistensi kualitas layanan. Layanan 24 jam dengan tiga shift memastikan masyarakat selalu dapat mengakses pelayanan setiap saat.

Hambatan sarana dan prasarana ditangani melalui penyediaan kotak saran dan pengaduan masyarakat sebagai media umpan balik evaluasi perbaikan fasilitas. Masukan yang diterima diteruskan kepada pimpinan unit untuk ditindaklanjuti sesuai ketersediaan anggaran.

Hambatan sistem dan prosedur ditangani melalui penetapan SK Kompensasi Nomor KEP/12/III/HUK.7./2025 yang memberikan hak kompensasi kepada masyarakat apabila terjadi keterlambatan pelayanan. Pemanfaatan sistem DORS (*Dumas Online Reporting System*) sebagai platform pencatatan digital merupakan langkah modernisasi yang bertujuan mempercepat dan meningkatkan akurasi proses pencatatan laporan. DORS merupakan sistem informasi manajemen kepolisian berbasis web yang dikembangkan oleh Divisi Teknologi Informasi Polri untuk mengintegrasikan pencatatan laporan polisi secara elektronik, menggantikan pencatatan manual yang rawan kesalahan dan sulit ditelusuri. Melalui DORS, setiap laporan yang diterima SPKT dapat direkam secara *real-time*, terarsip secara sistematis, dan dapat diakses oleh satuan fungsi terkait secara langsung tanpa perlu salinan fisik. Meskipun demikian, ketentuan yang berlaku masih mewajibkan pencatatan paralel pada buku register manual sebagai bentuk pertanggungjawaban administratif konvensional, sehingga duplikasi pekerjaan ini belum dapat sepenuhnya dieliminasi dalam jangka pendek tanpa perubahan regulasi di tingkat yang lebih tinggi.

Hambatan komunikasi diatasi dengan pemasangan papan informasi prosedur dan alur pelayanan di ruang layanan. Mahmudi (2019) menegaskan bahwa transparansi prosedur merupakan fondasi kepercayaan masyarakat. Shoimuna (2022) menambahkan bahwa reformasi birokrasi yang bermakna memerlukan perubahan budaya pelayanan yang aktif dan proaktif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Tabel 4. Matriks Hambatan dan Upaya Penanganan Pelayanan Publik di SPKT Polres Tasikmalaya Kota

Faktor Hambatan	Hambatan yang Ditemukan	Upaya yang Dilakukan
Sumber Daya Manusia	Keterbatasan personel per shift (4 orang); perbedaan kemampuan komunikasi antarpetugas	Penerapan prinsip 3-S; standar pelayanan humanis; pelayanan 24 jam tiga shift
Sarana dan Prasarana	Kapasitas kursi tunggu terbatas; papan informasi perlu diperbarui	Penyediaan kotak saran dan pengaduan masyarakat untuk umpan balik evaluasi
Sistem dan Prosedur	Prosedur jalur rekomendasi 14 tahapan; duplikasi pencatatan DORS dan buku register	Penetapan SK Kompensasi; pemanfaatan sistem DORS
Komunikasi & Informasi	Informasi prosedur belum dapat diakses daring; layanan telepon kurang diketahui masyarakat	Pemasangan papan informasi prosedur dan alur pelayanan di ruang SPKT

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Pembahasan Komprehensif

Secara keseluruhan, pelaksanaan prosedur pelayanan publik di SPKT Polres Tasikmalaya Kota telah berjalan secara terstruktur dengan pijakan SOP yang jelas. Hasil ini sejalan dengan temuan Bosko dan Mael (2021) yang menyimpulkan bahwa keberadaan SOP yang tersosialisasi dengan baik

berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan kepolisian. Akan tetapi, terdapat kesenjangan antara standardisasi prosedur dan kapasitas implementasi yang perlu diatasi secara sistemik. Kesenjangan ini mencerminkan fenomena yang oleh Salam (2023) disebut sebagai "*implementation gap*", yaitu jarak antara kebijakan yang baik di atas kertas dengan realitas pelaksanaan di lapangan yang dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya, budaya birokrasi, dan kapasitas sistem informasi.

Keunggulan utama yang ditemukan adalah komitmen petugas dalam menerapkan prinsip pelayanan humanis secara konsisten. Hal ini mengkonfirmasi bahwa faktor budaya pelayanan memiliki peran penting, sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam dimensi *empathy* dari kerangka SERVQUAL. Chaeruddin dkk. (2024) juga menegaskan bahwa konsistensi interaksi humanis petugas merupakan prediktor terkuat kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian, yang lebih berpengaruh dari aspek prosedural semata.

Hambatan terbesar yang ditemukan, yaitu duplikasi pencatatan dan keterbatasan personel per shift, mencerminkan tantangan klasik pelayanan publik kepolisian yang diidentifikasi oleh Mahsyar (2011). Rachmad dan Pramono (2024) dalam konteks SPKT Mojokerto juga menemukan hambatan serupa, mengindikasikan bahwa persoalan ini bersifat sistemik dan memerlukan solusi kebijakan di tingkat nasional.

Belum tersedianya kanal informasi daring merupakan tantangan yang semakin relevan di era digital. Latif dkk. (2025) dan Salam (2023) secara konsisten menyimpulkan bahwa aksesibilitas informasi layanan melalui platform digital merupakan determinan kunci kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik, termasuk kepolisian. Pengembangan kanal informasi daring, baik melalui media sosial resmi, WhatsApp resmi, maupun situs web Polres, perlu menjadi prioritas pengembangan SPKT ke depan. Secara teoritis, temuan penelitian ini memperkuat relevansi kerangka konseptual Hardiyansyah (2018) sebagai landasan yang dapat diadaptasi secara fleksibel untuk mengevaluasi pelayanan kepolisian di level lapangan. Temuan ini sekaligus memodifikasi asumsi bahwa SOP yang tersedia secara tertulis sudah cukup untuk menjamin kualitas layanan, dengan menunjukkan bahwa aksesibilitas informasi sebelum kedatangan masyarakat dan kapasitas sumber daya merupakan variabel mediasi yang tidak dapat diabaikan. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan model evaluasi pelayanan publik kepolisian yang lebih holistik, yang mengintegrasikan dimensi prosedural, sumber daya, dan komunikasi digital dalam satu kerangka analisis terpadu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat tiga simpulan utama. Pertama, prosedur pelayanan SPKT Polres Tasikmalaya Kota telah tertuang dalam SOP dengan dua jalur: jalur reguler (8 tahapan) dan jalur rekomendasi (14 tahapan). Dari lima indikator yang dievaluasi, sikap dan profesionalisme petugas dinilai baik, sedangkan kejelasan prosedur, kemudahan persyaratan, kecepatan waktu, dan kenyamanan fasilitas dinilai cukup baik dan masih perlu ditingkatkan.

Kedua, hambatan utama yang teridentifikasi meliputi keterbatasan personel per shift, kapasitas ruang tunggu yang belum optimal, duplikasi pencatatan antara sistem DORS dan buku register, serta minimnya kanal informasi prosedur yang dapat diakses secara daring oleh masyarakat sebelum datang ke SPKT.

Ketiga, SPKT Polres Tasikmalaya Kota telah melakukan berbagai upaya penanganan hambatan yang mencakup penerapan prinsip 3-S, pelayanan 24 jam tiga shift, penetapan SK Kompensasi, pemanfaatan sistem DORS, penyediaan kotak saran, dan pemasangan papan informasi prosedur.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, saran dirumuskan dalam dua dimensi: implikasi teoritis dan implikasi praktis. Secara teoritis, penelitian ini merekomendasikan agar studi lanjutan mengintegrasikan dimensi aksesibilitas informasi digital sebagai indikator tambahan dalam kerangka evaluasi pelayanan publik yang diadaptasi dari Hardiyansyah (2018), mengingat perkembangan kebutuhan masyarakat di era digital yang semakin mensyaratkan informasi dapat diakses secara daring

sebelum kedatangan. Selain itu, kajian kuantitatif berbasis survei kepuasan masyarakat di SPKT Polres Tasikmalaya Kota perlu dilakukan sebagai kelanjutan untuk memvalidasi temuan kualitatif penelitian ini secara statistik. Secara praktis, terdapat empat rekomendasi operasional yang diusulkan. Pertama, penyederhanaan prosedur jalur rekomendasi dari 14 menjadi maksimal 10 tahapan melalui integrasi langsung konsultasi Piket Reskrim ke dalam sistem DORS, sehingga petugas tidak perlu melakukan perpindahan fisik antarruangan yang memakan waktu. Kedua, penambahan kapasitas ruang tunggu minimal dua kali lipat dari kondisi eksisting melalui pengajuan anggaran ke Polda Jawa Barat dalam siklus perencanaan tahun anggaran berikutnya, disertai penyediaan nomor antrean digital untuk mengurangi penumpukan fisik. Ketiga, evaluasi dan revisi ketentuan pencatatan ganda dengan mengusulkan kepada Mabes Polri agar buku register manual dapat digantikan sepenuhnya oleh sistem DORS sebagai dokumen elektronik yang memiliki kekuatan hukum setara, sejalan dengan semangat transformasi digital pemerintahan. Keempat, pengembangan kanal informasi daring resmi berupa akun media sosial SPKT (Instagram dan WhatsApp Business) yang dikelola secara terjadwal oleh petugas siaga, berisi informasi persyaratan layanan, prosedur, dan nomor kontak darurat, yang dapat diimplementasikan dalam jangka pendek tanpa memerlukan anggaran signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

Bosko, A. T., & Mael, M. Y. (2021). Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resort (Polres) Timor Tengah Utara dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, *3*(2), 1–14. https://doi.org/10.32938/jan.v3i2.2569

Chaeruddin, M. A., Syam, H., Akib, H., & Haris, H. (2024). Service quality-based public trust at city resort police in Indonesia. *KnE Social Sciences*, *9*(2), 987–996. https://doi.org/10.18502/kss.v9i2.14916

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

Is'aad, H., & Faturahman, M. R. (2024). Analisis beban administrasi pelayanan publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Daerah Jawa Tengah dalam perspektif New Public Service. *YUSTISI*, *11*(1), 111–125. https://doi.org/10.32832/yustisi.v11i1.16196

Istianto, B. (2013). *Demokratisasi birokrasi* (Edisi 2). Mitra Wacana Media.

Kasmir. (2017). *Etika Customer Service*. Rajawali Pers.

Kustarto, I., Mustofah, A., & Pramudiana, I. D. (2025). Responsivitas pelayanan publik oleh Kepolisian Resort Mojokerto dalam menangani pengaduan masyarakat. *WISSEN: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, *3*(3), 195–214. https://doi.org/10.62383/wissen.v3i3.1053

Latif, D., Muhammad, S., Arifin, S., Nurlela, A., Rahim, H., Tenriliweng, A. A. H., & Putra, B. A. (2025). Public perceptions of police service performance in Makassar: Cultural and technological influences in an urban southeast Asian context. *Frontiers in Communication*, *10*, 1533704. https://doi.org/10.3389/fcomm.2025.1533704

Mahmudi. (2019). *Manajemen kinerja sektor publik* (Edisi Keti). UPP STIM YKPN.

Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *1*(2), 81–90. https://doi.org/https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22

Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, *6*(1), 1–18. https://doi.org/10.34010/jipsi.v6i1.232

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revi). PT Remaja Rosdakarya.

Musfira, I., Qadar, J., & Syamsiar, S. (2024). Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik di Kantor Desa Tellulimpoe Kecamatan Majauleng Kabupaten Wajo. *Konstitusi: Jurnal Hukum, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi*, *1*(2), 1–16.

https://doi.org/10.62383/konstitusi.v1i2.126
Orbawati, E. B., Nugraha, J. T., & Fadlurrahman, F. (2023). Mengukur indeks kepuasan masyarakat: Studi kasus pelayanan SKCK dan SIM pada Polres Kota Magelang. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, *8*(1), 28–39. https://doi.org/10.36982/jpg.v8i1.2882
Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40.
Peraturan Kapolri Nomor 12 Tahun 2009 Tentang Pengawasan Dan Pengendalian Penanganan Perkara Pidana (2009).
Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Kepolisian Resor Dan Kepolisian Sektor (2021).
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (2012).
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (2014).
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. https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/smia/article/view/8104
Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
Salam, R. (2023). Improving public services in realizing good governance in Indonesia. *Endless: International Journal of Future Studies*, *6*(2), 439–452. https://doi.org/10.54783/endlessjournal.v6i2.192
Sedarmayanti. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. PT Refika Aditama.
Shoimuna, M. D. (2022). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik. *Public Service and Governance Journal*, *3*(1), 1–12. https://doi.org/10.56444/psgj.v3i1.628
Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara.
Surjadi. (2012). *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. PT. Refika Aditama.
Tjiptono, F. (2012). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (Edisi 2). CV. Andi Offset.
Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2002).
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009).
Wibowo, A., & Pratomo, S. (2021). Inovasi pelayanan publik dalam mendukung reformasi birokrasi di era masyarakat informasi. *Jurnal Media Administrasi*, *6*(1), 71–88. https://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/MAD/article/view/2715