

**PELAKSANAAN PERATURAN KAPOLRI NOMOR 22 TAHUN 2010
TERHADAP FUNGSI DAN PERAN SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN
TERPADU DI MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Analisis Di Polsek Ratu Samban Kota Bengkulu)**

Ujang Risuldi

Polsek Teluk Segara Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu
Email: ujangrisuldi@gmail.com

Abstract: The formulations how is the implementation of the functions and roles of the Integrated Police Service Center based on the Regulation of the Chief of Police of the Republic of Indonesia Number 22 of 2010 in the Ratu Samban Police Sector during the Covid-19 pandemic. Second, what factors affect the implementation of the function and role of the Integrated Police Service Center based on the Regulation of the Chief of the Indonesian National Police Number 22 of 2010 in providing services to the community during the Covid-19 pandemic. This type of research is juridical sociological. This study concludes: first, the integrated service center of the Ratu Samban Police Sector in accordance with the Regulation of the Chief of the Police of the Republic of Indonesia Number 22 of 2010 carries out functions, including coordinating and providing assistance and assistance, including handling the scene of the case including the first action at the scene of the case and processing crime scene, road management and traffic control, telephone service, short message, facsimile, internet (social networking), and mail. Presentation of general information related to the public interest in accordance with the provisions of the legislation. The types of services provided are handling of crime scenes, road management and traffic control and administrative services. Second, the integrated service center of the Ratu Samban Police acts as: first, a supporting law enforcement instrument to prevent the spread of disease and an instrument for public education. Third, the factors that influence the implementation of the function and role of the integrated police service center of the Ratu Samban Police are the first factors supporting facilities such as buildings, cleanliness, tidiness and comfort of space, polite and attractive officers, spacious parking lots. Inhibiting factors consist of limited number of personnel and lack of work facilities.

Keywords : *Regulation of the Chief of Police of the Republic of Indonesia Number 22 of 2010, Roles and Functions*

Abstrak: Rumusan masalah bagaimana pelaksanaan fungsi dan peran Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2010 di Kepolisian Sektor Ratu Samban di masa pandemi Covid -19. Kedua, faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan fungsi dan peran Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2010 dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi Covid-19. Jenis penelitian ini adalah yuridis sosiologis. Penelitian ini menyimpulkan : pertama, sentra pelayanan terpadu Kepolisian Sektor Ratu Samban sesuai dengan Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 22 tahun 2010 menjalankan fungsi antara lain pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain penanganan tempat kejadian perkara meliputi tindakan pertama di tempat kejadian perkara dan pengolahan tempat kejadian perkara, pengaturan jalan dan pengawalan lalu lintas, pelayanan melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jenis layanan yang diberikan di adalah penanganan tempat kejadian perkara, pengaturan jalan dan pengawalan lalu lintas dan pelayanan administrasi. Kedua, sentra pelayanan terpadu Polsek Ratu Samban berperan sebagai : pertama, instrumen penegakan hukum pendukung mencegah penyebaran penyakit dan instrument edukasi masyarakat. Ketiga, faktor yang mempengaruhi pelaksanaan fungsi dan peran sentra pelayanan kepolisian terpadu Polsek Ratu Samban adalah pertama faktor pendukung fasilitas seperti gedung, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang, Aparat sopan dan menarik, tempat parkir luas. Faktor penghambat terdiri dari keterbatasan jumlah personil dan kekurangan fasilitas kerja.

Kata kunci : *Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2010, Peran dan Fungsi*

Pendahuluan

Polri mempunyai tugas pokok untuk menciptakan stabilitas nasional yaitu sebagai pengayom, dan pengabdian masyarakat. Identifikasi Polri sebagai lembaga pemerintah tidak saja melakukan kontrol sosial tetapi juga memberikan pelayanan dan interpretasi hukum yang konkrit, yaitu melalui tindakannya. Melalui kontrol sosial, pelayanan dan lembaga tafsir menjadi lebih lengkap sehingga Polri dapat memenuhi janji-janji hukum, atau dengan kata lain harus bertindak secara profesional dan tegas serta memegang teguh kode etik, agar tidak terjerumus pada perilaku yang dibenci oleh masyarakat. masyarakat.¹

Namun di balik itu, anggota Polri selalu dihadapkan pada situasi yang berkaitan dengan keselamatan dan kesehatannya sendiri. Sejak awal tahun 2020, Indonesia bahkan dunia dihadapkan pada situasi pandemi akibat masifnya penyebaran virus Corona atau Covid-19 yang telah menyebabkan ribuan orang meninggal dunia. Pemerintah telah menerapkan protokol kesehatan terkait upaya pencegahan penyebaran virus, yaitu menggunakan masker secara tepat dan benar, mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir, selalu menjaga jarak, menjauhi keramaian serta mengurangi mobilitas.

Harapan masyarakat terhadap profesionalitas Polri terus meningkat adalah tantangan bagi Polri untuk membuktikan perannya sebagai instrumen dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Namun, berbeda dengan kondisi sebelumnya, di masa pandemi Polri juga dituntut untuk berperan dalam penanganan Covid-19. Salah satu tantangan tersebut adalah meningkatnya angka kriminalitas akibat pandemi, yang menuntut kerja ekstra dari kepolisian. Padahal, Indonesia yang saat ini sedang menuju new normal, menjadikan peran Polri sangat krusial. Dalam konteks ini, Polri telah melakukan berbagai upaya, antara lain dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang tertuang dalam beberapa Telegram Kapolri yang

kesemuanya ditujukan untuk mendukung terciptanya stabilitas, keamanan dan ketertiban di masyarakat. Dengan demikian, polisi dihadapkan pada tugas mendukung kebijakan pemerintah dalam rangka penanganan wabah pandemik serta menjalankan tugas pengabdian kepada masyarakat dengan tetap menjalankan protokol kesehatan.

Berdasarkan pengamatan awal penulis, SPKT Polres Ratu Samban memiliki tugas yang kompleks yaitu menjalankan peran dan fungsi pelayanan standar kepada masyarakat serta melaksanakan tugas dalam penanganan masalah pandemi Covid-19 di wilayah hukum Polres Ratu Samban. Berdasarkan permasalahan dan uraian di atas maka tertariklah penulis untuk mengka-jinya secara mendalam melalui tulisan ilmiah ini.

Rumusan masalah

1. Apakah implementasi Perkap Nomor 22 Tahun 2010 telah berjalan secara maksimal di SPKT Polres Ratu Samban di masa Pandemi Covid-19?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi penerapan Perkap Nomor 22 Tahun 2010 di SPKT Polres Ratu Samban?

Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi Perkap Nomor 22 Tahun 2010 telah berjalan secara maksimal di SPKT Polres Ratu Samban di masa Pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor apa saja yang mempengaruhi penerapan Perkap Nomor 22 Tahun 2010 di SPKT Polres Ratu Samban.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah yuridis sosiologis yaitu penelitian yang mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan

¹Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 13

²Azhari, Negara Hukum Indonesia Analisis Yuridis Normatif Terhadap Unsur-Unsurnya,...h. 19

³Ismantoro Dwi Yuwono, Memahami Berbagai Etika Profesi & Pekerjaan, (Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2011) h. 64.

⁴Pasal 2 UU Nomor 20 tahun 2010 tentang Kepolisian

⁵Ratminto dan Atik Septi Winarsih. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: (Pustaka Pelajar, 2006) h. 2.

⁶Wawancara dengan Kuswoyo, Kepala SPKT I tanggal 23 Mei 2021

⁷Wawancara dengan D. Tampubolon, Kapolsek Ratu Samban tanggal 20 Mei 2021

⁸Wawancara dengan Muhdar Himawan, Kepala SPKT II tanggal 25 Mei 2021

fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata. Proses penelitian adalah mengungkapkan data dan permasalahan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu di Polsek Ratu Samban Kota Bengkulu.

Kajian Teori

a. Pengertian Kepolisian

Dalam bahasa Yunani kata polisi adalah *politeia* yang dikemukakan Plato. Inggris menyebutnya dengan *police*, Jerman *polizei*, dan Belanda dengan *politie*.² Kemudian dengan banyaknya negara di wilayah Eropa yang didasarkan pada pemerintahan raja absolut, berkembanglah ide negara polisi (*polizeistaat*). Negara polisi mengenal dua konsep polisi di dalamnya yakni polisi sebagai penjaga tata tertib dan keamanan, dan polisi sebagai penyelenggara perekonomian atau semua kebutuhan hidup bagi warga negaranya.³ Sebagaimana diketahui Indonesia dahulu pernah dijajah oleh Belanda, maka secara historis istilah polisi di Indonesia dapat dikatakan mengikuti istilah polisi Negara Belanda yaitu *politie*.

Dapat disimpulkan bahwa istilah polisi memiliki secara formal mencakup organisasi dan kedudukan suatu instansi kepolisian dan arti material yang memberikan jawaban-jawaban terhadap persoalan tugas dan wewenang dalam menghadapi gangguan ketertiban dan keamanan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

b. Fungsi Kepolisian

Fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan Negara di bidang pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat". Sedangkan Pasal 3: "(1) Pengemban fungsi Kepolisian adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia yang dibantu oleh : a. kepolisian khusus, b. pegawai negeri sipil dan/atau c. bentuk-bentuk pengamanan swa-

karsa. (2) Pengemban fungsi Kepolisian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a,b, dan c, melaksanakan fungsi Kepolisian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum masing-masing.⁴

c. SPKT Sebagai Bentuk Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan pihak penyedia layanan kepada orang lain, bersifat intangible dan tidak dimiliki. Menurut Pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktifitas yang tidak terlihat atau disentuh yang terjadi karena interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh penyedia jasa dengan maksud untuk memecahkan masalah konsumen atau penerima jasa.⁵

2. Fungsi Pelayanan Publik

Pelanggan atau pengguna jasa mengharapkan kemudahan pelayanan dari penyedia jasa. Umumnya harapan itu berbentuk santun, perhatian dan pelayanan yang cepat terhadap barang dan jasa yang dibutuhkan. Dalam memberikan *service excellence* yang diharapkan oleh pelanggan perlu dipertanyakan hal – hal sebagai berikut :

a. Pelayanan pegawai

Setiap orang mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari pedagang, penjual atau produsen. Umumnya harapan tersebut berupa kesopanan, perhatian dan pelayanan yang cepat terhadap barang dan jasa yang dibutuhkan.

b. Pendekatan Positif

c. Perhatian

Hal-hal yang diharapkan pelanggan adalah sistem yang menyenangkan pelanggan/pengguna produk (*friendly system*). Perlakukan mereka dengan baik, keinginan pelanggan adalah layanan terbaik.

d. Kedudukan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam Peraturan Kapolri Nomor 22 TAHUN 2010

⁹Wawancara dengan D. Tampubolon, Kapolsek Ratu Samban tanggal 20 Mei 2021

¹⁰Wawancara dengan Wahyu, S, Kanit Ratu Samban tanggal 20 Mei 2021

¹¹Wawancara dengan Muhdar Himawan, Kepala SPKT II tanggal 25 Mei 2021

¹²Wawancara dengan D. Tampubolon, Kapolsek Ratu Samban tanggal 20 Mei 2021

¹³Wawancara dengan Kuswoyo, Kepala SPKT I tanggal 23 Mei 2021

¹⁴Wawancara dengan Wahyu, S, Kanit Reskrim Polsek Ratu Samban tanggal 20 Mei 2021

¹⁵Hasil pengamatan tanggal 25 Mei 2021

Berdasarkan ketentuan Pasal 35 Peraturan Presiden Nomor 52 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia maka disusunlah Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (PERKAP) yang mengatur tentang sistem organisasi dan penataan kerja Kepolisian Daerah.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berdasarkan Peraturan Kapolri, SPKT terdiri dari Urusan Perencanaan dan Administrasi (Urrenmin) dan Kepala Siaga SPKT (Ka Siaga SPKT). Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, pelayanan SPKT mengacu kepada Mekanisme Penerimaan Kunjungan Masyarakat yang dikeluarkan oleh Kapolri berdasarkan Peraturan Kapolri. Standar prosedur pelayanan tersebut adalah:⁶

Masyarakat yang membutuhkan layanan baik berupa tatap muka secara langsung ke SPKT ataupun melalui media komunikasi dicatat dalam buku register layanan. Petugas sentra pelayanan mengklasifikasi jenis layanan yang dibutuhkan berupa layanan informasi, konsultasi hukum dan laporan atau pengaduan masyarakat. Petugas SPKT menganalisa laporan dari masyarakat dan membuat rekomendasi atas laporan atau pengaduan tersebut. Jika terhadap laporan atau pengaduan yang diiterima belum cukup bukti ataupun bukan tindakan pidana petugas tidak mengeluarkan rekomendasi dengan memberikan penjelasan kepada pemohon layanan. Jika laporan tersebut diterima maka petugas membuat surat tanda terima laporan (STTPL). Kepala SPKT membuat nota dinas pendistribusian laporan polisi untuk diteruskan kepada satuan kerja yang berwenang menangani laporan.

1. Jika terhadap laporan atau pengaduan yang diiterima belum cukup bukti ataupun bukan tindakan pidana petugas tidak mengeluarkan reko-

mendasi dengan memberikan penjelasan kepada pemohon layanan. Jika laporan tersebut diterima maka petugas membuat surat tanda terima laporan (STTPL).

2. Kepala SPKT membuat nota dinas pendistribusian laporan polisi untuk diteruskan kepada satuan kerja yang berwenang menangani laporan.

SPKT di Polsek Ratu Samban sesuai dengan Perkap Nomor 22 tahun 2010 menjalankan fungsi antara lain pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi, Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan, Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan, Surat Keterangan Catatan Kepolisian, Surat Tanda Terima Pemberitahuan, Surat Keterangan Laporan Diri, Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan. Selain itu, SPKT Polsek Ratu Samban menjalankan fungsi pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan berupa Penanganan TKP, pengaturan dan pengawalan lalu lintas, dan pengamanan pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian kepada Kapolda melalui Roops.⁷

Fungsi SPKT Polsek Ratu Samban adalah pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain penanganan tempat kejadian perkara meliputi tindakan pertama di TKP dan pengolahan TKP, turjawali (pengaturan jalan dan pengawalan lalu-lintas) dan pengamanan. Pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan pe-

¹⁶Wawancara dengan Muhdar Himawan, Kepala SPKT II tanggal 25 Mei 2021

¹⁷Hasil pengamatan tanggal 25 Mei 2021

¹⁸Wawancara dengan Wahyu, S, Kanit Reskrim Polsek Ratu Samban tanggal 20 Mei 2021

¹⁹Wawancara dengan D. Tampubolon, Kapolsek Ratu Samban tanggal 20 Mei 2021

²⁰Wawancara dengan D. Tampubolon, Kapolsek Ratu Samban tanggal 20 Mei 2021

²¹Wawancara dengan Kuswoyo, Kepala SPKT I tanggal 23 Mei 2021

²²Wawancara dengan Kuswoyo, Kepala SPKT I tanggal 23 Mei 2021

²³Wawancara dengan Wahyu, S, Kanit Reskrim Polsek Ratu Samban tanggal 20 Mei 2021

²⁴Ratminto dan Atik Septi Winarsih. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: (Pustaka Pelajar, 2006) h. 2.

rundang-undangan.⁸

Jenis layanan yang diberikan di SPKT Polsek Ratu Samban adalah sebagai berikut :

1. Penanganan Tempat Kejadian Perkara

Pemeriksaan ditempat kejadian perkara (TKP) adalah kunci keberhasilan dalam mengungkapkan suatu kasus, penanganan yang baik, cepat, tepat, dan dilaksanakan secara profesional merupakan pertanda akan tercapainya keberhasilan penyidik untuk membuat jelas dan terang perkara yang dihadapi. Sebaliknya jika penanganan di TKP tidak dilakukan secara profesional, maka jangan berharap pengungkapan kasus dapat berjalan dengan mulus, bahkan tidak jarang menemukan jalan buntu.⁹

Penanganan tempat kejadian perkara yang dilaksanakan oleh tim, diperlukan bantuan dari masyarakat yang mengetahui atau menyaksikan dengan memberikan keterangan-keterangan kepada aparat yang sedang melakukan penanganan untuk membuat titik terang mengemukakan hal-hal apa saja yang terjadi di tempat tersebut dan menemukan siapakah pelakunya. Ketika penanganan telah dilakukan, maka selanjutnya akan dibuat sketsa dengan maksud untuk menggambarkan kondisi TKP dan sebagai bahan untuk mengadakan rekonstruksi atau reka ulang serta membuat laporan Berita Acara Pemeriksaan (BAP).¹⁰

2. Pengaturan Jalan dan Pengawasan Lalulintas

Petugas gatur (pengaturan dan penjagaan) melaksanakan kegiatan rutin dan insidental atau atas permohonan dari instansi pemerintah/swasta dan masyarakat, guna terwujudnya keamanan dan ketertiban lalu lintas.

3. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi yang diperoleh masyarakat di Polsek Ratu Samban berkaitan dengan administrasi adalah laporan atau pengaduan masyarakat, pembuatan surat kehilangan, Surat Keterangan Catatan Kepolisian, Surat Tanda Terima Pemberitahuan, Surat Keterangan Lapor Diri, Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha rapi, lingkungan yang indah dan sehat.¹¹

Peran SPKT Polsek Ratu Samban Berdasarkan Perkap Nomor 22 Tahun 2010 Di Masa Pandemi Covid -19

1. Peran SPKT Sebagai Instrumen Penegakan Hukum

Menurut D. Tampubolon akibat pandemi, pertumbuhan ekonomi melambat, Sulitnya ekonomi memicu masalah sosial dan tindakan kriminalitas. Akibatnya, tren angka kriminalitas juga naik dan semakin meningkat pula masyarakat yang membutuhkan layanan polisi. SPKT berperan sebagai pelayan pertama harus siap untuk memenuhi kebutuhan layanan yang diinginkan masyarakat baik berupa laporan, pengaduan maupun administrasi.¹²

Kuswoyo mengatakan bahwa kepolisian di jajaran Polsek Ratu Samban memiliki peran kunci dalam mencegah dan melakukan tindakan terhadap kejahatan yang timbul akibat pandemi.¹³ Jika ada laporan masyarakat masuk melalui SPKT berkenaan dengan pelanggaran protokol kesehatan, Kepala SPKT melapor ke Kapolsek kemudian petugas yang ditunjuk mendatangi lokasi. Wahyu mengatakan :

Kalau ada laporan dari masyarakat tentang adanya aktifitas yang mengarah kepada pelanggaran protokol kesehatan seperti adanya kerumunan, pesta yang tidak mematuhi prokes, maka kami akan mendatangi lokasi tersebut. Yang dilakukan adalah memberikan teguran kepada pelaksana kegiatan. Teguran tersebut merupakan upaya persuasif untuk mencegah adanya hal-hal yang tidak diinginkan. Jika pelanggaran tersebut masih berlangsung, maka petugas dari Polsek Ratu Samban akan melapor kepada Satgas Penanggulangan Covid. Tindakan pembubaran paksa kegiatan selanjutnya menjadi tugas dan kewenangan Satgas Covid.¹⁴

2) Peran SPKT Sebagai Instrumen Pendukung Untuk Mencegah Penyebaran Penyakit

SPKT Polsek Ratu Samban juga memiliki peran krusial khususnya dalam pelaksanaan protokol kesehatan. Masih rendahnya kedisiplinan masyarakat dalam menerapkan protokol kesehatan dan pembatasan pergerakan masyarakat selama masa pandemi juga membutuhkan kiprah polisi dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan pengamatan penulis, protokol kesehatan di SPKT Polsek Ratu Samban sudah diterapkan sesuai standar yang sudah ditentukan. Masyarakat yang datang ke SPKT wajib mencuci tangan terlebih dahulu di tempat yang sudah disediakan di depan gedung SPKT. Jika ada masyarakat yang datang tidak menggunakan masker, petugas meminta mereka untuk menggunakannya terlebih dahulu. Jika ada yang tidak membawa masker maka diminta untuk pulang atau membeli masker terlebih dahulu sebelum mendapatkan layanan petugas SPKT.¹⁵ Mahdar Himawan mengatakan :

*Masyarakat yang datang kami minta mencuci tangan terlebih dahulu. Wajib menggunakan masker. Jika tidak membawa masker, mereka kami minta untuk mencari terlebih dahulu seperti membeli atau pulang untuk mengambil masker.*¹⁶

Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Fungsi dan Peran Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Ratu Samban

1. Faktor Pendukung

a. Fasilitas

Penampilan fasilitas fisik, seperti gedung, tersedianya tempat parkir serta kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang dan kelengkapan peralatan merupakan salah satu faktor pendukung pelaksanaan fungsi dan peran SPKT Polsek Ratu Samban.

Berdasarkan pengamatan, ruangan SPKT terlihat bersih dan rapih. Kursi dan meja ditata sedemikian rupa sehingga ruangan SPKT terkesan luas. Untuk mendukung penerapan protokol kesehatan, di depan gedung SPKT Polsek Ratu Samban disediakan tempat cuci tangan dengan kondisi air yang bersih dan lancar.¹⁷

Kenyamanan ruang tunggu, ruang pelayanan dan ruang pelaporan menjadi salah satu pelayanan yang penting kepada masyarakat. Kenyamanan ruang tunggu, ruang pelayanan dan ruang pelaporan perkara bisa dilihat dari berupa tempat duduk yang nyaman untuk pelanggan yang sedang menunggu, adanya pendingin udara disekitar ruang tunggu, ruang tempat pelayanan dan ruang pelaporan yang paling penting yaitu kebersihan ruang tunggu, ruang pelayanan.

Tidak kelihatan sampah berserakan di setiap ruangan

walaupun memang dinding di bagian sudut ruang tunggu terlihat sedikit kotor. Kebersihan yang ada di setiap ruangan membuat para pengunjung bisa merasakan kenyamanan ketika mereka menunggu urusan mereka sedang diproses oleh Aparat SPKT Polsek Ratu Samban.

b. Penampilan Aparat Sopan dan Menarik

Seragam yang dikenakan merupakan salah satu bentuk pelayanan petugas SPKT Polsek Ratu Samban, Menurut Wahyu penampilan menunjukkan gambaran keseriusan anggota yang bertugas di SPKT dalam rangka memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa. Penampilan diri yang rapi akan memberikan kesan petugas berkepribadian baik dan ini akan menambah rasa percaya diri serta menunjang karir personil itu sendiri.¹⁸

c. Tempat Parkir Luas

Kenyamanan masyarakat merupakan prioritas yang seharusnya diutamakan oleh SPKT Polsek Ratu Samban yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik di wilayah hukum Kecamatan Ratu Samban. Kapolsek Ratu Samban, D. Tampubolon menjelaskan bahwa lapangan parkir yang luas dan nyaman merupakan salah satu bukti fisik komitmen pelayanan jajaran Polsek Ratu Samban, karena kelayakan lapangan parkir yang disediakan akan menambah kenyamanan masyarakat dalam mengurus keperluannya.¹⁹

2. Faktor Penghambat

a. Jumlah Personil

Pelaksanaan fungsi dan peran SPKT Polsek Ratu Samban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama di masa pandemi covid 19 juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menghambat kelancaran tugasnya. Menurut D. Tampubolon faktor penghambat tersebut adalah kurangnya personil pada Polsek Ratu Samban. Untuk mengatasi kekurangan personil tersebut terutama pada SPKT maka diambil kebijakan untuk mengerahkan seluruh Bhabinkamtibmas untuk piket secara bergiliran di SPKT.²¹

Kekurangan personil ini menyebabkan beberapa anggota memiliki tugas rangkap seperti Bhabinkamtibmas juga bertugas piket di SPKT. Tujuannya ada-

lah agar pada saat anggota sedang bertugas patrol atau menangani TKP maka SPKT tetap berjalan dengan adanya petugas piket di SPKT.

b. Kekurangan Fasilitas Kerja

Menurut Kuswoyo, saat ini di SPKT Polsek Ratu Samban, petugas menggunakan 1 buah laptop sebagai alat untuk mencatat dan menyimpan data. Penggunaan laptop atau komputer sebagai penyimpan data sangat dibutuhkan personil di SPKT. Hal ini dikarenakan masing-masing personil di setiap bidang tugasnya juga memerlukan komputer khusus sehingga data tidak tercampur. Laptop sangat dibutuhkan oleh personil di SPKT adalah laptop yang cukup memadai sebagai penyimpan data dan jumlahnya juga cukup seimbang dengan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh anggota.²³

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa fungsi SPKT Polsek Ratu Samban adalah pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain penanganan tempat kejadian perkara meliputi tindakan pertama di TKP dan pengolahan TKP, turjawali (pengaturan jalan dan pengawalan lalu-lintas) dan pengamanan. Pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi, sesuai dengan Peraturan Kapolri maka SPKT Polsek Ratu Samban berperan SPKT sebagai : 1) instrumen penegakan hukum yaitu mencegah dan melakukan tindakan terhadap kejahatan yang terjadi terutama di masa pandemi dan penindakan terhadap pelanggaran protokol kesehatan di wilayah hukum Polsek Ratu Samban. 2) Sebagai pendukung mencegah penyebaran penyakit dan 3) peran sebagai instrument edukasi masyarakat.

Layanan yang diberikan oleh SPKT Polsek Ratu Samban merupakan sebagaimana dikemukakan oleh Ratminto yaitu kegiatan atau manfaat yang ditawarkan produk yang tidak berwujud, berlangsung hanya sebentar dan dirasakan atau dialami. Sebagai suatu

produk, layanan mempunyai sifat yang menyebabkan berbeda dengan barang-barang yang lain.²⁴ Pelayanan publik pada SPKT Polsek Ratu Samban sudah menjadi kebutuhan masyarakat. Walaupun di masa pandemi, kebutuhan tersebut harus tetap dapat dilaksanakan secara baik dan diadaptasi oleh para penyelenggara layanan.

Pengaduan masyarakat yang masuk di SPKT Polsek Ratu Samban sejatinya menjadi sumber informasi untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didisain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan.

Kesimpulan

SPKT Polsek Ratu Samban sesuai dengan Perkap Nomor 22 tahun 2010 menjalankan fungsi antara lain pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain penanganan tempat kejadian perkara meliputi tindakan pertama di TKP dan pengolahan TKP, turjawali (pengaturan jalan dan pengawalan lalu-lintas) dan pengamanan. Pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jenis layanan yang diberikan di SPKT Polsek Ratu Samban adalah penanganan tempat kejadian perkara, pengaturan jalan dan pengawalan lalu lintas dan pelayanan administrasi.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi, sesuai dengan Peraturan Kapolri maka SPKT Polsek Ratu Samban berperan SPKT sebagai : 1) instrumen penegakan hukum yaitu mencegah dan melakukan tindakan terhadap kejahatan yang terjadi terutama di masa pandemi dan penindakan terhadap pelanggaran protokol kesehatan di wilayah hukum Polsek Ratu Samban. 2) Sebagai pendukung mencegah penyebaran penyakit dan 3) peran sebagai instrument edukasi masyarakat.

Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan fungsi dan peran sentra pelayanan kepolisian terpadu Pol-

sek Ratu Samban adalah pertama faktor pendukung yaitu penampilan fasilitas seperti seperti gedung, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang, Ke dua, penampilan aparat sopan dan menarik, ke tiga, tempat parkir luas. Faktor penghambat terdiri dari keterbatasan jumlah personil dan kekurangan fasilitas kerja.

Daftar Pustaka

- Satjipto Rahardjo, Penegakan Hukum: Suatu Tinjauan Sosiologis, (Yogyakarta, Genta Publishing, 2009).
- Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 13.
- Mc. Wija, Pengawasan dalam Pelayanan Publik, (Jakarta, Binangkit, 2015).
- Nawawi, Hadari .2006. Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006, Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar,
- Santoso, Topo dan Eva, 2005, Kriminologi, (Jakarta, Rajagrafindo
- Sinambela, L. P, 2013, Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasinya Yogyakarta : Bumi Aksara
- Sudarsono, 1999, Beberapa Perspektif Pelayanan Prima, Jakarta : Raja Grafindo
- Sugiyono, 2013, Metode Peneititan Kuantittatif Kwaitiff, Bandung: Afabeta
- Sugono, Bambang, 2015, Metodologi Penelitian Hukum, Jakarta : Raja Grafindo Pustaka
- Suwarni, 2009. Perilaku Polisi; Studi Budaya Organisasi dan Pola Komunikasi. Nusa Media, Bandung.
- Suwondo, Dadang, Efektifitas SPKT dalam Pelayanan Kepolisian, dalam Jurnal Litbang Polri. Vo. 23 Nomor 1 tahun 2019
- Tanya Bernard L. dkk, 2013, Teori Hukum, Teori Hukum, Yogyakarta : Genta
- Wardana, Budi Suria, 2020, Kompleksitas Tugas Kepolisian di Masa Pandemi Covid-19, artikel dalam Jurnal Kepolisian Volume 14 Nomor 2 Agustus
- Wibowo, 2007. Manajemen Kinerja. Raja Grafindo Parsada, Jakarta.
- Yuwono, Ismantoro Dwi, 2011, Memahami Berbagai Etika Profesi & Pekerjaan, Pustaka Yustisia : Yogyakarta