

**EFEKTIVITAS KINERJA PERSONIL  
SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT)  
POLRES BANDUNG**

**EFFECTIVENESS OF PERSONNEL PERFORMANCE  
INTEGRATED POLICY SERVICE CENTER (SPKT)  
BANDUNG POLRES**

**Lisdawati Wahjudin**

Program Studi D-3 Kepolisian

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Langlangbuana

---

**ABSTRAK**

Pemerintah berusaha menjaga kepercayaan masyarakat dengan prinsip pemerintah *good governance* dan *clean government*. Polri adalah bagian integral dari Pemerintah Indonesia yang salah satu tugas pokoknya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan timbul apabila Polri melaksanakan tugas dan wewenangnya sebagaimana peraturan yang berlaku secara profesional dan proporsional dengan mengedepankan pelayanan prima kepada masyarakat. Namun tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri belum timbul sesuai harapan. Hal tersebut dapat terlihat dari beberapa kasus pengrusakan fasilitas Polri oleh masyarakat akibat ketidakpuasan atas tindakan oknum anggota Polri.

**Kata kunci:** Efektivitas, Kinerja, SpkT

**ABSTRACT**

*The government is trying to maintain public trust with the principles of good governance and clean government. Polri is an integral part of the Indonesian Government, one of its main tasks is to provide services to the community. Public trust will arise if the National Police carry out its duties and authorities as well as the rules that apply professionally and proportionately by prioritizing excellent service to the community. But the level of public trust in the National Police has not yet emerged as expected. This can be seen from several cases of destruction of police facilities by the community due to dissatisfaction with the actions of individual members of the Indonesian National Police.*

**Keywords:** *Effectiveness, Performance, SpkT*

**1. PENDAHULUAN**

Sesuai dengan program revitalisasi polri yang diharapkan menjadikan polri lebih melayani, proaktif, transparan dan akuntabel, dengan berdasarkan kaidah taat hukum, taat prosedur dan taat etika, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan soliditas

internal polri. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan prima dari

penyelenggara pelayanan publik<sup>1</sup>. Guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat salah satu program revitalisasi polri dengan membentuk SPKT pada Polres Bandung. SPKT merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolres bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan serta memberikan pelayanan informasi.<sup>2</sup>

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui tugas SPKT yang dimulai dari penerimaan laporan/pengaduan masyarakat yang dilanjutkan dengan pemberian bantuan secara cepat dan tepat maka perlu dilakukan optimalisasi tugas SPKT di atas guna meningkatkan pelayanan prima dalam rangka terwujudnya kepercayaan masyarakat.

Menurut Roucek dan Warren dalam Abdul Syani, kerjasama berarti bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama, dan merupakan suatu proses yang paling dasar. Kerjasama merupakan suatu bentuk proses sosial, dimana di dalamnya terdapat aktifitas tertentu yang ditujukan untuk mencapai tujuan bersama dengan saling membantu dan saling memahami terhadap aktifitas masing-masing.<sup>3</sup>

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Pada dasarnya baik kompetensi teknis dan perilaku memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk membentuk orang yang mampu melakukan suatu pekerjaan dengan prestasi yang luar biasa. Pengertian kompetensi menurut Spencer adalah karakteristik dasar yang ditampilkan dalam pengetahuan, keterampilan, sikap yang mana ketiga komponen tersebut dipengaruhi oleh konsep diri, sifat bawaan diri dan motif.<sup>4</sup>

### a. Pengetahuan

Pengetahuan merupakan informasi yang dimiliki oleh seseorang. Pengetahuan adalah komponen utama kompetensi yang mudah diperoleh dan mudah diidentifikasi. Seseorang yang mengetahui banyak hal belum tentu orang tersebut dapat melakukan apa yang dia ketahui.

### b. Keterampilan

Keterampilan merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan aktifitas atau pekerjaan. Keterampilan lebih sukar dari pada pengetahuan.

### c. Sikap

Konsep diri merupakan sikap atau nilai individu yang mempunyai sifat reaktif yang dapat memprediksi apa yang akan dilakukan oleh seseorang dalam waktu singkat.

### d. Ciri-ciri

Ciri-ciri adalah karakter bawaan diri, misalnya reaksi yang konsisten terhadap sesuatu.

### e. Motif

Motif adalah sesuatu yang dipikirkan atau diinginkan seseorang secara konsisten, yang dapat menghasilkan perbuatan. Kebutuhan keinginan dan perhatian yang biasa terjadi tanpa disadari ini akan mempengaruhi pemikiran seseorang untuk mencapai sasaran kerja sehingga pada akhirnya akan berdampak pada perilaku seseorang.

## Konsep analisis SWOT

Menurut Freddy Rangkuti dalam bukunya *Analisa SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis* (2000:18-19), Analisis SWOT merupakan identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi organisasi. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strength*) dan peluang (*Opportunity*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weakness*) dan ancaman

<sup>1</sup>UU No.25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

<sup>2</sup>Perkap No 23 Tahun 2010 tentang *susunan organisasi dan tata kerja pada tingkat kepolisian resort dan kepolisian sektor*

<sup>3</sup>Roucek dan Warren dalam Abdul Syani, 2002, *Sosiologi: Skema, Teori dan Terapan*, Bumi Aksara, Jakarta, hal. 156

<sup>4</sup>Parulian hutafea, 2008, *kompetensi plus*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hal 27-30

(*Threat*). Hal ini berarti bahwa pada analisis SWOT harus dianalisis faktor-faktor strategis organisasi dalam kondisi yang ada saat ini.

- a. Kekuatan (*Strength*) adalah situasi internal organisasi berupa kompetensi/kapabilitas/ sumber daya yang dimiliki organisasi, yang dapat digunakan sebagai alternatif untuk menangani peluang dan ancaman;
- b. Kelemahan (*Weakness*) adalah situasi internal organisasi dimana kompetensi/kapabilitas/sumberdaya organisasi sulit digunakan untuk menangani kesempatan dan ancaman;
- c. Peluang (*Opportunity*) adalah situasi eksternal organisasi yang berpotensi menguntungkan;
- d. Ancaman (*Threat*) adalah suatu keadaan eksternal yang berpotensi menimbulkan kesulitan.<sup>5</sup>

### **Teori Manajemen Strategis**

Menurut J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen dalam Rahmat, Manajemen Strategik (2014: 15-30) "*Strategic Management is that set of managerial decision and actions that determines the long-run performance of a corporation*" konsep tersebut dapat diterjemahkan secara bebas bahwa manajemen strategis adalah serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Manajemen strategis pada dasarnya terdapat 4 elemen yaitu ; 1) Pemindaian lingkungan (*enviromental scanning*) yang biasanya menggunakan analisis SWOT; 2) Perumusan Strategi (*Strategy Formulation*), yang dilakukan dengan menentukan visi, misi, tujuan dan kebijakan serta strategi; 3) Implementasi Strategi (*Strategy Implmentation*), dan 4) Evaluasi dan Kontrol (*Evaluation and Control*).<sup>6</sup>

### **Konsep Pelaksanaan Tugas SPKT**

<sup>5</sup>Freddy Rangkuti, 2000, *Analisa SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis* Jakarta PT Gramedia pustaka utama, hal 18-19.

SPKT merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah kapolres bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi. Dalam melaksanakan tugasnya SPKT menyelenggarakan fungsi :

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

<sup>6</sup> J.David Hunger dan Thomas L. Wheelen dalam Rahmat, 2014, *Manajemen strategis* Bandung cv pustaka setia, hal 15-30.

harian kepada Kapolres melalui Bagops.<sup>7</sup>

### 3. PEMBAHASAN

Kondisi faktual adalah kondisi saat ini terkait kinerja personil SPKT guna

mendukung kecepatan pelayanan laporan/pengaduan dalam rangka terwujudnya kepercayaan masyarakat. Adapun jumlah personil SPKT Polres Bandung sebagai berikut :

NO	SATUAN	PERSONIL	
		DSP	RIIL
1	SPKT POLRES BANDUNG	13	13

**Tabel 3.1**  
**DATA PERSONIL SPKT POLRES BANDUNG**

*Sumber :Bag Sumda Polres Bandung*

Berdasarkan tabel di atas, jumlah personil SPKT jika dibandingkan antara DSP dengan RIIL sudah sesuai dimana terdapat 1 KASPKT dan 3 Kani SPKT yang dijabat oleh Perwira Pertama. Personil SPKT dalam pelaksanaan tugas pelayanan terhadap laporan/pengaduan masyarakat rata-rata setiap bulannya menerima 50 laporan/pengaduan.

#### **Sumber Daya Manusia SPKT dalam Pelayanan terhadap Laporan/Pengaduan Masyarakat**

Dari segi kuantitas personil SPKT Polres Bandung sudah sesuai antara DSP dengan RIIL personil sedangkan dari segi kualitas sumber daya manusia SPKT Polres Bandung guna mendukung kecepatan pelayanan laporan/pengaduan dalam rangka terwujudnya kepercayaan masyarakat masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hal :

##### 1) Pengetahuan (*knowledge*)

a) Personil SPKT dengan jumlah 13 personil memiliki latar belakang pendidikan umum sebagai berikut : 4 personil berpendidikan S1 dan 9 personil berpendidikan SMU. Dimana dari 9 personil yang memiliki latar belakang pendidikan umum SMU, 3 personil sedang mengikuti pendidikan S1.

b) Latar belakang fungsi kepolisian personil SPKT antara lain dari fungsi Sabhara, fungsi Reskrim, Fungsi Lantas dan Fungsi Binmas. Namun belum seluruhnya personil SPKT mengikuti pendidikan dan kejuruan sesuai dengan fungsinya.

##### 2) Keterampilan (*Skill*)

a) Daerah Polres Bandung merupakan daerah pariwisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan, baik wisatawan asing maupun mancanegara. Terkait dengan wilayah hukum Polres Bandung merupakan daerah pariwisata diperlukan kemampuan personil SPKT untuk menguasai bahasa asing karena banyak wisatawan asing yang membutuhkan bantuan dari pihak kepolisian. Dari 13 personil SPKT hanya 3 personil yang memiliki kemampuan berbahasa asing. Hal ini menjadi salah satu kendala dalam memberikan pelayanan kepolisian dalam rangka terwujudnya kepercayaan masyarakat.

b) Masih kurangnya kemampuan personil SPKT terutama kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat dan kemampuan menggunakan komputer dalam pelayanan kepada masyarakat.

<sup>7</sup> Perkap No 23 tahun 2010 tentang *susunan organisasi dan tata kerja pada tingkat kepolisian resort dan kepolisian sektor*

### 3) Perilaku (*attitude*)

Dari 13 personil SPKT yang ada, 7 personil yang ditempatkan di SPKT merupakan personil yang memiliki beberapa permasalahan seperti kesehatan atau bermasalah di satuan fungsi sebelumnya. Sementara di level perwira yang dinas di SPKT adalah lulusan baru Setukpa yang masih bisa diandalkan motivasi kerjanya meskipun Ka SPKT adalah Iptu yang menjelang pensiun.

Berbagai kelemahan yang dihadapi dalam optimalisasi kinerja personil SPKT maka akan berimplikasi kepada hasil yang dicapainya tidak akan maksimal. Oleh karena itu secara medetail impikasi tersebut diuraikan sebagai berikut :

**3.1.** Kinerja personil SPKT saat ini belum sepenuhnya dapat mendukung kecepatan pelayanan laporan/pengaduan.

**3.2.** Belum optimalnya kinerja personil SPKT sehingga belum dapat mewujudkan kepercayaan masyarakat terhadap Polres Bandung

## 4, KESIMPULAN

Sumber daya manusia personel SPKT dalam mendukung kecepatan pelayanan laporan/pengaduan dari segi kuantitas sudah sesuai dengan DSP, namun dari segi kualitas masih dirasakan belum optimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya melalui langkah sistematis dan konseptual dalam pengembangan kompetensi personel tersebut seperti halnya mengikutsertakan personel untuk mengikuti pendidikan dan kejuruan, pelatihan dan menerapkan kebijakan *reward and punishment* serta melakukan kerjasama guna meningkatkan pengetahuan pendidikan umum personil SPKT

Metode yang digunakan dalam memberikan pelayanan laporan/ pengaduan masyarakat masih dirasakan belum Optimal, hal ini dapat dilihat dari masih lambatnya pelayanan kepada masyarakat dalam penerimaan laporan/pengaduan oleh personil SPKT. Sehingga perlu disusun metode yang lebih baik guna mendukung kecepatan pelayanan laporan/pengaduan masyarakat melalui penempatan semua piket fungsi pada gedung SPKT.

## DAFTAR PUSTAKA

Hunger David dan Thomas L Wheelen dalam Rahmat,2014, *Manajemen strategic*, Bandung, cv pustaka setia.

Hutafea Parulian , 2008, *kompetensi plus*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.

.....Undang Undang No 2 tahun 2002 tentang *Kepolisian Negar Republik Indonesia*.

.....Undang Undang No 25 tahun 2009 tentang *pelayanan publik*

Rangkuti Freddy, 2000, *Analisa SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.

Warren dan Roucek dalam Abdul Syani, 2002, *Sosiologi: Skema, Teori dan Terapan*, Jakarta, Bumi Aksara.

.....Peraturan kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia no 23 tahun 2010 tentang *susunan organisasi dan tata kerja pada tingkat kepolisian resort dan kepolisian sektor*.