

## IMPLEMENTASI PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS DALAM SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) PADA POLSEK AIR HANGAT TIMUR WILAYAH HUKUM POLRES KERINCI

Deka Vandrayadi, S.A.P<sup>1</sup>, Murlinus, S.H.,M.H<sup>2</sup>, Oktir Nebi, S.H.,M.H<sup>3</sup>

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email:

[dekavy01@gmail.com](mailto:dekavy01@gmail.com)

[murlinusMH@gmail.com](mailto:murlinusMH@gmail.com)

[oktirnebi@gmail.com](mailto:oktirnebi@gmail.com)

### ABSTRACT

*Deka Vandrayadi. Npm 1610078201270. Implementation of Integrity Zone Development in the Integrated Police Service Center (SPKT) in the East Warm Water Police Station in the Kerinci Regional Police Legal Area.*

*The performance of the Indonesian National Police (Polri) in protecting, protecting and serving the public; maintaining public order and security (Kamtibmas); enforce the law, tend to get the people's spotlight. The community's evaluation of the National Police's performance is important because the police institution is a public institution. The purpose of this research is to describe the Development of the Integrated Police Service Center Integrity Zone (SPKT) in the East Warm Water Police Station in the Kerinci Regency Legal Area. The approach used in this study is a qualitative approach, which is a research process and understanding based on methodology that investigates a social phenomenon and human problems. Information services at the Integrated Police Service Center (SPKT) of the East Air Police Station Kerinci Police Region in accordance with the provisions of law Number 14 of 2008 concerning information disclosure, the Indonesian Republic of Indonesia's National Police Chief regulation 2009 regarding procedures for public information disclosure services in the environment Polri, regulation of the head of the Republic of Indonesia National Police Number 16 of 2010 concerning procedures for public information services within the Indonesian National Police.*

*Keywords: Development, Integrity Zone, SPKT*

### ABSTRAK

**Deka Vandrayadi. Npm 1610078201270.** Implementasi Pembangunan Zona Integritas Dalam Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (Spkt) Pada Polsek Air Hangat Timur Wilayah Hukum Polres Kerinci.

Kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) dalam melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat; memelihara Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Kamtibmas); menegakkan hukum, cenderung mendapat sorotan masyarakat. Penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri menjadi hal yang penting karena institusi kepolisian merupakan institusi publik. Tujuan penelitian adalah Bagaimana Implementasi

Pembangunan Zona Integritas Sentra Peayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Pada Polsek Air Hangat Timur Wilayah Hukum Kabupaten Kerinci. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Kualitatif, yaitu suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasar pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pelayanan informasi pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) SPKT Polsek Air Hangat Timur Wilayah Hukum Polres Kerinci sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi, peraturan kepala kepolisian negara republik indonesia tahun 2009 tentang tata cara pelayanan keterbukaan informasi publik di lingkungan Polri, peraturan kepala kepolisian negara republik indonesia nomor 16 tahun 2010 tentang tata cara pelayanan informasi publik di lingkungan kepolisian negara republik indonesia.

Kata kunci: Pembangunan, Zona Integritas, SPKT

## I. PENDAHULUAN

Kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) dalam melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat; memelihara Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Kamtibmas); menegakkan hukum, cenderung mendapat sorotan masyarakat. Penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri menjadi hal yang penting karena institusi kepolisian merupakan institusi publik. Kinerja sebagai sebuah hasil (*outcome*) dipengaruhi oleh berbagai faktor yang bersumber dari mekanisme individu, antara lain adalah: kepuasan kerja; motivasi; tingkat stres; kepercayaan, keadilan dan etika; pembelajaran dan pengambilan keputusan. Kinerja secara langsung maupun tidak langsung antara lain dipengaruhi: budaya organisasi; struktur organisasi; gaya dan perilaku kepemimpinan; kekuasaan dan pengaruh kepemimpinan; personality; kemampuan. Kinerja merupakan nilai dan perilaku yang berkontribusi, baik positif maupun negatif bagi pencapaian tujuan organisasi. Tuntutan publik terhadap kinerja positif Polri berimplikasi terhadap tuntutan Polri yang Profesional, Modern dan Terpercaya (*Promoter*).

Kinerja Polri dalam bidang pelayanan publik di atas, mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan publik Polri masih belum sepenuhnya memberi kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan sebagaimana yang diharapkan dalam pembangunan zona integritas.

Dalam perspektif studi kebijakan publik, jika sebuah kebijakan belum memberi perubahan sebagaimana yang diharapkan dalam tujuan kebijakan, ini berarti ada persoalan dalam implementasi kebijakan tersebut.

Sejatinya implementasi kebijakan sebagaimana dikemukakan oleh Patton dan Sawicki (1993) dalam Subarsono (2005:5), menjelaskan bahwa implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimana pada posisi ini implementaor mengatur cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diseleksi. Sehingga dengan mengorganisir, implementator dapat mengatur secara efektif dan efisien sumber daya, unit-unit dan teknik yang dapat mendukung pelaksanaan program, serta melakukan interpretasi terhadap perencanaan yang

telah dibuat, dan petunjuk yang dapat diikuti dengan mudah bagi realisasi program yang dilaksanakan.

Upaya merealisasikan hal tersebut, kemudian disusun pedoman pembangunan Zona Integritas dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 tahun 2014, tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah termasuk dalam hal ini Polri. Upaya ini kemudian ditindaklanjuti dengan penyusunan buku pedoman implementasinya yang tertuang dalam Keputusan Bersama antara Kapolri dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. KB: KB/1/IV/2018, No: 01 Tahun 2018, tentang Tata Cara Pembangunan Zona Integritas menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.

Masyarakat didalam kehidupannya sangat membutuhkan keamanan terutama menghadapi tindakan kejahatan yang dapat merugikan dirinya, oleh karena itu tugas kepolisian sangat penting dalam menjaga keamanan bagi masyarakat, guna terciptanya kondisi lingkungan masyarakat yang aman dari gangguan tindak kriminalitas, Tetapi didalam mewujudkan keamanan bukanlah hal yang mudah bagi pihak Kepolisian. Kepolisian kini mempunyai beban yang sangat menerima dan menindak lanjuti setiap pengaduan tindak kriminal dari masyarakat dikarenakan angka kriminalitas yang terus meningkat.

Kecamatan Air Hangat Timur yang merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten air hangat timur, dimana merupakan wilayah kerja dari Polsek Air Hangat Timur, juga tidak luput dari aksi kriminalitas, sehingga menimbulkan keresahan bagi masyarakat setempat. Kasus yang sering terjadi di wilayah Polsek air hangat timur adalah pencurian dengan kekerasan, pencurian berat, pencurian kendaraan bermotor dan narkoba. Kondisi seperti ini yang menjadi keresahan masyarakat menghadapi pengaduan tingginya tingkat kriminalitas di wilayah Air Hangat Timur.

Permasalahan tingginya pengaduan tingkat kriminalitas di kecamatan Air Hangat Timur selalu saja terjadi disetiap tahunnya, seperti data pengaduan pada bulan Januari-Agustus 2019, banyaknya pengaduan tindak kejahatan, seperti yang dihimpun oleh Reskrim Polsek Air Hangat Timur.

Hasil pengamatan penulis terhadap Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) pelayanan yang diberikan pihak SPKT, dikarenakan laporan yang diadukan prosesnya sangat lama dan berbelit-belit, penanganan kasus yang dilaporkannya ditindak lanjuti kalau proses pengaduannya saja ribet, apalagi penanganannya”. Tingginya kasus tindak kejahatan yang terjadi di Wilayah Polsek Air Hangat Timur sehingga menyebabkan masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang maksimal dari pihak SPKT.

## II. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Kualitatif, yaitu suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasaran pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.

Menurut Bongdan dan Taylor (Moelong, 2012:45) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

### **III. HASIL PENELITIAN**

Hasil penelitian yang telah diperoleh selama pelaksanaan penelitian dalam melihat Implementasi Pembangunan Zona Integritas Dalam Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Pada Polsek Air Hangat Timur Wilayah Hukum Polres Kerinci. Setelah melakukan studi dokumentasi, kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu pada Polsek Air Hangat Timur. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan, dapat dilihat bagaimana potret dari Pembangunan Zona Integritas Dalam Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Pada Polsek Air Hangat Timur Wilayah Hukum Polres Kerinci.

#### **1.1. Pelayanan Masyarakat Terpadu Dalam Bentuk Laporan SPKT Polsek Air Hangat Timur.**

Sebagaimana yang dimaksudkan pada pasal 10 (Sepuluh), merupakan unsur pelaksanaan tugas pokok yang berada dibawah wewenang KAPOLRES yang bertugas memberikan Pelayanan Kepolisian Secara Terpadu terhadap Laporan / Pengaduan Masyarakat, Memberikan Bantuan dan Pertolongan serta memberikan Pelayanan Informasi terhadap Masyarakat. Berdasarkan pengamatan peneliti pada Polsek Air Hangat Timur Wilayah Hukum Polres Kerinci terlihat bahwa Pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain dalam bentuk laporan polisi (LP), Surat tanda terima laporan polisi (STTLP), surat pemberitahuan perkembangan 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 izin keramaian, surat izin mengemudi (SIM) dan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK).

Pelayanan Masyarakat Terpadu Dalam Bentuk Laporan pada polsek air hangat timur mengikuti standar pelayanan dan mekanisme yang telah ditetapkan yang mana setiap pelaporan kejadian ataupun pelaporan kehilangan masyarakat harus datang langsung pada unit SPKT dengan membawa barang bukti dan setiap pelaporan kejadian / kehilangan tidak dipungut biaya / gratis.

##### **1.1.1. Pelayanan informasi pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) SPKT Polsek Air Hangat Timur.**

Pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik tentang keterbukaan informasi publik sangat penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan pertama; hak setiap orang untuk memperoleh informasi; kedua, kewajiban badan publik menyediakan dan melayani permintaan informasi secara cepat, tepat, biaya ringan (proporsional)

dan cara sederhana; ketiga; pengecualian bersifat ketat dan terbatas; keempat, kewajiban badan publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi.

Pelayanan informasi pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) SPKT Polsek Air Hangat Timur Wilayah Hukum Polres Kerinci sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi, peraturan kepala kepolisian negara republik indonesia tahun 2009 tentang tata cara pelayanan keterbukaan informasi publik di lingkungan Polri, peraturan kepala kepolisian negara republik indonesia nomor 16 tahun 2010 tentang tata cara pelayanan informasi publik di lingkungan kepolisian negara republik indonesia. Dalam salah satu pasal menerangkan bahwa informasi publik merupakan informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, atau diterima yang berkaitan dengan kegiatan polri.

Untuk pengaduan melalui telepon 110, didalam pasal 11 huruf a peraturan kepala kepolisian republik indonesia nomor 3 tahun 2015 tentang pemolisian masyarakat. Diatur bahwa kepolisian membuka dan menyediakan akses komunikasi informasi tentang keluhan masyarakat yang ingin melapor melalui *call center* Polri 110, NTMC (*National traffic management centre*).

Hal yang sama juga disampaikan melalui laman *Call center* POLRI 110 POLRI, di mana masyarakat yang nantinya melakukan panggilan ke nomor akses 110 akan langsung terhubung ke agen yang akan memberikan layanan berupa informasi, pelaporan (kecelakaan, bencana, kerusakan dan lain-lain). Masyarakat bisa menggunakan layanan *call center* 110 secara gratis. Namun demikian, agar layanan 110 ini tidak di buat main-main, karena jika nantinya terjadi seperti itu, maka pihak dari kepolisian tentunya akan melacak masyarakat yang membuat laporan bohong.

#### **1.1.2. Penyiapan Registrasi Laporan Pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Air Hangat Timur.**

Laporan merupakan pemberitahuan yang disampaikan oleh seseorang karena hak dan kewajiban berdasarkan undang-undang kepada pejabat berwenang tentang telah atau sedang atau diduga akan terjadinya peristiwa pidana. Artinya peristiwa yang dilaporkan belum tentu perbuatan pidana, sehingga dibutuhkan sebuah tindakan penyelidikan oleh pejabat yang berwenang terlebih dahulu untuk menentukan perbuatan tersebut merupakan sebuah tindak pidana atau bukan. Dalam pasal 108 ayat (1) dan ayat (6) KUHAP berbunyi ; setiap orang yang mengalami, melihat menyaksikan dan atau menjadi korban peristiwa yang merupakan tindak pidana berhak untuk mengajukan laporan atau pengaduan kepada penyidik baik lisan maupun tertulis. Dalam penjelasan selanjutnya juga diterangkan bahwa setelah menerima laporan atau pengaduan, penyidik atau penyidik harus memberikan sura tanda penerimaan laporan atau pengaduan kepada yang bersangkutan.

Kewajiban sebagai pelapor sesungguhnya sudah mengurangi tugas dari kepolisian yang seharusnya menjaga kondisi lingkungan agar tetap dalam keadaan aman. Oleh karenanya, publik yang sudah membantu dan meringankan tugas POLRI dalam melaksanakan tugas, melakukan laporan tentang dugaan tindak kejahatan **tidak dipungut biaya**.



Faktor yang menjadi kendala pada kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Air Hangat Timur Wilayah Hukum Polres Kerinci dalam menangani pengaduan tindak kejahatan. Faktor internal kendala SPKT Polsek Air Hangat Timur dalam menangani pengaduan tindak kejahatan yaitu keterbatasan sumber daya manusia dan sarana yang dimiliki SPKT Polsek Air Hangat Timur. Hal ini merupakan faktor penting dalam pelaksanaan kinerja SPKT Polsek Air Hangat Timur menghadapi pengaduan masyarakat. Faktor eksternal kendala SPKT Polsek Air Hangat Timur dalam menangani pengaduan tindak kejahatan yaitu masyarakat yang tidak langsung melaporkan

#### IV. SIMPULAN

Pelayanan Masyarakat Terpadu Dalam Bentuk Laporan pada polsek air hangat timur mengikuti standar pelayanan dan mekanisme yang telah ditetapkan yang mana setiap pelaporan kejadian ataupun pelaporan kehilangan masyarakat harus datang langsung pada unit spkt dengan membawa barang bukti dan setiap pelaporan kejadian / kehilangan tidak dipungut biaya / gratis. Unit SPKT pada polsek air hangat timur wilayah hukum polres kerinci bahwa unit SPKT dalam melaksanakan Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan dengan cara penanganan ditempat kejadian perkara (TKP) yang meliputi tindakan pertama di tempat kejadian perkara dan pengolahan data tempat kejadian perkara. Pelayanan kepada masyarakat bisa melalui telpon, pesan singkat (SMS), aplikasi *Whapshapp* (WA), pesan singkat dan melalui sosialisasi kepada masyarakat dan juga sosialisasi melalui media massa baik cetak, elektronik dan online. Pelayanan informasi pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) SPKT Polsek Air Hangat Timur Wilayah Hukum Polres Kerinci sesuai dengan ketentuan peraturan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi, peraturan kepala kepolisian negara republik indonesia tahun 2009 tentang tata cara pelayanan keterbukaan informasi publik di lingkungan Polri, peraturan kepala kepolisian negara republik indonesia nomor 16 tahun 2010 tentang tata cara pelayanan informasi publik di lingkungan kepolisian negara republik indonesia. Dalam salah satu pasal menerangkan bahwa informasi publik merupakan informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, atau diterima yang berkaitan dengan kegiatan polri. Untuk pengaduan melalui telepon 110, didalam pasal 11 huruf a peraturan kepala kepolisian republik indonesia nomor 3 tahun 2015 tentang pemolisian masyarakat. Diatur bahwa kepolisian membuka dan menyediakan akses komunikasi informasi tentang keluhan masyarakat yang ingin melapor melalui *call center* Polri 110, NTMC (*National traffic management centre*). Faktor yang menjadi kendala pada kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Air Hangat Timur Wilayah Hukum Polres Kerinci dalam menangani pengaduan tindak kejahatan. Faktor internal kendala SPKT Polsek Air Hangat Timur dalam menangani pengaduan tindak kejahatan yaitu keterbatasan sumber daya manusia dan sarana yang dimiliki SPKT Polsek Air Hangat Timur. Hal ini merupakan faktor penting dalam pelaksanaan kinerja SPKT Polsek Air Hangat Timur menghadapi pengaduan masyarakat. Faktor eksternal kendala SPKT Polsek Air Hangat Timur dalam menangani pengaduan tindak kejahatan yaitu masyarakat yang tidak langsung melaporkan

saat kejadian tersebut terjadi, yang menghambat pihak SPKT untuk menindak lanjuti kejadian tersebut.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan karunia-Nya. Shalawat dan salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW. *rahmatan lil alamin*.

Berkat taufik dan hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Peranan Kepemimpinan Perempuan Dalam Jabatan Publik Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan Program Strata Satu (S1) dan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nusantara Sakti (STIA – NUSA) Sungai Penuh pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2008. *Politik dan Kebijakan Publik*, APII Bandung : Puslit KP2W Lemlit Unpad.
- Bungin, Burhan, (Ed.) 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Aktualisasi Metodologi ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta Gadjah Mada University Press
- Mahsun, Muhammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2014. *Evaluasi Kinerja SDM*. PT Refika Aditama: Bandung.
- Miles, Huberman. 2008. *Tentang Analisis Data*. Madura: Perpustakaan Universitas Trunojoyo.
- Mestika, Zed. 2008. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Sinar Grafika Offset.
- Moleong, 2012. *Penelitian Lapangan (Field Research)*.
- Standar operasional prosedur (SOP) sentra pelayanan kepolisian terpadu. Tahun 2018*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 tahun 2014. Surat Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: Kep/580/ VI/2016.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Indonesia,  
Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik  
Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi  
Peraturan kepala kepolisian negara republik indonesia tahun 2009 tentang tata cara pelayanan keterbukaan informasi publik di lingkungan Polri

Devicho Laila Alga. *Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Kedaton Bandar Lampung Dalam Menangani Pengaduan Tindak Kejahatan*. Skripsi. Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik. Universitas lampung. Tahun 2018.

Gani Yopik. *Implementasi Pembangunan Zona Integritas Dalam Pelayanan Publik Polri*. 2019. Jurnal ilmu kepolisian ISSN : 2620-5025. E-ISSN : 2621-8410. Volume 13. No. 2. Agustus 2019.