

## BUDAYA KERJA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) POLSEK MARON PADA PELAYANAN PENERIMAAN PENGADUAN PUBLIK

Tri Pepri<sup>1</sup>, Suwandono<sup>2</sup>, Intisari<sup>3</sup>, Anung Budiranto<sup>4</sup>, Ika Tyas N<sup>5</sup>, Yuyun Istifarida<sup>6</sup>, Dicky Perdana Putra<sup>7</sup>, Zuhdan Kurnia Gusti<sup>8</sup>, Puji Wanusta Rini<sup>9</sup>, Arif Liyantono<sup>10</sup>, Nurul Qomariah<sup>11</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Muhammadiyah Jember, Emails : [triabbleh9@gmail.com](mailto:triabbleh9@gmail.com)

<sup>2</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Muhammadiyah Jember, Emails : [shsuwandono@gmail.com](mailto:shsuwandono@gmail.com)

<sup>3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Muhammadiyah Jember, Emails : [mrtje\\_intisari7277@gmail.com](mailto:mrtje_intisari7277@gmail.com)

<sup>4</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Muhammadiyah Jember, Emails : [angbudiranto@gmail.com](mailto:angbudiranto@gmail.com)

<sup>5</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Muhammadiyah Jember, Emails : [ikka.tyas.pj@gmail.com](mailto:ikka.tyas.pj@gmail.com)

<sup>6</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Muhammadiyah Jember, Emails : [yuyun.istifarida.84@gmail.com](mailto:yuyun.istifarida.84@gmail.com)

<sup>7</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Muhammadiyah Jember, Emails : [perdanaputradicky@gmail.com](mailto:perdanaputradicky@gmail.com)

<sup>8</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Muhammadiyah Jember, Emails : [kurniazuhdan@gmail.com](mailto:kurniazuhdan@gmail.com)

<sup>9</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Muhammadiyah Jember, Emails : [riniyuwa15@gmail.com](mailto:riniyuwa15@gmail.com)

<sup>10</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Muhammadiyah Jember, Emails : [izzatarif08@gmail.com](mailto:izzatarif08@gmail.com)

<sup>11</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Muhammadiyah Jember, Emails : [nurulqomariah@unmuhjember.ac.id](mailto:nurulqomariah@unmuhjember.ac.id)

\*Corresponding Author : Tri Pepri

\* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Muhammadiyah Jember, Emails : [triabbleh9@gmail.com](mailto:triabbleh9@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### Article History :

Receive :  
May 26, 2026

Accepted :  
June 20, 2026

Available Online :  
June 30, 2026

#### Keywords:

budaya kerja;  
pelayanan publik;  
SPKT; pengaduan publik;  
kepercayaan masyarakat.



Copyright © 2026 by Author. Published by Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

### ABSTRACT

This study aims to analyze the work culture of the Integrated Police Service Center (SPKT) of Maron Sector Police in handling public complaints. The research employed a qualitative approach, with data collected through field observations, in-depth interviews with residents and community leaders in Maron Village, Brani Wetan Village, and Satreyan Village, as well as documentation. The findings indicate that the work culture of the SPKT of Maron Sector Police in administrative services has been implemented fairly well and has provided tangible benefits to the community. However, the work culture in handling criminal complaints has not yet been optimal, as evidenced by the lack of follow-up actions, low responsiveness, and limited transparency regarding case progress information. These conditions have contributed to a decline in public trust in police services. Analysis based on the organizational culture theories of Edgar H. Schein and Robbins & Judge reveals that the work culture of the SPKT of Maron Sector Police remains predominantly procedural and administrative in nature, but has not been fully internalized into the values and underlying assumptions of excellent public service. This study concludes that improving the quality of police services requires strengthening a work culture that is responsive, professional, transparent, and problem-solving oriented in order to enhance public trust.

### 1. PENDAHULUAN

Masyarakat berhak memperoleh pelayanan prima dari institusi kepolisian sebagai bagian

dari penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan tersebut tidak hanya ditentukan oleh keberadaan struktur organisasi dan prosedur formal, tetapi

sangat dipengaruhi oleh budaya kerja aparat kepolisian yang tercermin dalam sikap, perilaku, nilai, dan pola kerja sehari-hari. Budaya kerja yang profesional, responsif, dan akuntabel menjadi prasyarat utama terciptanya pelayanan kepolisian yang dipercaya publik.

Sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi dan revitalisasi kelembagaan, Kepolisian Republik Indonesia membentuk Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sebagai garda terdepan pelayanan publik. SPKT berada di bawah kendali Kapolres dan berfungsi menerima laporan dan pengaduan masyarakat, memberikan informasi, serta melakukan penanganan awal terhadap berbagai peristiwa hukum. Dalam konteks ini, SPKT tidak hanya berperan sebagai unit administratif, tetapi juga sebagai representasi budaya kerja kepolisian di tingkat paling dekat dengan masyarakat.

Menurut Robbins (2016), budaya kerja dalam organisasi publik, tercermin dari nilai-nilai bersama yang memengaruhi cara anggota organisasi bertindak dan mengambil keputusan. Sementara itu, Schein (2020) menyatakan bahwa budaya kerja merupakan pola asumsi dasar yang dipelajari bersama oleh anggota organisasi sebagai cara yang dianggap benar dalam memecahkan masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal. Schein menekankan bahwa budaya kerja mencakup asumsi dasar, nilai yang dianut, dan praktik kerja yang berkembang dalam organisasi. Budaya kerja adalah sistem makna bersama yang dianut oleh anggota organisasi yang membedakan suatu

organisasi dengan organisasi lainnya (Sanosra *et al.*, 2014).

Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berkaitan dengan jasa, sumber daya manusia, serta lingkungan yang bertujuan memenuhi harapan pengguna layanan (Tjiptono, 2023). Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan suatu layanan yang dirasakan pelanggan berdasarkan perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dengan pengalaman nyata yang diterima (Qomariah, 2016). Dalam konteks kepolisian, kualitas pelayanan tersebut sangat dipengaruhi oleh etos kerja, profesionalitas, serta komitmen moral aparat dalam melayani masyarakat. Namun demikian, tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik, termasuk pelayanan kepolisian, masih relatif rendah. Laporan Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan tingginya jumlah pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, dengan pengaduan di sektor kepolisian mencapai lebih dari sepuluh persen dari total laporan nasional. Fakta ini mengindikasikan adanya persoalan mendasar dalam budaya kerja pelayanan publik, khususnya terkait responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas.

Sejumlah penelitian terdahulu memperlihatkan bahwa permasalahan pelayanan SPKT tidak semata-mata bersumber pada keterbatasan sarana atau jumlah personel, tetapi juga berkaitan erat dengan pola kerja dan budaya organisasi. Penelitian Ikhbal dan Suryanto (2025) di SPKT Polres Payakumbuh menunjukkan adanya peningkatan efisiensi pelayanan melalui manajemen waktu dan

teknologi informasi, namun budaya kerja yang belum responsif, terutama pada jam-jam tertentu, masih menurunkan kepuasan masyarakat. Temuan serupa dikemukakan oleh Sobian dan Sugianto (2024) di SPKT Polres Melawi, yang menyoroti ketidakseimbangan antara beban kerja dan kapasitas sumber daya manusia sebagai refleksi dari lemahnya pengelolaan budaya kerja organisasi.

Penelitian Jumady *et al.* (2022) pada SPKT Polres Wajo menegaskan bahwa pelayanan kepolisian secara prosedural telah berjalan cukup baik, tetapi masih memerlukan penguatan budaya kerja profesional, terutama dalam penerapan standar pelayanan minimal dan pendekatan pelayanan yang sensitif terhadap kondisi sosial budaya masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada internalisasi nilai-nilai kerja yang melayani dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Disamping itu, inovasi digital dalam pelayanan kepolisian, seperti Yanpatdu dan SKOT Online, menunjukkan bahwa perubahan sistem dan teknologi tidak akan efektif tanpa didukung oleh budaya kerja yang adaptif dan kolaboratif. Inovasi tersebut menuntut perubahan pola pikir aparat kepolisian dari budaya kerja administratif menuju budaya kerja pelayanan yang transparan, cepat, dan bertanggung jawab.

Pada Polsek Maron, wilayah hukum Polres Probolinggo, upaya peningkatan pelayanan publik telah dilakukan melalui penerapan SPKT keliling dan kegiatan patroli rutin. Namun, berdasarkan observasi lapangan dan informasi masyarakat,

masih terdapat berbagai persoalan kriminal sejak tahun 2018 hingga 2023 yang belum tertangani secara optimal, seperti pencurian kendaraan bermotor, pencurian hewan ternak, perilaku menyimpang remaja, serta kasus kekerasan seksual yang berhenti pada tahap awal penanganan. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara tugas formal SPKT dan praktik kerja di lapangan, yang berimplikasi pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian. Rendahnya kepercayaan masyarakat tersebut tidak terlepas dari persepsi negatif terhadap budaya kerja aparat kepolisian, khususnya anggapan bahwa proses pelaporan dan penanganan perkara memerlukan biaya tertentu agar dapat diproses. Stigma ini menjadi hambatan serius dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat enggan berperan aktif sebagai mitra kepolisian dalam menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan pelayanan SPKT di Polsek Maron tidak hanya berkaitan dengan aspek prosedural dan struktural, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh budaya kerja aparat kepolisian dalam melayani, merespons, dan berinteraksi dengan masyarakat. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji secara mendalam budaya kerja SPKT Polsek Maron dalam penerimaan pengaduan publik, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi peningkatan kualitas pelayanan kepolisian di tingkat sektor.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka peneliti dapat membuat suatu rumusan masalah

yaitu “Bagaimana Budaya Kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Maron Pada Pelayanan Penerimaan Pengaduan Publik?”. Tujuan Penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi dan menganalisa mengenai budaya kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Maron pada pelayanan penerimaan pengaduan publik di Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo.

## 2. KERANGKA TEORITIS

### Budaya Kerja

Budaya kerja merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Budaya kerja mencerminkan nilai, norma, keyakinan, dan kebiasaan yang dianut serta diterapkan oleh anggota organisasi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Menurut Schein (2020), budaya organisasi adalah pola asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan, atau dikembangkan oleh suatu kelompok untuk mengatasi permasalahan adaptasi eksternal dan integrasi internal yang kemudian diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang benar dalam berpikir dan bertindak. Dengan demikian, budaya kerja tidak hanya berfungsi sebagai pedoman perilaku anggota organisasi, tetapi juga menjadi identitas yang membedakan satu organisasi dengan organisasi lainnya.

Menurut Stephen Robbins dan Judge (2017), budaya kerja merupakan sistem makna bersama yang dianut oleh anggota organisasi yang membedakan organisasi tersebut dari organisasi lainnya.

Sistem makna tersebut terbentuk melalui nilai-nilai dominan, filosofi organisasi, aturan perilaku, serta iklim kerja yang berkembang dalam organisasi. Dalam organisasi publik, budaya kerja memiliki peran strategis karena berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Budaya kerja yang kuat akan mendorong disiplin, profesionalisme, tanggung jawab, dan orientasi pelayanan yang lebih baik.

Menurut Ndraha (2012), budaya kerja adalah seperangkat kebiasaan yang dilakukan secara berulang oleh individu atau kelompok dalam organisasi yang menjadi nilai dan norma dalam pelaksanaan pekerjaan. Budaya kerja yang positif ditandai dengan adanya komitmen, integritas, kerja sama, disiplin, serta orientasi terhadap hasil kerja. Sebaliknya, budaya kerja yang lemah dapat menyebabkan rendahnya produktivitas, menurunnya kualitas pelayanan, dan munculnya perilaku birokratis yang tidak efektif.

Dalam perspektif reformasi birokrasi, budaya kerja dipandang sebagai instrumen penting untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB), budaya kerja aparatur negara harus berlandaskan nilai-nilai profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, efektivitas, dan orientasi pelayanan publik. Oleh karena itu, perubahan budaya kerja menjadi salah satu agenda utama dalam reformasi birokrasi guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

### **Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)**

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan unsur pelaksana tugas pokok kepolisian yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara terpadu. Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor, SPKT memiliki fungsi menerima laporan dan pengaduan masyarakat, memberikan bantuan kepolisian, menyajikan informasi, serta melakukan pelayanan administrasi kepolisian lainnya. SPKT menjadi pintu utama interaksi antara masyarakat dan institusi kepolisian sehingga kualitas pelayanannya sangat menentukan citra organisasi kepolisian secara keseluruhan.

Menurut Kepolisian Negara Republik Indonesia, keberadaan SPKT bertujuan memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan tugasnya, SPKT harus mampu menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima melalui responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, kepastian prosedur pelayanan, serta kemampuan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dilaporkan. Oleh karena itu, keberhasilan SPKT tidak hanya ditentukan oleh aspek struktural dan prosedural, tetapi juga oleh budaya kerja aparat yang menjalankan pelayanan tersebut.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang

dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Ratminto dan Winarsih (2018), pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam konteks kepolisian, pelayanan publik diwujudkan melalui berbagai layanan, termasuk penerimaan laporan dan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh SPKT. Oleh karena itu, aparat kepolisian dituntut untuk memiliki kompetensi, integritas, dan komitmen pelayanan yang tinggi agar hak-hak masyarakat dapat terpenuhi secara optimal.

### **Pelayanan Penerimaan Pengaduan Publik**

Penerimaan pengaduan publik merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar yang diberikan oleh kepolisian kepada masyarakat. Pengaduan publik adalah penyampaian informasi atau keluhan dari masyarakat mengenai dugaan pelanggaran hukum, gangguan keamanan, maupun permasalahan sosial yang membutuhkan penanganan aparat kepolisian.

Menurut Sinambela (2019), pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan instrumen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik karena memberikan ruang partisipasi masyarakat sekaligus menjadi sarana evaluasi kinerja organisasi.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan penerimaan pengaduan publik harus memenuhi prinsip responsivitas, transparansi, akuntabilitas, dan kepastian pelayanan. Aparat yang menerima pengaduan harus menunjukkan sikap profesional, empati, dan kemampuan komunikasi yang baik agar masyarakat merasa dihargai dan memperoleh kepastian atas laporan yang disampaikan. Kegagalan dalam memberikan pelayanan pengaduan yang baik dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian serta menurunkan partisipasi publik dalam mendukung pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian “Budaya Kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Maron Pada Pelayanan Penerimaan Pengaduan Publik” ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tehnik deskriptif kualitatif sebab penelitian tersebut bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan budaya kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Maron dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap laporan atau pengaduan

yang dialami masyarakat setempat. Peneliti menyajikan data secara faktual, sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena tersebut.

### **4. HASIL PEMBAHASAN**

#### **Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Maron**

Polsek Maron beralamat di Jalan Jalan Asmali 9 Maron Kabupaten Probolinggo. Polsek Maron termasuk dalam jenis kepolisian sektor biasa atau rural dengan pemimpin berpangkat AKP (Ajun Komisaris Polisi) dan jumlah personil sekitar 20 hingga 30 orang. Sesuai dengan Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort serta Kepolisian Sektor yang menjelaskan mengenai aturan teknis terkait Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Peraturan tersebut juga dilaksanakan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Maron terutama pada Pasal 37 ayat 3 yang menyelenggarakan fungsi antara lain sebagai berikut:

- 1) Pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu meliputi:
  - a) Laporan Polisi (LP);
  - b) Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP);
  - c) Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP);
  - d) Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);
  - e) Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP)
  - f) Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD);

- g) Surat Izin Keramaian dan Kegiatan Masyarakat Lainnya;
  - h) Tindakan Pertama di Tempat Kejadian Perkara (TPTKP);
  - i) Pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah.
- 2) Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan meliputi:
- a) Pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi antara lain telepon, pesan singkat, faksimile dan jejaring sosial (internet);
  - b) Pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c) Penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian kepada Kapolres melalui Bagian Operasional.

SPKT dipimpin oleh Ka SPKT yang bertanggung jawab kepada Kapolres, dibawah koordinasi dan arahan Kabagops, serta dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolres. Pada pelaksanaan pelayanan publik, wilayah hukum Polsek Maron meliputi Desa Sumberpoh, Desa Sumberdawe, Desa brabe, Desa Maron Kidul, Desa Gerongan, Desa Satreyan, Desa Brani Wetan, Desa Brani Kulon, Desa Maron Wetan, Desa Maron Kulon, Desa Kedungsari, Desa Pegalangan, Desa Brumbungan Kidul, Desa Wonorejo, Desa Puspan, Desa Ganting Wetan, Desa Ganting Kulon, Desa Suko dan Desa Maron.

### **Budaya Kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Maron Pada Pelayanan Penerimaan Pengaduan Publik**

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak X selaku warga Desa Maron menunjukkan bahwa budaya kerja aparat SPKT Polsek Maron dalam pelayanan administrasi dinilai sudah berjalan cukup baik. Namun, dalam konteks budaya kerja penanganan kenakalan remaja, masyarakat menilai belum menunjukkan konsistensi dan efektivitas. Pengaduan warga terkait kenakalan remaja telah berulang kali disampaikan kepada pihak SPKT Polsek Maron, tetapi setelah dilakukan penanganan, para remaja kembali melakukan tindakan yang meresahkan masyarakat. Pola penanganan yang bersifat sementara tersebut mencerminkan lemahnya budaya kerja responsif dan berkelanjutan, sehingga menimbulkan persepsi negatif di kalangan warga. Kondisi ini menyebabkan masyarakat menjadi enggan mengajukan pengaduan karena tidak adanya umpan balik pelayanan yang dirasakan secara nyata.

Hasil wawancara dengan Bapak A selaku tokoh masyarakat di Desa Maron menunjukkan bahwa budaya kerja pelayanan SPKT Polsek Maron pada aspek administratif dinilai cukup baik dan cepat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Setiap keperluan warga yang berkaitan langsung dengan kepolisian dapat ditangani dalam waktu relatif singkat. Namun demikian, budaya kerja aparat SPKT dalam mengantisipasi dan menangani keributan yang dilakukan oleh kalangan remaja belum

menunjukkan hasil yang maksimal. Permasalahan kenakalan remaja yang berulang dan tidak terselesaikan hingga tuntas mencerminkan lemahnya budaya kerja penegakan ketertiban secara preventif dan represif. Hal ini berdampak pada menurunnya kepercayaan tokoh dan masyarakat desa untuk melaporkan kembali permasalahan tersebut ke SPKT Polsek Maron.

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Y selaku warga Desa Brani Wetan menunjukkan bahwa budaya kerja aparat SPKT Polsek Maron dalam menerima laporan kehilangan hewan ternak telah berjalan sesuai prosedur, yaitu dengan menerima laporan dan meneruskannya ke Satuan Reserse Kriminal. Warga yang kehilangan hewan ternak pada dasarnya tidak menuntut pengembalian harta yang hilang, melainkan mengharapkan adanya upaya nyata agar kejadian serupa tidak terulang. Namun, dalam praktiknya, kasus pencurian hewan ternak kembali terjadi dalam kurun waktu satu tahun. Selain itu, Desa Brani Wetan juga mengalami kasus pencurian kendaraan bermotor. Berulangnya tindak kriminal tersebut menunjukkan bahwa budaya kerja aparat SPKT dalam penanganan dan pencegahan kejahatan belum berjalan optimal. Pihak kepolisian cenderung memberikan imbauan kepada warga untuk mengaktifkan kembali kegiatan siskamling dan ronda, tanpa diiringi tindakan penegakan hukum yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak N selaku tokoh masyarakat di Desa Brani Wetan memperkuat temuan sebelumnya bahwa laporan kehilangan kendaraan

bermotor dan hewan ternak telah disampaikan kepada SPKT Polsek Maron. Namun, sejak laporan dibuat hingga terjadinya kembali peristiwa serupa, masyarakat belum merasakan adanya penanganan yang maksimal. Kondisi ini mencerminkan budaya kerja aparat kepolisian yang lebih menitikberatkan pada pendekatan imbauan daripada tindakan represif dan preventif yang terukur. Para tokoh masyarakat berharap agar budaya kerja pelayanan kepolisian tidak hanya berhenti pada pemberian saran, tetapi juga diwujudkan melalui langkah-langkah penegakan hukum yang tegas agar tindak kriminal tidak terus berulang.

Selain Desa Maron dan Desa Brani Wetan, permasalahan tindak kejahatan juga terjadi di Desa Satreyan, di mana seorang anak di bawah umur menjadi korban kekerasan seksual. Kasus tersebut telah dilaporkan ke SPKT Polsek Maron, namun proses penanganannya dinilai hanya berhenti pada tahap penerimaan laporan. Hal ini menunjukkan lemahnya budaya kerja aparat kepolisian dalam menangani kasus-kasus sensitif yang membutuhkan perlindungan khusus terhadap korban. Untuk memperdalam informasi tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu B selaku salah satu pengurus PKK di Desa Satreyan.

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu B menunjukkan bahwa kasus kekerasan seksual terhadap anak di bawah umur telah dilaporkan secara resmi ke SPKT Polsek Maron, namun tidak terdapat perkembangan penanganan yang jelas. Budaya kerja aparat kepolisian yang dinilai lamban dan kurang komunikatif

menyebabkan kasus tersebut berhenti pada tahap pelaporan. Kondisi ini membuat orang tua dan keluarga korban memilih untuk tidak lagi menanyakan perkembangan kasus kepada pihak kepolisian. Selain itu, berkembang persepsi di masyarakat bahwa berurusan dengan kepolisian atau menggunakan jasa hukum memerlukan biaya yang besar, sehingga menimbulkan rasa takut dan enggan untuk menuntut keadilan.

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Q selaku tokoh masyarakat di Desa Satreyan menunjukkan bahwa budaya kerja pelayanan SPKT Polsek Maron pada layanan administratif seperti pengurusan SKCK, informasi SIM keliling, dan izin kegiatan masyarakat dinilai cukup baik. Namun, setelah terjadinya kasus kekerasan seksual terhadap anak di bawah umur, kepercayaan masyarakat terhadap budaya kerja SPKT Polsek Maron mengalami penurunan. Meskipun laporan telah disampaikan oleh pihak keluarga korban, penanganan kasus yang tidak berlanjut menimbulkan keraguan masyarakat terhadap komitmen dan tanggung jawab aparat kepolisian dalam memberikan perlindungan hukum.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara dengan warga dan tokoh masyarakat di Desa Maron, Desa Brani Wetan, dan Desa Satreyan, dapat disimpulkan bahwa budaya kerja SPKT Polsek Maron dalam pelayanan administrasi dinilai cukup baik. Hal tersebut terlihat dari kemudahan pengurusan SKCK, penyampaian informasi SIM keliling, serta pemberian izin kegiatan yang menimbulkan keramaian. Namun, budaya kerja aparat SPKT dalam

penanganan pengaduan tindak kejahatan belum dapat dikatakan optimal. Masyarakat menilai bahwa laporan yang disampaikan belum memperoleh respons dan tindak lanjut yang memadai, sehingga banyak kasus kriminal yang tidak tuntas dan cenderung berulang.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa budaya kerja SPKT Polsek Maron belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan terpadu sebagaimana yang diharapkan. Pelaksanaan tugas SPKT yang seharusnya meliputi penerimaan laporan polisi, pemberian Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), serta penyampaian Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) belum dirasakan secara menyeluruh oleh masyarakat. Lemahnya budaya kerja dalam aspek responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas inilah yang kemudian berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan publik terhadap pelayanan kepolisian di wilayah Kecamatan Maron.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja SPKT Polsek Maron dapat dianalisis menggunakan kerangka budaya kerja organisasi sebagaimana dikemukakan oleh Schein (2020), yang membagi budaya organisasi ke dalam tiga level, yaitu artefak, nilai yang dianut (*espoused values*), dan asumsi dasar (*basic underlying assumptions*). Pada level artefak, budaya kerja SPKT Polsek Maron terlihat dari keberadaan prosedur pelayanan administrasi seperti pengurusan SKCK, pemberian informasi SIM keliling, dan perizinan kegiatan masyarakat yang dinilai cukup baik oleh warga. Hal ini menunjukkan bahwa secara struktural

dan formal, SPKT telah menjalankan fungsi pelayanan publik sesuai ketentuan yang berlaku.

Namun, pada level nilai yang dianut, hasil wawancara menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara nilai pelayanan prima yang diharapkan dengan praktik kerja aparat SPKT dalam menangani pengaduan tindak kejahatan. Nilai responsivitas, profesionalisme, dan akuntabilitas yang seharusnya menjadi pedoman kerja belum terinternalisasi secara konsisten. Hal ini tercermin dari penanganan kasus kenakalan remaja, pencurian kendaraan bermotor dan hewan ternak, serta kekerasan seksual pada anak yang berhenti pada tahap pelaporan dan tidak memberikan umpan balik yang jelas kepada masyarakat.

Pada level asumsi dasar, berkembang persepsi di kalangan masyarakat bahwa melaporkan suatu tindak kejahatan kepada kepolisian tidak selalu menghasilkan penyelesaian yang tuntas dan bahkan dianggap membutuhkan biaya tertentu. Persepsi ini menunjukkan adanya masalah mendasar dalam budaya kerja pelayanan, di mana aparat kepolisian belum sepenuhnya dipandang sebagai pelindung dan pengayom masyarakat. Asumsi negatif tersebut berdampak langsung pada menurunnya partisipasi masyarakat dalam melaporkan tindak kriminal dan melemahnya kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

Selain perspektif Schein (2020), budaya kerja SPKT Polsek Maron juga dapat dianalisis menggunakan pandangan Robbins (2016) yang menyatakan bahwa

budaya kerja tercermin dari bagaimana anggota organisasi merespons masalah, mengambil keputusan, dan berinteraksi dengan pihak eksternal. Dalam konteks ini, budaya kerja SPKT Polsek Maron menunjukkan kecenderungan reaktif dan administratif, di mana aparat lebih fokus pada penerimaan laporan dan pemberian imbauan kepada masyarakat dibandingkan dengan tindakan penegakan hukum yang bersifat preventif dan represif. Pola kerja tersebut menyebabkan permasalahan kriminal yang sama terus berulang tanpa penyelesaian yang dirasakan masyarakat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh budaya kerja aparatur. Budaya kerja yang belum responsif dan transparan akan berdampak pada rendahnya kepercayaan masyarakat, meskipun secara prosedural pelayanan telah dilaksanakan. Oleh karena itu, penguatan budaya kerja SPKT Polsek Maron perlu diarahkan pada internalisasi nilai pelayanan prima, peningkatan komunikasi dan transparansi penanganan perkara, serta komitmen aparat dalam memberikan perlindungan hukum yang adil dan berkelanjutan bagi masyarakat. Permasalahan pelayanan penerimaan pengaduan publik di SPKT Polsek Maron bukan semata-mata persoalan teknis atau struktural, melainkan merupakan refleksi dari budaya kerja organisasi. Perbaikan budaya kerja yang menekankan responsivitas, profesionalisme, dan akuntabilitas menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepolisian dan

memulihkan kepercayaan masyarakat di Kecamatan Maron.

### **Peningkatan Kualitas Budaya Kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Maron Pada Pelayanan Penerimaan Pengaduan Publik**

Hasil wawancara peneliti dengan warga dan tokoh masyarakat dari Desa Maron, Desa Brani Wetan, dan Desa Satreyan menunjukkan gambaran mengenai kualitas pelayanan SPKT Polsek Maron yang berkaitan erat dengan budaya kerja aparat kepolisian. Masyarakat dari ketiga desa tersebut menilai bahwa budaya kerja SPKT dalam pelayanan administrasi dan pelayanan umum telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari kemudahan dan kecepatan pengurusan administrasi kepolisian. Namun demikian, budaya kerja tersebut belum dirasakan optimal ketika masyarakat menghadapi perkara atau tindak kejahatan. Masyarakat menilai bahwa laporan yang disampaikan kepada SPKT sering kali berhenti pada tahap penerimaan laporan, sementara tindak lanjut di lapangan lebih banyak berupa imbauan, sehingga tindak kejahatan cenderung terjadi secara berulang.

Hasil wawancara dengan Bapak AB selaku anggota kepolisian di bagian SPKT Polsek Maron menunjukkan bahwa dari sudut pandang internal, SPKT telah berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat di 19 desa yang menjadi wilayah hukum Polsek Maron. Setiap laporan warga, menurut Bapak AB, diproses dengan pembuatan Laporan Polisi (LP) sebagai bukti formal pelaporan.

Apabila masyarakat merasa belum puas terhadap tindak lanjut yang diberikan, warga dipersilakan untuk kembali ke Polsek dengan membawa bukti laporan sebelumnya. Pernyataan ini menunjukkan adanya komitmen aparat kepolisian untuk meningkatkan kualitas budaya kerja pelayanan melalui keterbukaan dan kesiapan menerima kembali pengaduan masyarakat.

Pandangan serupa disampaikan oleh Bapak DC selaku anggota kepolisian yang bertugas di SPKT Polsek Maron. Ia menegaskan bahwa seluruh pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Setiap laporan yang masuk diterima secara formal dan diteruskan kepada unit yang berwenang. Apabila terdapat persepsi negatif dari masyarakat, pihak Polsek Maron membuka ruang komunikasi secara terbuka agar permasalahan dapat disampaikan kembali dan memperoleh penanganan lanjutan. Hal ini mencerminkan adanya upaya membangun budaya kerja yang komunikatif dan terbuka terhadap kritik.

Hasil wawancara dengan Bapak SG selaku Bamin di SPKT Polsek Maron menunjukkan bahwa budaya kerja kepolisian tidak hanya ditekankan pada aspek penanganan laporan, tetapi juga pada upaya membangun sinergi dengan masyarakat. Aparat kepolisian menerima berbagai informasi dari warga dan mendorong partisipasi masyarakat dalam menjaga keamanan lingkungan melalui kegiatan siskamling dan ronda. Selain itu, keberadaan Bhabinkamtibmas di

lapangan menjadi bagian dari strategi budaya kerja kolaboratif untuk menyerap aspirasi masyarakat dan memberikan penyuluhan terkait keamanan dan ketertiban. Keluhan masyarakat dipandang sebagai masukan penting untuk evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan SPKT.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan Bapak UG selaku Bamin di SPKT Polsek Maron menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah personel menjadi salah satu tantangan dalam membangun budaya kerja pelayanan yang optimal di wilayah yang mencakup 19 desa. Oleh karena itu, pihak kepolisian mendorong peningkatan kewaspadaan masyarakat melalui upaya pencegahan bersama, seperti pengaktifan kembali siskamling. Keluhan masyarakat dari Desa Maron, Desa Brani Wetan, dan Desa Satreyan dipandang sebagai bahan evaluasi untuk memperkuat budaya kerja pelayanan di seluruh unit Polsek Maron, termasuk SPKT.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara dengan masyarakat dan aparat kepolisian, dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan persepsi antara budaya kerja pelayanan yang dirasakan masyarakat dan budaya kerja pelayanan yang dipahami oleh aparat SPKT Polsek Maron. Masyarakat menilai bahwa minimnya umpan balik dan tindak lanjut terhadap laporan tindak kejahatan mencerminkan budaya kerja yang belum responsif dan berorientasi pada penyelesaian masalah. Sebaliknya, aparat kepolisian menilai bahwa pelayanan telah dilaksanakan sesuai prosedur dan membutuhkan peran aktif masyarakat untuk menjaga keamanan lingkungan.

Dalam perspektif teori budaya organisasi Edgar H. Schein (2017), kondisi tersebut menunjukkan bahwa pada level artefak, SPKT Polsek Maron telah memiliki prosedur pelayanan yang jelas dan berjalan baik, terutama dalam pelayanan administrasi. Namun pada level nilai yang dianut dan asumsi dasar, masih terdapat perbedaan pemaknaan antara aparat kepolisian dan masyarakat mengenai makna pelayanan yang berkualitas.

Masyarakat mengharapkan penyelesaian kasus dan kepastian tindak lanjut, sementara aparat lebih menekankan pada pemenuhan prosedur formal dan sinergi pencegahan.

Sementara itu, menurut Robbins & Judge (2019), budaya kerja organisasi tercermin dari pola perilaku anggota organisasi dalam merespons permasalahan dan berinteraksi dengan pihak eksternal. Dalam konteks SPKT Polsek Maron, budaya kerja yang masih dominan bersifat administratif dan preventif perlu diperkuat dengan budaya kerja yang lebih responsif, komunikatif, dan berorientasi pada hasil penanganan perkara. Oleh karena itu, peningkatan kualitas budaya kerja SPKT Polsek Maron menuntut internalisasi nilai pelayanan prima, peningkatan transparansi tindak lanjut laporan, serta penguatan komunikasi antara kepolisian dan masyarakat agar kepercayaan publik dapat terus ditingkatkan.

### Verifikasi Data Perbandingan Antara Harapan dan Kenyataan tentang Pelayanan Penerimaan Pengaduan Publik Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Maron

Pada uraian pembahasan peneliti telah memaparkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan di SPKT Polsek Maron. *Grand theory* yang dijadikan sebagai konstruksi pada penelitian ini adalah

*service quality* yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1988) dalam Hardiansyah (2018:63) dengan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Sebagai bahan perbandingan pada aspek kualitas pelayanan, peneliti mencantumkan tabel antara harapan pengguna layanan tentang pelayanan yang diberikan dengan kenyataan yang terjadi pada proses layanan di Polsek Maron, antara lain :

**Tabel 1. Verifikasi Data Antara Harapan dan Kenyataan Pelayanan SPKT Polsek Maron**

No.	Harapan dari Pengguna Layanan	Kenyataan Pada Proses Pelayanan	Upaya Perbaikan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan
1.	SPKT Polsek Maron dapat memenuhi harapan masyarakat mulai dari petugas berpenampilan rapi, kemudahan dan kenyamanan layanan, serta penggunaan alat bantu layanan.	Peneliti menemukan kenyataan di SPKT Polsek Maron bahwa petugas memakai seragam resmi kepolisian dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat	Polsek Maron berusaha untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan khususnya di bagian SPKT sebagai garda terdepan dalam pemberian pelayanan.
2.	SPKT Polsek Maron dapat memenuhi harapan masyarakat dalam hal kecermatan petugas, menggunakan standar pelayanan yang jelas dan petugas mampu menggunakan alat bantu pada saat penyuluhan dan pendampingan.	Peneliti menemukan kenyataan di SPKT Polsek Maron bahwa terdapat kecermatan petugas, menggunakan standar pelayanan yang jelas dan petugas dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat	Polsek Maron berusaha untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di bagian SPKT. Pada saat menerima laporan pengaduan publik, anggota kepolisian yang bertugas harus mencatat dan memberikan tanda bukti berupa LP kepada pelapor. Anggota kepolisian juga harus menjelaskan lebih dalam hal selanjutnya setelah pelapor menerima LP atas pengaduannya.
3.	SPKT Polsek Maron dapat memenuhi harapan masyarakat dalam hal ketepatan, kecepatan dan kecermatan pada proses pelayanan.	Berdasarkan hasil wawancara dengan warga Desa Maron, Desa Brani Wetan dan Desa Satreyan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SPKT Polsek Maron kurang baik karena kurang tanggapnya anggota kepolisian untuk segera menyelesaikan	Polsek Maron berusaha untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan dengan berbagai upaya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan anggota kepolisian bagian SPKT menunjukkan bahwa sangat berterimakasih

Serta petugas dapat melakukan pelayanan dengan tepat waktu atau sesuai waktu yang telah ditentukan.

kasus dan tindak kejahatan yang terjadi di tiga desa tersebut. Terdapat tindak kejahatan yang berulang-ulang dan hanya berhenti di tahap pelaporan saja.

kepada warga desa khususnya di tiga desa sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pihak kepolisian menghimbau kepada seluruh warga desa di Kecamatan Maron untuk menjalin sinergitas dengan ikut menjaga keamanan dan ketertiban pada masing-masing desa. Apabila pelaporan belum mendapatkan *feedback* maka dapat konfirmasi kembali ke bagian SPKT dengan membawa bukti lapor.

<p>4. SPKT Polsek Maron dapat memenuhi harapan masyarakat mengenai jaminan ketepatan waktu, biaya proses layanan (gratis) dan legalitas pelayanan.</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara peneliti dengan anggota kepolisian di Polsek Maron menunjukkan bahwa setiap masyarakat yang datang sebagai pelapor akan mendapatkan pelayanan yang baik. Anggota kepolisian yang bertugas di bagian SPKT akan mencatat laporan dan memberikan bukti LP kepada pelapor. Pelayanan tersebut sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</p>	<p>Polsek Maron berusaha untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di bagian SPKT dengan menerima dengan baik setiap warga desa yang ingin melaporkan suatu kejadian. Hasil wawancara dengan salah satu anggota polisi juga menegaskan bahwa setiap laporan pengaduan yang masuk hingga berlanjut ke tahap selanjutnya tidak akan dipungut biaya apapun.</p>
<p>5. SPKT Polsek Maron dapat memenuhi harapan masyarakat seperti sopan santun, ramah, tidak diskriminatif dan menghargai masyarakat sebagai pengguna layanan.</p>	<p>Hasil wawancara peneliti dengan pihak Polsek Maron menunjukkan bahwa akan menerima setiap warga desa yang ingin melaporkan perkara yang belum dialami. Hal tersebut berarti pihak Polsek Maron tersebut tidak akan memilih asal usul warga desa yang ada di Kecamatan Maron. Sedangkan hasil wawancara dengan warga Desa Satreyan mengungkapkan bahwa laporan mengenai kasus kekerasan seksual pada anak tidak berlanjut dan berhenti hanya pada tahap pelaporan saja. Hal tersebut membuat warga desa berasumsi bahwa melaporkan kejadian yang dialami ke SPKT harus membayar uang, tidak gratis dan terkesan pilih-pilih.</p>	<p>Polsek Maron berusaha untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di Polsek Maron. Atas keluhan warga desa khususnya di Desa Satreyan yang belum selesai, pihak SPKT Polsek Maron mengharapkan warga desa tersebut untuk datang dan mengkonfirmasi lebih lanjut.</p>

Data pada tabel tersebut menunjukkan bahwa peneliti telah

melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan SPKT di Polsek Maron.

Berdasarkan *grand theory* tentang *service quality* yang dijadikan sebagai konstruksi pada penelitian ini, maka peneliti menemukan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan khususnya pada nomor 3 yang menyebutkan bahwa SPKT Polsek Maron dapat memenuhi harapan masyarakat dalam hal ketepatan, kecepatan dan kecermatan pada proses pelayanan. Namun kenyataannya serta petugas tidak dapat melakukan pelayanan dan penyelesaian kasus yang dilaporkan dengan tepat waktu atau sesuai waktu yang telah ditentukan. Sedangkan dalam *service quality* terdapat dimensi *responsiveness* yang mengklasifikasikan kualitas pelayanan pada aspek hal ketepatan, kecepatan dan kecermatan pada proses pelayanan dan setiap pemberi layanan dapat melakukan pelayanan dengan tepat waktu atau sesuai waktu yang telah ditentukan. Hal tersebut berarti kualitas pelayanan SPKT Polsek Maron tidak sesuai dengan dimensi *responsiveness* dalam *service quality* tersebut.

Ketidaksesuaian tersebut adalah keluhan warga Desa Maron, Desa Brani Wetan dan Desa Satreyan tentang kasus atau perkara yang terjadi dimasing-masing desa belum terselesaikan dengan baik. Seperti sejak tahun 2018 hingga akhir 2022 dibeberapa titik lokasi dalam wilayah Desa Maron sering dijadikan tempat para remaja untuk kegiatan tidak terpuji seperti menenggak minuman keras hingga mabuk dan menimbulkan keributan. Kemudian dari tahun 2018 hingga 2021 di Desa Brani Wetan dan sekitarnya juga masih sering terjadi pencurian kendaraan bermotor dan hewan

ternak yang belum terselesaikan dengan optimal. Tidak hanya kasus itu saja, pada bulan Desember tahun 2022, salah satu warga Desa Satreyan yang masih dibawah menjadi korban kekerasan seksual dan kasusnya berhenti di tingkat kepolisian. Akibat kejadian tersebut, masyarakat di Kecamatan Maron khususnya di tiga desa tersebut menjadi resah dan takut karena tidak menutup kemungkinan dapat menjalar ke tindak kejahatan lainnya jika tidak segera dihentikan oleh pihak berwajib.

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak DH selaku Banum di SPKT Polsek Maron menunjukkan bahwa pihak Polsek Maron menerima segala keluhan seluruh warga desa di Kecamatan Maron. Kemudian warga desa juga bisa meminta informasi kepada Bhabinkamtibmas yang bertugas langsung di desa-desa sehingga diharapkan permasalahan ini tidak menjadi viral. Apabila permasalahan yang dihadapi belum mendapat penanganan maksimal maka bisa datang kembali ke Polsek Maron dan menanyakan kepada anggota kepolisian yang bertugas. Setiap keluhan yang disampaikan oleh warga desa di Kecamatan Maron dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Polsek Maron untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada bagian SPKT sebagai garda terdepan untuk menerima pengaduan publik.

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak DH selaku Banum di SPKT Polsek Maron menunjukkan bahwa dengan adanya keluhan warga desa di Kecamatan Maron maka dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya yang telah dilakukan dan

sedang berjalan saat ini adalah Polsek Maron menyelenggarakan Patroli *Blue Light*. Kegiatan ini dilaksanakan secara mobiling dan dialogis dengan berkeliling dari desa ke desa dan bertujuan untuk menjaga desa agar selalu aman dan kondusif. Melalui Patroli *Blue Light* ini juga diharapkan dapat mengurangi tindak negatif para remaja di Desa Maron yang sering berkeliaran malam dan minum-minuman keras.

Selanjutnya kegiatan “*Police Are Friends of The People*” yang bertujuan untuk menjaga silaturahmi dengan tokoh masyarakat dari 19 desa dan kelurahan di Kecamatan Maron. Dengan adanya hubungan sinergitas dengan tokoh masyarakat masyarakat maka pihak kepolisian berharap bersama-sama dengan warga desa dapat menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai budaya kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Maron dalam penerimaan pengaduan publik, dapat disimpulkan bahwa budaya kerja aparat SPKT Polsek Maron telah berjalan cukup baik pada aspek pelayanan administrasi. Hal ini tercermin dari kemudahan dan kecepatan pelayanan pengurusan administrasi kepolisian seperti SKCK, informasi SIM keliling, serta perizinan kegiatan masyarakat yang dirasakan langsung oleh warga di Kecamatan Maron. Namun demikian, budaya kerja SPKT Polsek Maron dalam penanganan pengaduan tindak kejahatan belum berjalan secara optimal. Masyarakat dari Desa

Maron, Desa Brani Wetan, dan Desa Satreyan menilai bahwa laporan tindak kriminal yang disampaikan sering kali berhenti pada tahap penerimaan laporan, tanpa adanya tindak lanjut yang jelas dan berkelanjutan. Kondisi tersebut mengakibatkan berbagai tindak kejahatan, seperti kenakalan remaja, pencurian kendaraan bermotor dan hewan ternak, serta kekerasan seksual pada anak, cenderung berulang dan tidak terselesaikan secara tuntas.

Perbedaan persepsi antara masyarakat dan aparat kepolisian menunjukkan adanya kesenjangan dalam budaya kerja pelayanan. Aparat SPKT memandang bahwa pelayanan telah dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur (SOP), sementara masyarakat menilai kualitas pelayanan dari adanya respons cepat, kepastian penanganan, serta umpan balik yang transparan. Berdasarkan perspektif teori budaya organisasi Schein dan Robbins & Judge, kondisi tersebut menunjukkan bahwa budaya kerja SPKT Polsek Maron masih dominan pada level prosedural dan administratif, namun belum sepenuhnya terinternalisasi pada nilai dan asumsi dasar pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, permasalahan pelayanan penerimaan pengaduan publik di SPKT Polsek Maron tidak hanya bersifat teknis dan struktural, tetapi juga mencerminkan perlunya penguatan budaya kerja yang lebih responsif, profesional, transparan, dan berorientasi pada penyelesaian masalah guna meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian..

## Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- 1) Bagi SPKT Polsek Maron, perlu dilakukan penguatan budaya kerja yang menekankan pada responsivitas dan keberlanjutan penanganan pengaduan masyarakat. Aparat kepolisian diharapkan tidak hanya berfokus pada penerimaan laporan, tetapi juga memberikan umpan balik dan informasi perkembangan penanganan perkara secara berkala kepada pelapor.
- 2) Peningkatan transparansi pelayanan perlu dilakukan melalui penyampaian informasi yang jelas mengenai tahapan penanganan perkara, termasuk pemberian Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), agar masyarakat merasa dilibatkan dan dihargai dalam proses penegakan hukum.
- 3) Penguatan sinergi antara kepolisian dan masyarakat perlu terus ditingkatkan melalui peran aktif Bhabinkamtibmas, forum musyawarah desa, serta kegiatan preventif berbasis masyarakat. Sinergi ini diharapkan dapat membangun budaya kerja kolaboratif dan memperkuat kepercayaan publik.
- 4) Bagi pemerintah dan institusi kepolisian secara umum, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk pengembangan kebijakan pembinaan sumber daya manusia kepolisian, khususnya dalam internalisasi nilai budaya kerja pelayanan prima di tingkat polsek.

- 5) Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (mixed methods) guna mengukur secara lebih mendalam pengaruh budaya kerja terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.Parasuraman, Zeithaml, V.A., Berry, L.L.1988. *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 12-40.
- Anderson, J. 1978. *Public Policy-Making, Second edition, Holt, Rinehart and Winston: 1979 dalam Islamy, Irfan, Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara, Cetakan 12*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dwiyanto. Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Huberman, A Michael. 2011. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Ikhbal, M., & Suryanto, D. 2025. *Analisis Pelayanan Personil SPKT Polres Payakumbuh*. BENEFIT: Journal of Business, Economics and Finance, 3(2), 2040–2054. DOI: <https://doi.org/10.70437/benefit.v3i2.1398>
- Jumady, J., Syamsiar, S., & Aminah, S. 2022. *Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Wajo*

- dalam Menangani Pengaduan Masyarakat.* Jurnal Ada Na Gau: Public Administration, 3(1), 864–884.
- Kharismanande, I. A., & Fanida, E. H. 2020. *Inovasi Pelayanan Kepolisian melalui Aplikasi SKOT Online di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Jawa Timur.* Universitas Negeri Surabaya. Laporan Tahunan Ombudsman Tahun 2019.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik.* Yogyakarta : Penerbit Alfabeta.
- Ndraha, Taliziduhu. (2012). *Budaya Organisasi.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Kapolri (PERKAP) Nomor 23 Tahun 2010 tentang Sentra Kepolisian Terpadu
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor.
- Permenpan dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelaksanaan SOP
- Qomariah, N. (2016). *Marketing Adactive Strategy.* Cahaya Ilmu.  
[https://www.researchgate.net/publication/326623130\\_MARKETING\\_ADACTIVE\\_STRATEGY](https://www.researchgate.net/publication/326623130_MARKETING_ADACTIVE_STRATEGY)
- Raho, Bernardus. 2016. *Sosiologi Dalam Sebuah Pengantar.* Jakarta:Penerbit Ledalero.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. (2018). *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riawan, Tjandra.2012. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik.* Jogjakarta:Pembaharuan.
- Robbins, P. S. (2016). *Perilaku Organisasi.* Kelompok Gramedia.
- Robbins, P. S., & Judge, T. (2019). *Perilaku Organisasi.* Salemba empat.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). New York: Pearson Education.
- Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. (2017). *Organizational Behavior* (17th Edition). New York: Pearson.
- Sanosra, A., Ade, P., & Qomariah, N. (2014). *Perilaku Organisasi.* Cahaya Ilmu.
- Schein, E. H. (2020). *Organizational Culture and Leadership.* Jossey-Bass Inc Pub.
- Schein, Edgar H., & Schein, Peter A. (2017). *Organizational Culture and Leadership* (5th Edition) Hoboken: John Wiley & Sons.
- Schein, Edgar H., & Schein, Peter A. (2020). *Organizational Culture and Leadership* (5th Edition). Hoboken: Wiley.
- Sellang, Kammarudin. 2016. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.* Bandung: Penerbit Qiara Media.
- Siagian, P Sondang. 2011. *Peranan Staff Dalam Manajemen.* Jakarta:Gunung Agung.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan*

- Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sobian, P., & Sugianto. 2024. *Pelayanan Kepolisian pada Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kabupaten Melawi*. FOKUS: Publikasi Ilmiah Universitas Kapuas Sintang, 22(2), 386–389.
- Soekanto, Soerjono. 2011. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*. Bandung : Alfabeta.
- Suharyanto, Hadriyanus, 2015. *Administrasi Publik, Entrepreneurship, Kemitraan dan Reventing Government*. Yogyakarta: Media Wacana
- Thoha, Miftah. 2011. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta : Rajawali.
- Tjiptono, F. (2023). Riset Pemasaran. Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2023). Strategi Pemasaran dan Manajemen Kualitas Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. Yogyakarta : Penerbit Andy
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, *Majalah Manajemen Usahawan Indonesia*. Jakarta
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wahyuni, R. D. 2021. Inovasi Polres Wonogiri dalam Peningkatan Pelayanan Publik dan Pencegahan Korupsi melalui Yanpatdu. *Jurnal Jarlitbang*.