

**Kualitas Pelayanan Publik Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Di
Kepolisian Daerah Sulawesi Utara**

**Megan Purba¹
Herman Nayoan²
Franky Rengkung³**

Email Korespondensi: meganpurba05@gmail.com

ABSTRAK

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan unit pelayanan terdepan Kepolisian Negara Republik Indonesia yang berfungsi menerima laporan dan pengaduan masyarakat serta memberikan pelayanan administrasi kepolisian. Kualitas pelayanan SPKT sangat menentukan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Berdasarkan data Januari–Juli 2025, jumlah laporan yang diterima terdiri dari 96 laporan Model A dan 510 laporan Model B, yang menunjukkan tingginya partisipasi masyarakat dalam pelaporan tindak pidana. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan SPKT Polda Sulawesi Utara kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik SPKT Polda Sulut. Penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL dari Zeithaml dalam Pasolong (2011) dengan lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sebagai dasar analisis. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan SPKT Polda Sulut sudah cukup baik, khususnya pada aspek keandalan dan daya tanggap petugas. Namun, masih terdapat kekurangan pada fasilitas fisik, kejelasan alur penyelesaian laporan, serta kepastian waktu penanganan perkara. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Temuan ini memberikan kontribusi akademik bagi pengembangan kajian pelayanan publik kepolisian di Indonesia secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepolisian Terpadu, Pelayanan Publik

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat

Pendahuluan

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Sulawesi Utara (Sulut) adalah unit yang bertanggung jawab menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait tindak pidana atau kejadian lainnya. SPKT berperan penting dalam memberikan pelayanan cepat dan responsif kepada masyarakat. Sayangnya, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah saat ini dinilai belum sesuai dengan harapan masyarakat. Kalaupun sudah berjalan dengan semestinya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah itu masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumberdaya manusia belum memadai. Oleh karena itu, dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang baik, maka perlu adanya pengawasan dari masyarakat untuk menilai apakah Unit SPKT Sulawesi Utara sudah menjalani proses transformasi menuju Polri yang profesional, dan modern serta dipercaya oleh masyarakat. Dengan adanya SPKT, diharapkan dapat tercipta proses pelayanan yang lebih transparan, responsif, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Namun, seiring dengan perkembangan waktu dan dinamika masyarakat yang terus berubah, evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang diharapkan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem pelayanan yang ada, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan yang berkelanjutan.

Berdasarkan data dari bulan Januari sampai Juli tahun 2025 didapatkan Laporan Polisi (LP) yang diterima dan ditindaklanjuti oleh kepolisian terbagi menjadi dua model utama, yaitu Model A dan Model B. Keduanya memiliki perbedaan mendasar baik dari segi sumber laporan maupun pihak yang menyusunnya. Model A merupakan laporan yang dibuat oleh anggota Polri sendiri. Laporan ini biasanya timbul karena anggota kepolisian secara langsung mengalami, mengetahui, atau menemukan suatu peristiwa pidana. Dengan kata lain, Model A bersifat inisiatif dari internal kepolisian berdasarkan fakta yang ditemui di lapangan. Jumlah laporan Model A terdiri atas:

Tabel 1. Jumlah Laporan Model A

No.	Model Laporan Polisi	Jumlah
1.	Reskrimum	6
2.	Reskrimsus	45
3.	Narkoba	43
4.	Pol Air	2
Total		96

Sumber : Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Sulut, 2025

Total keseluruhan jumlah laporan polisi Model A adalah 96 laporan. Sementara itu, Model B adalah laporan yang dibuat oleh petugas kepolisian atas dasar laporan atau pengaduan dari masyarakat terkait dengan adanya suatu tindak pidana. Model B ini dapat dikatakan lebih menekankan pada peran serta masyarakat dalam memberikan informasi dan melaporkan

peristiwa pidana kepada pihak kepolisian. Dari data yang diperoleh, laporan Model B terdiri atas:

Tabel 2. Jumlah Laporan Model B

No.	Model Laporan Polisi	Jumlah
1.	Reskrimum	415
2.	Reskrimsus	95
Total		510

Sumber : Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Sulut, 2025

Total keseluruhan jumlah laporan polisi Model B adalah 510 laporan. Apabila dilihat dari perbandingan jumlahnya, laporan Model B jauh lebih dominan dibandingkan dengan laporan Model A. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar informasi terkait tindak pidana yang masuk ke pihak kepolisian berasal dari partisipasi dan pengaduan masyarakat. Sedangkan laporan yang berasal dari inisiatif anggota kepolisian Model A jumlahnya relatif kecil. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masyarakat masih menjadi sumber utama dalam proses deteksi awal tindak pidana. Peran serta masyarakat sangat penting dalam membantu tugas kepolisian, khususnya dalam mendeteksi, melaporkan, serta memberikan informasi awal atas adanya peristiwa pidana. Di sisi lain, data ini juga memberikan gambaran tentang pola kerja kepolisian dalam hal menerima laporan, di mana SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) berperan sentral sebagai pintu masuk laporan baik dari masyarakat maupun internal Polri.

Dengan demikian, data awal ini memperlihatkan adanya ketergantungan yang cukup besar terhadap partisipasi masyarakat dalam pelaporan tindak pidana. Hal tersebut

dapat dijadikan dasar pertimbangan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan SPKT, sekaligus menganalisis efektivitas pelayanan kepolisian dalam menindaklanjuti setiap laporan yang masuk.

Kualitas pelayanan publik SPKT di Polda Sulawesi Utara menjadi sangat penting untuk memahami sejauh mana kualitas layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, meningkatkan kepuasan publik, serta memberikan kontribusi dalam menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, dari latar belakang di atas, peneliti tertarik mengambil topik terkait dengan kualitas Pelayanan Publik Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu di Polisi Daerah Sulawesi Utara guna mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu di Polda Sulawesi Utara. Kualitas dalam penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan publik, yaitu penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Sulawesi Utara kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Penilaian kualitas pelayanan publik dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar pelayanan yang diharapkan, serta untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan. Dengan demikian, kualitas ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai kualitas pelayanan SPKT Polda Sulut dan menjadi dasar bagi upaya perbaikan pelayanan di masa yang akan datang.

Penelitian Terdahulu

Kamoda, Aprilio P.D.A (2020): Evaluasi Pelayanan Publik Sentra

Kepolisian Terpadu di Polisi Daerah Sulawesi Utara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dan wawancara, dengan tujuan untuk melihat sejauhmana kualitas pelayanan yang berada di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu di Kepolisian Sulawesi Utara. Dengan menggunakan lima indikator penilaian kualitas pelayanan publik menurut Zaithamml dalam buku Herhani Pasolong (2011:182) yaitu dalam mengetahui kualitas pelayanan publik dibutuhkan 5 indikator penilaian yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Berdasarkan jurnal yang di atas ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu secara umum sudah baik, terutama dalam hal keandalan dan responsivitas petugas. Namun masih terdapat kekurangan dalam aspek fasilitas fisik yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini berlokasi di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polisi Daerah Sulawesi Utara. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada implikasi yang dihadapi oleh masyarakat dan kebutuhan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh SPKT Polda Sulut. Fokus penelitian ini akan dilakukan di Satuan Kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu.

Penelitian ini didasarkan pada konsep teori yang dikemukakan oleh Zeithamml (Pasolong, 2011:135) yang dimana evaluasi pelayanan publik adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas

pelayanan publik tersebut dengan menggunakan 5 indikator yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data yakni:

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Gunawan, 2013) menyatakan bahwa analisis data adalah proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan.

Adapun langkah-langkah dalam analisis data interaktif yang disampaikan oleh Miles dan Hubberman (1990:20) terdapat tiga hal utama dalam analisis interaktif yaitu reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), penarikan kesimpulan

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian wawancara, lima indikator kualitas pelayanan menurut teori SERVQUAL (Zeithaml, dkk., dalam Pasolong, 2011:135), pelayanan SPKT Polda Sulut relatif sudah berjalan baik dalam aspek bukti fisik (tangibles) dan keandalan (reliability). Sarana prasarana sudah cukup tersedia, dan petugas berupaya mengikuti SOP. Namun masih ditemukan kelemahan dalam aspek daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), terutama terkait kecepatan pelayanan, kepastian penyelesaian laporan, transparansi alur pelayanan, serta

perhatian terhadap kebutuhan masyarakat.

1. Bukti Fisik

Bukti fisik menekankan pada keberadaan fasilitas nyata yang dapat dirasakan masyarakat, seperti gedung, peralatan, penampilan petugas, serta sarana penunjang pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, SPKT Polda Sulut sudah memiliki sarana prasarana yang relatif baik, seperti ruang tunggu ber-AC, komputer dan jaringan internet yang diperiksa setiap hari, serta call center 110 sebagai sarana komunikasi darurat. Petugas juga melakukan pengecekan rutin sebelum pelayanan dimulai untuk memastikan perangkat dapat berfungsi optimal. Hal ini menunjukkan adanya keseriusan dalam menjaga kualitas pelayanan.

Namun, dari perspektif masyarakat, fasilitas yang ada masih dianggap kurang maksimal. Beberapa kekurangan yang dirasakan antara lain pencahayaan ruang tunggu yang belum memadai, belum adanya ruangan khusus yang menjamin privasi pelapor, serta desain ruangan yang kurang jelas sehingga membingungkan masyarakat yang hendak melapor. Keluhan ini mengindikasikan bahwa meskipun bukti fisik sudah tersedia, kualitasnya belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks teori SERVQUAL, aspek bukti fisik sangat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan publik yang nyaman dan memadai dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, SPKT Polda Sulut perlu melakukan perbaikan dengan menambah

pencahayaan, memperjelas penataan ruangan, serta menyiapkan ruang khusus untuk laporan yang bersifat sensitif. Langkah ini akan memperkuat citra profesionalisme kepolisian dan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan.

2. Keandalan

Keandalan berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan layanan sesuai janji, akurat, konsisten, dan tepat waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SPKT Polda Sulut berupaya menjaga keandalan pelayanan dengan melakukan pengawasan langsung oleh pimpinan, pengarahan petugas agar mengikuti SOP, serta evaluasi berkala. Anggota SPKT juga menerapkan prinsip 3S (Senyum, Sapa, Salam) sebagai bentuk konsistensi pelayanan tanpa diskriminasi.

Dari perspektif internal, hal ini sudah mencerminkan keandalan karena menunjukkan adanya kepatuhan terhadap prosedur dan standar pelayanan. Namun, dari perspektif masyarakat, masih terdapat kelemahan signifikan. Salah satu keluhan utama adalah tidak adanya kejelasan tentang tindak lanjut laporan, kurangnya transparansi, serta tidak adanya kepastian waktu penyelesaian perkara. Kondisi ini menimbulkan ketidakpercayaan terhadap konsistensi pelayanan SPKT.

Dalam teori SERVQUAL, reliability menjadi salah satu aspek terpenting karena menyangkut kepastian dan rasa percaya masyarakat. Apabila pelayanan tidak konsisten, maka legitimasi institusi akan dipertanyakan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa keandalan pelayanan publik ditentukan oleh kejelasan prosedur, transparansi, serta konsistensi hasil. Oleh karena itu,

SPKT perlu meningkatkan transparansi dengan memberikan informasi perkembangan kasus secara terbuka dan menyediakan mekanisme pemantauan laporan yang dapat diakses masyarakat. Dengan demikian, masyarakat akan merasa yakin bahwa laporan mereka ditangani dengan baik.

3. Daya Tanggap

Daya tanggap adalah kesanggupan petugas untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat, serta proaktif dalam merespons kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SPKT Polda Sulut sudah berusaha meningkatkan responsivitas melalui koordinasi antar petugas piket, penyediaan Call Center 110, serta kesiapan turun langsung ke TKP dalam laporan mendesak. Hal ini merupakan upaya positif untuk menunjukkan kesigapan aparat dalam memberikan pelayanan cepat.

Namun, di sisi lain masyarakat masih merasa bahwa pelayanan SPKT belum cukup tanggap. Banyak pelapor yang mengeluhkan lambatnya proses penyelesaian laporan, birokrasi yang berbelit, serta ketidakjelasan durasi penanganan kasus. Bahkan ada laporan yang sudah dilayangkan sejak bulan Mei 2025 namun belum terselesaikan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan yang besar antara standar pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan kenyataan di lapangan.

Dalam teori SERVQUAL, responsiveness menjadi dimensi penting karena kecepatan dan ketepatan respon menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Jika masyarakat merasa tidak segera ditangani, maka kepercayaan terhadap lembaga publik akan menurun. Penelitian sebelumnya juga

menunjukkan bahwa lemahnya responsivitas menjadi salah satu faktor utama rendahnya kepuasan pelayanan publik. Oleh sebab itu, SPKT perlu mempercepat proses tindak lanjut laporan dengan memperbaiki koordinasi antar unit, mengurangi birokrasi yang bertele-tele, serta memastikan adanya kepastian waktu penanganan laporan.

4. Jaminan

Dimensi jaminan mencakup pengetahuan, keterampilan, sopan santun, serta kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat. Dari sisi internal, SPKT memberikan jaminan pelayanan melalui penerbitan Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), kepastian alur SOP yang dipublikasikan dalam bentuk banner, serta kesiapan personel siaga 24 jam. Hal ini menunjukkan adanya upaya membangun rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Namun, dari perspektif masyarakat, jaminan tersebut belum sepenuhnya dirasakan. Masih terdapat laporan yang diproses lambat, ketidakjelasan tindak lanjut, bahkan muncul persepsi negatif terkait praktik nepotisme, KKN, hingga pemerasan. Hal ini sangat merusak citra kepolisian karena menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap integritas aparat.

Dalam teori SERVQUAL, assurance merupakan faktor krusial karena menyangkut kepercayaan publik terhadap lembaga. Jika dimensi ini lemah, maka legitimasi institusi akan menurun. Penelitian terdahulu juga menegaskan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik hanya dapat dibangun melalui profesionalitas, integritas, dan keterbukaan informasi. Oleh karena itu, SPKT perlu memperkuat

pengawasan internal, menegakkan sanksi terhadap penyalahgunaan kewenangan, serta menumbuhkan budaya kerja yang bersih dari praktik KKN. Dengan demikian, jaminan pelayanan benar-benar dapat dirasakan masyarakat.

5. Empati

Empati dalam pelayanan publik berarti sikap peduli, perhatian, dan perlakuan adil terhadap masyarakat. Dari sisi internal, Kepala SPKT selalu menekankan pentingnya empati melalui arahan rutin kepada personel agar mengutamakan kenyamanan masyarakat. Anggota SPKT juga berusaha ramah dan peduli, sehingga komunikasi dengan masyarakat berjalan baik dan masyarakat tidak merasa terintimidasi.

Namun, dari sisi masyarakat, empati masih dirasakan kurang maksimal. Ketika terjadi keterlambatan penanganan laporan, petugas jarang memberikan penjelasan yang jelas mengenai alasan keterlambatan tersebut. Hal ini membuat masyarakat merasa diabaikan dan menimbulkan ketidakpuasan.

Dalam teori SERVQUAL, empathy merupakan dimensi penting karena masyarakat menginginkan perhatian yang tulus dan perlakuan yang adil dari petugas. Jika empati tidak ditunjukkan secara konsisten, maka masyarakat akan merasa pelayanan hanya bersifat administratif, bukan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan mereka. Penelitian terdahulu juga menyebutkan bahwa empati aparat sangat menentukan tingkat kepuasan dan kepercayaan publik. Oleh karena itu, SPKT perlu meningkatkan empati tidak hanya melalui sikap ramah, tetapi juga dengan komunikasi yang terbuka, penjelasan yang jujur, serta perhatian nyata terhadap keluhan masyarakat

Penutup

Kesimpulan

Secara Kualitas pelayanan SPKT Polda Sulawesi Utara dari aspek bukti fisik berada pada kategori cukup baik, namun belum optimal. Sarana dan prasarana pelayanan pada dasarnya telah tersedia dan mendukung proses pelayanan. Namun, masih terdapat kekurangan pada kenyamanan ruang, pencahayaan, penataan ruang, serta ketersediaan ruang yang menjamin privasi pelapor. Kondisi ini menyebabkan masyarakat merasa kurang nyaman, sehingga bukti fisik belum sepenuhnya mencerminkan pelayanan publik yang berkualitas.

Aspek keandalan menunjukkan bahwa SPKT Polda Sulut telah menjalankan pelayanan sesuai SOP pada tahap penerimaan dan administrasi laporan. Namun, keandalan pelayanan belum dirasakan optimal oleh masyarakat karena kurangnya konsistensi tindak lanjut, kejelasan informasi, serta kepastian waktu penyelesaian laporan. Hal ini menimbulkan persepsi bahwa pelayanan belum sepenuhnya dapat diandalkan.

Daya tanggap pelayanan SPKT Polda Sulut telah berjalan pada tahap respon awal terhadap laporan masyarakat dan menunjukkan kesiapan dalam menerima laporan melalui koordinasi dan layanan call center 110, Namun pelayanan masih dinilai kurang responsif dalam hal kecepatan tindak lanjut, kejelasan perkembangan laporan, sehingga responsivitas.

Aspek jaminan secara internal yang diberikan oleh SPKT adalah melalui penerbitan STTLP, transparansi SOP, dan kesiapan pelayanan 24 jam. Namun masyarakat masih meragukan kepastian waktu, dan transparansi

dalam penanganan laporan. Kurangnya jaminan yang dirasakan secara nyata berdampak pada rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan SPKT.

Empati petugas SPKT Polda Sulut tergolong cukup baik, ditunjukkan melalui sikap ramah dan kesediaan mendengarkan keluhan masyarakat. Namun, empati belum diterapkan secara konsisten, karena masih ada masyarakat yang merasa pelayanan bersifat formal dan kurang peduli terhadap kondisi pelapor. Oleh karena itu, peningkatan empati diperlukan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih humanis.

Saran

SPKT Polda Sulawesi Utara disarankan melakukan peninjauan kembali sarana dan prasarana pelayanan, khususnya penyediaan pencahayaan yang memadai, penataan ruang pelayanan yang jelas, serta pemisahan ruang pelaporan dan ruang BAP saksi agar tidak membingungkan masyarakat dan menjamin kerahasiaan pelapor. Selain itu, perlu disediakan ruang khusus (privacy room) untuk laporan yang bersifat rahasia serta media informasi pelayanan guna menunjang kenyamanan dan transparansi pelayanan publik.

Untuk meningkatkan keandalan pelayanan, SPKT Polda Sulawesi Utara disarankan memastikan respons awal terhadap laporan masyarakat, termasuk pengamanan Tempat Kejadian Perkara (TKP) guna mencegah kerugian lebih lanjut bagi masyarakat. Dan perlu juga dibuatkan pos pengaduan lanjutan yang diperuntukkan untuk laporan laporan yang sudah tidak ada perkembangan laporan agar dapat meningkatkan

kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan SPKT

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gunawan, I. (2013). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hadi, S. (2011). *Metodologi penelitian evaluatif*. Yogyakarta: Andi.
- Herdiyansyah, H. (2011). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Gava Media..
- Kamoda, A. P. D. A. (2024). Evaluasi pelayanan publik Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu di Polda Sulawesi Utara. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 13(1), 1–13.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nababan, H. (2007). *Hukum kepolisian di Indonesia*. Medan: Pustaka Bangsa Press.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta
- Putra, Y., & Sari, M. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Sentra Kepolisian Terpadu: Studi Kasus di Polda Sulawesi Utara. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 72-88.
- Rachmad, I. Z., & Pramono, S. (2024). Analisis pelayanan publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kota Mojokerto. *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 2(1), 1–13.
- Siregar, M. (2023). Analisis kinerja pelayanan publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam menangani pengaduan

masyarakat pada Polres Tapanuli Tengah (Skripsi, Universitas Medan Area). Repositori Universitas Medan Area.

Sobian, P., & Sugianto. (2024). Pelayanan kepolisian pada masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kabupaten Melawi. FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang, 22(2), 386–387.

Sugiyono. (2007). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Wibowo. (2011). Manajemen kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.

- Peraturan Menpan & RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan

Sumber Lain :

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia.
- Peraturan Kapolri Nomor 14 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Daerah SPKT
- Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi di Tingkat Polres dan Polsek termasuk Standar Prosedur Operasional (SOP) untuk berbagai jenis pelayanan kepolisian
- Peraturan Kapolri Nomor 22 Tahun 2010 tentang Mengatur Kedudukan serta Penerapan Pelayanan Terpadu SPKT dalam Organisasi POLRI.
- Peraturan Kapolri Nomor 6 Tahun 2019 tentang Proses Penyelidikan mulai dari laporan polisi, penyelidikan hingga penyidikan.