



ANALISIS BEBAN ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DI SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) KEPOLISIAN DAERAH JAWA TENGAH DALAM PERSPEKTIF *NEW PUBLIC SERVICE*

Hanifah Is'aad, Muhammad Reza Faturahman

Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Email: hanifahisaad@students.unnes.ac.id

Email: rezafaturahman608@students.unnes.ac.id

Abstrak

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan salah satu dari banyaknya sarana pelayanan publik yang ada di Indonesia. Fokus tujuan penelitian ini adalah untuk mengulas dan membahas mengenai kinerja SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat ditinjau dari paradigma *New Public Service*. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif, dan hasil data yang diperoleh menggunakan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan melakukan wawancara lebih dekat dengan Kepala SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah mengenai kinerja dan fasilitas yang menunjang selama pelayanan berlangsung dan kajian pustaka yang dilakukan oleh penulis. Hasil penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut: 1. pelayanan publik telah termaktub dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. 2. Meskipun hak dan kewajiban antara penyelenggara, pelaksana, dan masyarakat sudah tercantum dalam UU No. 25 Tahun 2009, masyarakat belum memperoleh kata puas dengan pelayanan publik yang ada. 3. Faktor yang menyebabkan pelayanan publik menjadi kurang maksimal salah satunya adalah suatu instansi masih memiliki karakteristik monopoli yang tentunya hal ini sangat menghambat kinerja dari pelayanan publik. 4. Paradigma *New Public Service* merupakan model pelayanan publik baru yang menitikberatkan pada kepentingan masyarakat, paradigma ini berakar dari empat prinsip yaitu *theories of democratic citizenship, models of community and civil society, organizational humanism and the new public administration, dan postmodern public administration*. Selain itu, teori ini juga memiliki tujuh poin indikator yaitu *Serve Citizens, Not Customers; Seek the Public Interest; Value Citizenship over Entrepreneurship; Think Strategically, Act Democratically; Recognize that Accountability Isn't Simple; Serve Rather than Steer; dan Value People, Not Just Productivity*. Dari penelitian yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwasanya Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai salah satu instansi pelayanan publik dengan program SPKT nya belum mampu untuk memenuhi poin-poin indikator terwujudnya paradigma *New Public Service*. Oleh sebab itu, Kepolisian sebagai penyelenggara kebijakan publik diharapkan untuk melakukan evaluasi serta inovasi agar pelayanan kebijakan publik dapat diberikan secara maksimal.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik; Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu; New Public Service*



Abstract

The duty of public servants is to serve the community well in accordance with applicable service standards, fulfill the rights of each community, and carry out obligations as public service providers. The Integrated Police Service Centre (SPKT) is one of the many public service facilities in Indonesia. The focus of the purpose of this research is to review and discuss the performance of the Central Java Regional Police SPKT in providing public services to the community in terms of the New Public Service paradigm. This research uses a qualitative method approach, and the results of the data obtained using Focus Group Discussion (FGD) by conducting a closer interview with the Head of the Central Java Regional Police SPKT regarding the performance and facilities that support during the service and literature review conducted by the author. The research results obtained are as follows: 1. public services have been enshrined in Law No.25 of 2009 concerning public services. 2. Although the rights and obligations between organizers, implementers, and the community have been listed in Law No. 25 of 2009, the community has not been satisfied with existing public services. 3. One of the factors that cause public services to be less than optimal is that an agency still has monopolistic characteristics, which of course greatly hinders the performance of public services. 4. The New Public Service paradigm is a new public service model that focuses on the interests of the community, this paradigm is rooted in four principles, namely theories of democratic citizenship, models of community and civil society, organizational humanism and the new public administration, and postmodern public administration. In addition, this theory also has seven indicator points, namely Serve Citizens, Not Customers; Seek the Public Interest; Value Citizenship over Entrepreneurship; Think Strategically, Act Democratically; Recognize that Accountability Isn't Simple; Serve Rather than Steer; and Value People, Not Just Productivity. From the research that has been carried out, it can be concluded that the Indonesian National Police as one of the public service agencies with its SPKT program has not been able to fulfill the indicator points for the realization of the New Public Service paradigm. Therefore, the Police as the organizer of public policy is expected to evaluate and innovate so that public policy services can be provided optimally.

Keywords: *Public Service; Integrated Police Service Center; New Public Service*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah salah satu hal yang harus dipenuhi oleh negara kepada rakyatnya. Hal ini dibuktikan dengan Undang-Undang Dasar 1945 yang telah mengamanatkan kepada negara bahwa negara berkewajiban untuk melayani semua warga negara dan penduduk dalam memenuhi hak-hak dan kebutuhan dasarnya. Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah “Rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Dari pengertian tersebut, bisa disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang diselenggarakan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik.



Salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI). Dalam pasal 5 ayat (1) Undang-Undang No. 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, “Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharannya keamanan dalam negeri”. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh POLRI adalah dengan menyelenggarakan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT).

Dalam Peraturan Kapolri Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Daerah, pada lampiran XIV disebutkan bahwa SPKT bertugas memberikan pelayanan terpadu kepada masyarakat tentang layanan kepolisian dan memberikan informasi yang memiliki kaitan dengan kepentingan tugas kepolisian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, disebutkan juga bahwa dalam penyelenggaraannya SPKT memiliki fungsi untuk melaksanakan pelayanan terpadu kepolisian; pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan; pelayanan masyarakat melalui surat, media komunikasi dan media sosial, pemberian informasi umum yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian kepada Kapolda melalui Roops. Namun dalam pelaksanaannya SPKT belum dilaksanakan dengan baik oleh satuan pelaksanaannya, dalam hal penerimaan laporan dan aduan dari masyarakat, pemberian bantuan dan pertolongan, serta penyediaan informasi yang berkaitan dengan masyarakat dirasa masih belum optimal. SPKT terkesan hanya bersifat administratif saja yakni terkait dengan penerimaan laporan.

Dalam Ilmu Administrasi Publik, terdapat beberapa pendekatan teoritis yang bisa dijadikan acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu pendekatan tersebut adalah pendekatan *New Public Service* yang pada intinya pendekatan ini meletakkan masyarakat sebagai warga negara yang berhak untuk dilayani. Pendekatan ini berbeda dengan *New Public Management* yang berorientasi bisnis, pendekatan ini meletakkan masyarakat sebagai objek dari pelayanan layaknya pelanggan dalam dunia bisnis. Menurut Denhardt dan Denhardt dalam bukunya yang berjudul *The New Public Service*, terdapat tujuh unsur yang dapat diimplementasikan para pelayan publik untuk mewujudkan *New Public Service*, unsur-unsur tersebut antara lain: *Serve Citizens, Not Customers* (Melayani warga negara, bukan customer); *Seek the Public Interest* (Mengutamakan kepentingan publik); *Value Citizenship over Entrepreneurship* (Kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan); *Think Strategically, Act Democratically* (Berpikir strategis, bertindak demokratis); *Recognize that Accountability Isn't Simple* (Mengetahui bahwa akuntabilitas bukan hal sederhana); *Serve Rather than Steer* (Melayani daripada mengarahkan); dan *Value People, Not Just Productivity* (Menghargai manusia, bukan sekedar produktivitas).



Ada beberapa penelitian yang telah meneliti tentang *New Public Service*, salah satunya adalah penelitian oleh Ningtyas (2017), penelitiannya mengkaji tentang pendekatan *New Public Service* dalam mewujudkan pelayanan publik yang humanistik untuk menyukseskan reformasi birokrasi. Dalam penelitian tersebut, disebutkan ada tiga prinsip kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang berlandaskan humanisme. Pertama, penting bagi pelayan publik memiliki motivasi untuk melayani masyarakat. Kedua, pelayan publik perlu merespons semua jenis pelayanan, tidak hanya terbatas pada klien, melainkan mencakup seluruh warga negara. Ketiga, akuntabilitas dalam pelayanan publik harus dipahami sebagai suatu konsep yang melibatkan berbagai aspek.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Dober (2021) memiliki fokus tujuan penelitian membahas mengenai kompetensi yang dimiliki oleh personil yang bertugas di bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kerinci. Dalam penelitian tersebut ditemukan beberapa faktor terkait analisis kompetensi yang mereka lakukan yaitu: 1. Kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing personil dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah batas wajar, hal ini bisa disebabkan karena pendidikannya yang rendah, kurangnya berlatih, dan minimnya akan pengalaman juga berpengaruh terhadap pelayanan yang kurang maksimal. 2. Rendahnya rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh para personil Polres Kerinci yang mengakibatkan permasalahan membesar dan membuat atasan turun langsung dalam menangani permasalahan. 3. Diperlukan adanya kesadaran untuk berpartisipasi secara maksimal.

Penelitian yang dilakukan oleh Dadang (2020) membahas mengenai efektivitas SPKT dalam pelayanan kepolisian, dalam penelitian yang ia lakukan Dadang beranggapan bahwasanya SPKT yang merupakan tugas pokok dalam memberikan layanan kepada masyarakat belum memiliki kinerja yang maksimal baik dalam tingkat Polda, Polres, maupun Polsek. Jika fungsi dan kinerja dari SPKT belum maksimal maka penerapan dari amanat Perkap belum terlaksana secara penuh dan maksimal. Dalam penelitiannya Dadang menganalisis mengenai implementasi dari kinerja SPKT dalam pelayanan kepolisian (Perkap 22 Tahun 2010, Perkap 23 Tahun 2010, dan Perpol 14 Tahun 2018) serta membahas faktor yang mempengaruhi sebab tidak efektif yaitu disebabkan adanya permasalahan personil, transportasi, dan fungsi dari gedung SPKT belum maksimal. Berangkat dari penelitian-penelitian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk menganalisis terkait beban administrasi dalam pelayanan di lingkungan SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah ditinjau dari paradigma *New Public Service*.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, peneliti melakukan penelitian empiris yaitu *Focus Group Discussion* dengan melakukan wawancara lebih dekat dengan Kepala SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah mengenai kinerja dan fasilitas yang menunjang selama pelayanan berlangsung. Selain itu peneliti juga melakukan kajian Pustaka dari buku, artikel, serta penelitian terdahulu lainnya. Penelitian ini akan berfokus pada pelayanan



SPKT Kepolisian Daerah Provinsi Jawa Tengah yang berlokasi di Jl. Pahlawan No.1, Mugassari, Kec. Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah. Subjek narasumber pada wawancara kali ini adalah AKBP Makmur, S.H., M.Si. selaku Kepala SPKT Kepolisian Daerah Provinsi Jawa Tengah. Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan melakukan wawancara, observasi, dan studi pustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 menyatakan bahwa salah satu tujuan dari pendirian Negara Kesatuan Republik Indonesia yaitu untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan meningkatkan kesejahteraan umum. Berangkat dari hal tersebut, terdapat makna bahwa pemerintah berkewajiban untuk memastikan pemenuhan kebutuhan dan hak sipil setiap warga negara yang dijamin melalui sistem pemerintahan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang bermutu, terutama dengan fokus pada pemenuhan kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan apa-apa yang diperlukan seseorang. Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi segala kebutuhan warga negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mana peraturan ini dibuat dalam rangka untuk mempertegas hak dan kewajiban warga negara dan penduduk, serta mewujudkan tanggung jawab negara dalam hal pelayanan publik. Menurut UU no. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dalam pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa *"Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik."*

Selain menurut UU pelayanan publik, beberapa ahli juga mengemukakan pendapatnya mengenai definisi pelayanan publik. Menurut Hayat (2017) Pelayanan publik adalah penyediaan layanan kepada warga negara dengan cara yang baik dan profesional, baik dalam bentuk jasa, barang, maupun administratif, sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat. Selain itu, menurut Moenir (2015) Pelayanan umum merupakan aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan berdasar pada prinsip-prinsip tertentu melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan hak-hak mereka. Lewis dan Gilman (2005) juga mengemukakan pendapatnya mengenai pelayanan publik yaitu pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Dari pengertian yang diberikan oleh undang-undang dan beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan warga negara dan penduduk oleh penyelenggara pelayanan publik baik jasa, barang atau administratif yang dilakukan melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.



Menurut Achmad (2006) Pelayanan publik yang baik akan menimbulkan dampak yang baik pula seperti meningkatkan kondisi ekonomi serta minimnya krisis dan kegagalan lainnya di masa yang akan datang. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan publik yang baik dan efektif, sistematis pelayanan publik yang baik mencakup mengenai pengelolaan organisasi pemerintahan yang baik, sumber daya manusia yang cakap dalam melayani, memiliki sifat profesionalisme dan bertanggung jawab (Andi, 2022).

Seperti yang termaktub dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwasanya terdapat 3 pihak yang ikut andil dalam pelayanan publik diantaranya adalah penyelenggara pelayanan publik, pelaksana yaitu pihak-pihak yang mempunyai jabatan tingkat atas sampai ke tingkat bawah pada organisasi pelaksana tersebut, dan terdapat masyarakat sebagai pihak yang akan menerima pelayanan. Secara singkat dapat dijelaskan terdapat *provider* (penyelenggara) dan ada *citizens* (masyarakat yang akan merasakan pelayanan beserta dampaknya). Para pihak terkait yang disebutkan sebagai penyelenggara pelayanan publik pada UU No. 25 Tahun 2009 yaitu berupa badan (dinas) yang dibentuk oleh suatu negara, organisasi bersifat independen yang didirikan dengan dasar undang-undang dengan tujuan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum yang didirikan dengan maksud sebagai bentuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana adalah sekumpulan individu yang memiliki jabatan (pegawai ataupun petugas) yang memiliki tugas untuk bekerja dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik dengan baik. Disamping itu, masyarakat merupakan keseluruhan pihak (warga negara maupun penduduk) sebagai individu, berkelompok, maupun badan hukum yang memiliki kedudukan untuk menerima manfaat, baik secara langsung maupun tidak langsung mengenai pelayanan publik. Tentunya dalam hal tersebut terdapat hak dan kewajiban yang wajib ditaati serta dipenuhi, berikut adalah macam-macam hak dan kewajiban *provider*, pelaksana, dan *citizens* jika dilihat berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 (Nurmah, 2018)

Hak yang dimiliki oleh *provider* (pasal 14)

1. Melayani masyarakat dengan lancar tanpa adanya gangguan dari pihak lain yang bukan ranah tugasnya.
2. Melaksanakan kerja sama.
3. Menafikan suatu permintaan dalam kegiatan pelayanan jika hal tersebut dilarang oleh peraturan perundang-undangan
4. Memiliki perhitungan pembiayaan yang memiliki kaitan dengan pelayanan publik
5. Melakukan pembelaan diri jika terdapat pengaduan berupa tuduhan yang tidak sesuai dengan apa yang terjadi dalam kegiatan di lapangan pelayanan publik

Kewajiban yang dimiliki oleh *provider* (pasal 15)

1. Melakukan penyusunan dan menentukan standar pelayanan publik
2. Mempersiapkan segala fasilitas atau sarana prasarana pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima



3. Melakukan penyusunan, penetapan, dan penerbitan maklumat pelayanan publik
4. Menetapkan pelaksanaan pelayanan publik yang kompeten
5. Mengakomodasi pemahaman masyarakat mengenai hak dan tanggung jawabnya
6. Melakukan pelayanan yang baik
7. Menyediakan pertanggungjawaban terkait pelayanan yang diselenggarakan
8. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan
9. Menunjukkan partisipasi aktifnya dalam taat mematuhi peraturan perundang-undangan
10. Menghadiri panggilan untuk hadir atau untuk melakukan tindakan hukum atas permintaan para pejabat yang memiliki wewenang
11. Bertanggung jawab dalam segala sistematisasi organisasi penyelenggara pelayanan publik
12. Melakukan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri dari suatu jabatan

Kewajiban yang dimiliki oleh pelaksana penyelenggara kebijakan publik (pasal 16)

1. Melakukan pelayanan sesuai dengan penugasan
2. Melakukan pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan pelayanan
3. Melaksanakan penilaian akhir secara keseluruhan dan membuat laporan anggaran biaya
4. Memenuhi panggilan jika diminta hadir melakukan tindakan hukum
5. Melakukan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri dari suatu jabatan

Hal yang dilarang bagi pelaksana (pasal 17)

1. Adanya rangkap jabatan di lingkungan instansi pemerintah
2. Lalai dengan tugas dan kewajiban tanpa alasan yang jelas
3. Melanggar asas mengenai penyelenggaraan pelayanan
4. Menambah pelaksana secara sepihak
5. Melakukan perjanjian dengan pihak lain secara diam-diam

Hak yang dimiliki oleh *citizens* berdasarkan Pasal 18 UU No. 25 Tahun 2009

1. Dapat mengetahui standar pelayanan
2. Mendapatkan respon atas pengaduan yang diajukan
3. Dapat turut serta mengawasi pelaksanaan sesuai dengan standar pelayanan
4. Adanya perlindungan atas dipenuhinya suatu pelayanan
5. Dapat memberi tahu kepada pimpinan pelayanan jika pelayanan yang didapatkan kurang maksimal
6. Dapat memberi teguran kepada pelaksana jika pelayanan yang didapatkan kurang maksimal
7. Dapat mengajukan aduan penyelenggara yang kebijakannya melakukan penyelewengan terhadap *ombudsman*
8. Mengajukan aduan terkait penyelewengan pelayanan kepada pembina penyelenggara dan *ombudsman*
9. Memperoleh pelayanan yang sesuai dengan asas yang ada

Kewajiban yang dimiliki oleh *citizens* berdasarkan (pasal 19)

1. Wajib mematuhi segala peraturan dan ketentuan yang ditetapkan
2. Wajib menjaga dari fasilitas pelayanan publik



3. Wajib berpartisipasi secara aktif dalam memenuhi peraturan yang berkaitan dengan kebijakan pelayanan publik

Organisasi penyelenggara juga memiliki ketentuan yang berlaku sama halnya dengan penyelenggara, pelaksana, dan masyarakat. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 penyelenggara pelayanan publik diwajibkan memenuhi ketentuan berikut: Melayani konsultasi, melaksanakan pelayanan, melakukan pengawasan secara internal, melaksanakan pengelolaan informasi, mengelola aduan masyarakat, dan melaksanakan penyuluhan kepada masyarakat.

Dapat dikatakan bahwasanya pelayanan publik merupakan suatu tuntutan tugas yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintahan dengan baik agar kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi. Osborne dan Gaebler memiliki pendapat bahwa “Sudah seharusnya pemerintah memiliki orientasi kepada pelanggan (masyarakat) bukan kepada birokrasinya sendiri. Sudah sepatutnya bagi pemerintah demokrasi melayani masyarakat sehingga muncul kepuasan.”

Namun meskipun standar pelayanan kebijakan sudah diatur dalam peraturan masih banyaknya masyarakat yang kurang puas akan kinerja dari pelayanan publik. Karakter monopoli dalam pelayanan publik di Indonesia merupakan salah satu penyebab mengapa pemerintah belum bisa mencapai target pasar, jika terus dibiarkan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah bisa tergeser dengan adanya lembaga-lembaga swasta yang lebih kompeten dalam menangani hal tersebut. Masih terdapat banyaknya instansi pelayanan publik yang dinilai kurang memuaskan beberapa faktor yang menyebabkan hal tersebut diantaranya adalah prosedur pelayanan yang rumit sehingga mempersulit masyarakat, lamanya waktu yang digunakan selama melayani sehingga membuat waktu masyarakat terbuang, standar buruk yang dimiliki oleh petugas selama melayani, dan instansi yang tidak mau *upgrade* sarana yang mengikuti zaman (Shivanny, 2021). Berikut dilampirkan beberapa realita pelayanan publik di Indonesia:

Buruknya pelayanan RSUD Talaud Sulawesi Selatan

Terdapat bayi yang meninggal di RSUD Talaud ini disebabkan seorang ibu dari bayi mengalami kondisi darurat sehingga harus ditindak secepatnya ujar Wakil Ketua DPRD Kepulauan Talaud yakni Jekmon Amisi. Namun sayangnya bayi tersebut meninggal dalam kandungan disebabkan lambatnya penanganan, minimnya fasilitas ruangan operasi dan obat-obatan. Ternyata selama ini banyak masyarakat yang mengeluh akan buruknya pelayanan rumah sakit tersebut, Jekmon mengungkapkan ketika ia menjenguk saudaranya yang sedang dirawat banyak masyarakat yang menyampaikan keluhan seperti masyarakat tidak dilayani di RSUD Talaud meskipun memiliki asuransi BPJS Kesehatan yang mengakibatkan masyarakat harus membeli obat diluar rumah sakit tanpa BPJS Kesehatan dan terdapat penolakan tindakan disaat salah satu pasien membutuhkan transfusi darah namun ditolak disebutkan bahwasanya tidak terdapat alat yang memadai dilansir dari (Detik, 2023).



Penolakan laporan yang diajukan warga oleh personil Polisi di Kabupaten Bogor

Kejadian ini terjadi di Desa Bunar, Parung Panjang, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat. Bermula saat korban KDRT berinisial M (52) bersama keluarganya mendatangi SPKT Polsek Parung Panjang untuk membuat laporan, namun yang didapat korban adalah tindakan penolakan bahkan polisi tersebut mengusir korban untuk segera pulang. Korban pun kemudian mendatangi Unit PPA Polres Bogor dengan maksud yang sama yaitu melaporkan KDRT, tidak jauh berbeda dengan respon Polsek Parung Panjang korban pun mendapatkan pelayanan yang tidak baik di Polres Bogor (Tito, 2023).

Paradigma *New Public Service* merupakan model pelayanan publik baru yang menimbulkan pola hubungan antara pemerintah dengan masyarakat yang menitikberatkan pada kepentingan masyarakat, negara dituntut untuk lebih demokratis dalam melayani masyarakat. Menurut Denhardt (2007) Paradigma *New Public Service* lebih diarahkan kepada "*democracy, pride and citizen*". Sehingga para pelayan publik dituntut untuk melayani masyarakat sebagai warga negara dengan mengedepankan nilai-nilai demokrasi, bukan seperti melayani pelanggan. Lebih lanjut, Denhardt menjelaskan bahwa ada empat hal yang menjadi prinsip utama dari paradigma *New Public Service* yaitu *theories of democratic citizenship, models of community and civil society, organizational humanism and the new public administration, dan postmodern public administration*.

Theories of democratic citizenship

Menurut Denhardt, Kewarganegaraan dipandang sebagai sifat keanggotaan seseorang dalam suatu komunitas politik, termasuk hak dan kewajibannya sebagai warga negara terlepas dari status hukum mereka. Ada beberapa cara untuk melihat keterlibatan dalam *democratic citizenship*, Sandel (1996) berpendapat, hubungan yang timbul antara negara dan warga negara adalah berdasarkan gagasan bahwa negara ada untuk memastikan bahwa warga negara bisa mengambil keputusan yang konsisten sesuai dengan kepentingan pribadinya. Pandangan ini sangat berkaitan dengan paradigma *New Public Management*. Selain pandangan tersebut, Sandel juga memberikan pandangan alternatif bahwa seorang individu harus lebih aktif berpartisipasi dalam jalannya pemerintahan, seorang warga negara harus melihat kepentingan publik lebih besar dibanding kepentingan pribadi, dan juga mengadopsi perspektif yang lebih luas dan jangka panjang tentang urusan publik, serta memiliki rasa kepedulian terhadap sesama masyarakat. Dengan kata lain, warga negara akan melakukan apa yang seharusnya dilakukan oleh warga negara dalam demokrasi yang akan menjalankan pemerintahan. Menurut King dan Stivers (1998), pemerintah harus melihat warga negara sebagai warga negara, bukan sebagai klien atau pelanggan, dan harus meningkatkan responsivitas serta kepercayaan warga negara. Hal-hal diatas berkontribusi terhadap paradigma *New Public Service*.



Models of community and civil society

Menurut Denhardt, komunitas dan masyarakat sipil merupakan salah satu akar dari paradigma *New Public Service*. Pemerintah dapat membangun komunitas dan modal sosial, sebagaimana yang dikemukakan oleh Nalbandian (1999) bahwa peran utama pemerintah adalah untuk membangun suatu komunitas. Selain itu, pemerintah juga dapat memainkan peran aktif dalam mendorong keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan publik. Dengan melibatkan masyarakat, akan membuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat menjadi lebih personal yang berujung kepada pemerintah dan masyarakat yang saling memahami satu sama lain (Joseph Gray dan Linda Chapin, 1998: 192).

Organizational humanism and the new public administration

Administrasi publik baru adalah penciptaan suasana dimana dimungkinkannya terjadi kreativitas dan dialog yang saling menguntungkan dan berkontribusi baik pada pertumbuhan dan perkembangan individu maupun kelompok dan organisasi untuk bertindak secara lebih efektif dan bertanggung jawab (Denhardt, 1981: xii). Administrasi publik baru memberikan sudut pandang yang berbeda dengan konsep administrasi publik yang telah ada sebelumnya, merupakan kewajiban para pelayan publik untuk dapat mengembangkan dan mempertahankan kriteria dan ukuran keadilan dan untuk memahami dampak pelayanan publik terhadap martabat dan dan kesejahteraan warga negara (George Frederickson, 1980: 46). Dengan kata lain, para pelayan publik harus memberikan solusi yang adil untuk setiap masalah yang dihadapi masyarakat jangan hanya memberikan solusi yang sama terhadap semua kebutuhan masyarakat yang berbeda.

Postmodern public administration

Para ahli teori administrasi publik yang menggunakan perspektif postmodern mempunyai komitmen terhadap gagasan "discourse", yaitu gagasan yang menyatakan bahwa masalah-masalah masyarakat lebih memungkinkan untuk diselesaikan melalui wacana daripada melalui penilaian yang objektif atau analisis rasional (McSwite, 1997: 377). Gagasan "discourse" memandang pemerintah dan masyarakat sebagai pihak yang terlibat secara penuh satu sama lain dalam suatu hubungan sebagai sesama manusia.

Keempat hal di atas merupakan faktor-faktor yang sangat penting terhadap terciptanya paradigma *New Public Service*. Selain 4 prinsip di atas, Denhardt juga mengemukakan tujuh poin yang dapat menjadi acuan pemerintah atau para pelayan publik untuk menerapkan paradigma *New Public Service*, ketujuh poin tersebut antara lain *Serve Citizens, Not Customers; Seek the Public Interest; Value Citizenship over Entrepreneurship; Think Strategically, Act Democratically; Recognize that Accountability Isn't Simple; Serve Rather than Steer; Value People, Not Just Productivity*.

Kepolisian Republik Indonesia merupakan salah satu instansi yang menjadi garda terdepan bagi suatu masyarakat dan negaranya, yang mana instansi ini bertanggung jawab akan keamanan negara, ketertiban masyarakat, memberikan jaminan



perlindungan, dan mengayomi masyarakat jika dilihat dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 mengenai Kepolisian Republik Indonesia (I Made, 2022). Kewajiban dan wewenang polisi lebih lengkapnya diatur dalam Pasal 30 ayat (4) UUD 1945, dalam kehidupan sehari-hari polisi merupakan salah satu instansi yang sering berinteraksi dengan masyarakat secara dekat, penting bagi polisi untuk membangun hubungan yang baik dengan masyarakat. Mengenai aspek keamanan biasanya masyarakat akan bergantung kepada polisi, tentu bukanlah hal mudah untuk menjamin setiap masyarakat untuk hidup dengan aman. Salah satu program yang didirikan oleh polisi demi terwujudnya keamanan adalah dengan membuat layanan pengaduan bagi masyarakat yang merasa haknya tertindas ataupun menjadi korban dari tindak kriminal yang diperbuat oleh orang lain, program ini disebut dengan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). SPKT juga diamanatkan dalam Perkap 22 Tahun 2010, Perkap 23 Tahun 2010, dan Perpol 14 Tahun 2018.

SPKT memiliki tugas dan peran untuk memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam wujud nyata sebagai wadah penerimaan dan penanganan pertama mengenai pengaduan, memberikan pertolongan, dan memberikan bantuan informasi. Pelayanan yang dapat dilakukan oleh SPKT antara lainnya adalah: Laporan polisi, pembuatan berbagai jenis surat (STTPLP, SP2HP, SKTLK, SKCK, STTP, SKLD, izin keramaian, rekomendasi ijin jasa usaha pengamatan, SIM dan STNK).

Salah satu contoh SPKT yang di operasikan oleh Kepolisian Republik Indonesia adalah SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah yang beralamat di Jl. Pahlawan No.1, Mugassari, Kec. Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah. Di bawah kepemimpinan AKBP Makmur, S.H., M.Si. selaku Kepala SPKT Kepolisian Daerah Provinsi Jawa Tengah, SPKT ini aktif dalam memberikan segala bentuk pelayanan kepolisian kepada masyarakat. Dari hasil wawancara penulis dengan AKBP Makmur, S.H., M.Si dan observasi lapangan, didapat hasil mengenai bagaimana pelayanan di SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah apabila ditinjau dengan tujuh poin yang menurut Denhardt dapat menjadi acuan pemerintah atau para pelayan publik untuk menerapkan paradigma *New Public Service* sebagai berikut:

Serve Citizens, Not Customers

Pelayan publik tidak seharusnya menanggapi berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat seperti menanggapi “pelanggan”, tetapi harus berfokus pada bagaimana membangun hubungan yang baik dengan masyarakat. Konsep SPKT yang dicetuskan oleh Kepolisian Republik Indonesia merupakan bentuk dari upaya Kepolisian dalam melayani masyarakat tanpa pandang bulu. SPKT mengedepankan pelayanan yang prima untuk seluruh lapisan masyarakat. Dengan menggunakan konsep SPKT, segala bentuk permasalahan yang dihadapi masyarakat dapat dilayani dengan mudah hanya dengan melewati satu pintu pengurusan.



Seek the Public Interest

Pemerintah harus berkontribusi dalam membuat gagasan yang kolektif tentang pelayanan publik untuk menciptakan kepentingan dan tanggungjawab bersama antara pemerintah dengan masyarakat. Pelayanan yang diberikan SPKT kepada masyarakat merupakan pelayanan yang sangat dibutuhkan masyarakat di bidang kepolisian, seperti halnya penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, dan pembuatan berbagai jenis surat (STTPLP, SP2HP, SKTLK, SKCK, STTP, SKLD, izin keramaian, rekomendasi ijin jasa usaha pengamatan, SIM dan STNK).

Value Citizenship over Entrepreneurship

Sebagai bentuk implementasi dari *Value Citizenship* yang dilakukan oleh Kepolisian Republik Indonesia, setiap laporan yang masuk ke SPKT terutama SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah pasti akan ditindaklanjuti meskipun laporan tersebut terkesan sepele, seperti laporan kehilangan dompet. Nantinya laporan tersebut akan diteruskan ke kepolisian resor yang memiliki wewenang atas laporan tersebut. Selain itu, SPKT juga menerima laporan melalui nomor telepon 110 yang siap melayani masyarakat kapanpun dan dimanapun.

Think Strategically, Act Democratically

Kebijakan dan program yang memenuhi kebutuhan masyarakat dapat dicapai secara efektif dan bertanggung jawab melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif antara pemerintah dengan masyarakat. Sayangnya, SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah tidak memiliki suatu *platform* penerimaan kritik dan saran dari masyarakat, yang membuat SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah tidak bisa memetakan hal-hal yang perlu dibenahi demi pelayanan terhadap masyarakat yang prima.

Recognize that Accountability Isn't Simple

Pelayan publik harus memperhatikan hukum dan konstitusi, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar pelayanan, dan kepentingan masyarakat. Selain itu, pelayan publik harus mempertanggungjawabkan kinerjanya dalam hal kepentingan publik, etika, dan prinsip demokrasi. Sayangnya SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah tidak memiliki suatu *platform* yang memberitakan segala bentuk rencana kegiatan dan anggaran yang diperlukan SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah dalam menjalankan setiap programnya.

Serve Rather than Steer

Penting bagi pelayan publik untuk menggunakan kepemimpinan berbasis nilai-nilai yang ada di masyarakat dalam membantu masyarakat memenuhi kepentingan mereka daripada mengarahkan masyarakat ke arah yang baru. SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah menyediakan tempat-tempat pelayanan yang dijaga oleh perwakilan dari setiap divisi yang dimiliki oleh Kepolisian Republik Indonesia. Namun tidak semua dari tempat itu terisi sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat tidak terlalu efektif sesuai dengan masalah yang dihadapinya.



Value People, Not Just Productivity

Organisasi pemerintah akan lebih berhasil dioperasikan apabila dioperasikan melalui proses kolaborasi dan kepemimpinan bersama yang didasarkan pada rasa hormat terhadap semua orang. Para pegawai SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah cukup ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis, warga masyarakat yang mendatangi SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah disambut dengan baik dan para pegawai SPKT tersebut menyimak dengan saksama apa permasalahan yang dihadapi oleh warga masyarakat untuk dicarikan solusinya.

SIMPULAN

Pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan warga negara dan penduduk oleh penyelenggara pelayanan publik baik jasa, barang atau administratif yang dilakukan melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Di Indonesia sendiri, pelayanan publik telah diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Namun, meskipun pelayanan publik sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan untuk menjamin standar pelayanan publik yang baik, masih banyak masyarakat yang kurang puas akan kinerja dari pelayanan publik di tanah air. Berangkat dari hal tersebut, paradigma *New Public Service* diharapkan mampu untuk mengatasi kinerja pelayanan publik yang dipandang belum maksimal.

Salah satu penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah Kepolisian Republik Indonesia. Dalam menjalankan tugasnya sebagai pelindung dan pengayom masyarakat, Kepolisian Republik Indonesia membuat suatu program yang didirikan untuk memberikan layanan pengaduan bagi masyarakat yang merasa haknya tertindas ataupun menjadi korban dari tindak kriminal, program tersebut bernama Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Salah satu contoh SPKT yang dioperasikan oleh Kepolisian Republik Indonesia adalah SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah. Apabila ditinjau dari tujuh poin *Paradigma New Public Service*, pelayanan publik yang diberikan oleh SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah belum sepenuhnya menerapkan poin-poin indikator terwujudnya paradigma *New Public Service*. Hal-hal seperti belum tersedianya *platform* kritik dan saran, belum tersedianya *platform* transparansi rencana kegiatan dan anggaran, serta pelayanan yang kurang efektif menjadi hal-hal yang menghambat terwujudnya *New Public Service* di SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiyana, I. M. (2022). PENANGANAN PERKARA PIDANA DI SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) POLRES POSO. 1-3.
- Dirhantoro, T. (2023, November 20). *Nasib 2 Polisi yang Tolak Laporan Warga Parungpanjang soal KDRT, Dicopot dan Diperiksa Propam*. Retrieved from Kompas: <https://www.kompas.tv/regional/462452/nasib-2-polisi-yang-tolak-laporan-warga-parungpanjang-soal-kdrt-dicopot-dan-diperiksa-propam>



- Dober Mandika, E. G. (2021). ANALISIS KOMPETENSI PERSONIL SENTRAL PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) POLRES KERINCI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 1.
- Hayat. (2017). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Janet V. Denhardt, R. B. (2007). *THE NEW PUBLIC SERVICE*. Armonk: United States of America.
- Kadji, Y. (2015). *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik: Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas*. Gorontalo: UNG Press .
- Larasati, E. (2005). AKUNTABILITAS NEW PUBLIC SERVICE PARADIGM DI INDONESIA. 1.
- Ningtyas, T. (2017). NEW PUBLIC SERVICE : PELAYAN PUBLIK BERBASIS HUMANISTIK UNTUK KESUKSESAN REFORMASI BIROKRASI. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 1.
- Pambudi, A. S. (2022). KINERJA PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PRIORITAS NASIONAL. *Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas)*, 1.
- Polrestabes Surabaya. (2016, September 16). *Tupoksi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)*. Retrieved from Kepolisian Resor Kota Besar Surabaya: <https://tabessby.jatim.polri.go.id/main/tupoksi/lihat/21/sentra-pelayanan-kepolisian-terpadu--spkt>
- Rahman, A. B. (2019). Adaptasi Perubahan Iklim: Permasalahan dan Opsi Kebijakan. In *Kebijakan Pembiayaan Perubahan Iklim: Suatu Pengantar* (p. 41). Bogor: PT. Penerbit IPB Press.
- Salsabilla, S. H. (2021, April 15). *Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Retrieved from Kompasiana: https://www.kompasiana.com/shivannyhabibahsalsabilla3555/60783d8cd541df5f802ae313/kualitas-pelayanan-publik-di-indonesia?page=2&page_images=1
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Sukmanda, I. (2019). ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DAERAH RIAU (STUDI DI SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU). 2-3.
- Suwondo, D. (2020). Efektivitas SPKT dalam Layanan Kepolisian. *Jurnal Litbang Polri*, 1.
- Syahirul Alim, A. K. (2019). New Public Service In Bandung Through The Concept Of Smart City New Public Service KOTA Bandung Melalui Konsep Smart City. *Jurnal of Politics and Policy*, 2.
- Tim detikSulsel. (2022, Juli 14). *Pelayanan Buruk RSUD Talaud Berujung Bayi Meninggal Dibongkar Legislator*. Retrieved from detikSulsel: <https://www.detik.com/sulsel/berita/d-6178120/pelayanan-buruk-rsud-talaud-berujung-bayi-meninggal-dibongkar-legislator>
- Wardhana, I. W. (2019). Governance and Stakeholder dalam Isu Perubahan Iklim. In *Kebijakan Pembiayaan Perubahan Iklim: Suatu Pengantar* (pp. 18-21). Bogor: PT. Penerbit IPB Press.



- Widjaja-Adhi, I. P. (1988, Februari 27-29). Masalah tanaman di lahan gambut. In *Makalah disajikan dalam Pertemuan Teknis Penelitian Usahatani Menunjang Transmigrasi* (p. 16). Cisarua, Bogor, 27-29, Cisarua.
- WMO. (n.d.). Early Warning Systems must protect everyone within five years. In *WMO, 2021 WMO report on disaster statistics, judul WMO Atlas of Mortality and Economics Losses from Weather, Climate and Water Extremes (1970-2019)* (WMO-No. 1267). public.wmo.int.
- Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Kapolri No. 14 Tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Daerah