JURNAL ILMIAH SULTAN AGUNG
Universitas Islam Sultan Agung
Semarang, 19 September 2026
ISSN: 2963-2730

IMPLEMENTASI PELAYANAN SURAT KETERANGAN KEHILANGAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU POLSEK GATAK SUKOHARJO

[1]Muhammad Fadhil Iskandar*, [2]Winanto

[1,2]Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung Semarang,

*Corresponding Author:
fadhiliskandar119@gmail.com

ABSTRAK

Indonesia sebagai negara hukum wajib memberikan pelayanan publik berkualitas. Pelayanan Surat Keterangan Kehilangan Polsek Gatak perlu profesional, cepat, transparan, dan akuntabel. Tujuan penelitian untuk mengetahui implementasi pelayanan surat keterangan kehilangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada sentra pelayanan kepolisian terpadu Polsek Gatak Sukoharjo dan untuk mengetahui kendala-kendala dalam implementasi pelayanan surat keterangan kehilangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada sentra pelayanan kepolisian terpadu Polsek Gatak Sukoharjo dan solusinya. Penelitian menggunakan pendekatan yuridis empiris dengan spesifikasi deskriptif analitis. Data diperoleh melalui studi kepustakaan, observasi, dan wawancara, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk mengetahui implementasi pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa implementasi pelayanan Surat Keterangan Kehilangan pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Gatak Sukoharjo pada dasarnya telah sesuai prinsip pelayanan publik. Kesesuaian tersebut terlihat dari penerapan standar pelayanan, sistem pelayanan terpadu, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, perilaku pelaksana, serta pelayanan administratif. Pasal 20 dan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur kewajiban penyelenggara menetapkan standar pelayanan beserta persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, fasilitas, dan kompetensi. Pasal 9 mengatur sistem pelayanan terpadu. Pasal 18 dan Pasal 19 mengatur hak dan kewajiban masyarakat. Pasal 34 mengatur perilaku pelaksana. Pelayanan kepolisian juga berlandaskan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagaimana diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2026. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2025 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana menjadi dasar hukum acara pidana terbaru dan kendala implementasi pelayanan Surat Keterangan Kehilangan pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Gatak Sukoharjo meliputi keterbatasan informasi mengenai persyaratan dan prosedur, belum meratanya pemahaman masyarakat terhadap alur pelayanan, serta belum optimalnya penyebaran informasi melalui media elektronik dan nonelektronik. Kondisi tersebut dapat menyebabkan pertanyaan berulang, keterlambatan administrasi, dan ketidaknyamanan masyarakat. Solusi yang dapat diterapkan meliputi peningkatan publikasi Maklumat Pelayanan dan prosedur secara jelas, pengoptimalan sistem informasi elektronik dan nonelektronik melalui sumber resmi, serta peningkatan komunikasi langsung, partisipasi masyarakat, dan evaluasi pelayanan secara berkala. Penerapan solusi tersebut sesuai dengan prinsip keterbukaan, kemudahan, kepastian, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Implementasi, Kepolisian, Pelayanan Publik, Surat Keterangan Kehilangan

ABSTRACT

Indonesia, as a state governed by law, is obliged to provide public services. The Lost Certificate service at Gatak Police Sector needs to be professional, fast, transparent, and accountable. This study aims to determine the implementation of the Lost Certificate service in improving public service quality at the Integrated Police Service Center of Gatak Police Sector, Sukoharjo, and to identify obstacles in its implementation and solutions. This research uses an empirical juridical approach with descriptive analytical specifications. Data were obtained through literature study, observation, and interviews, then analyzed descriptively and qualitatively to determine service implementation. The results show that implementation of the Lost Certificate service at the Integrated Police Service Center of Gatak Police Sector, Sukoharjo, complies with public service principles. Compliance is reflected in service standards, integrated service systems, fulfillment of community rights and obligations, personnel conduct, and administrative services. Article 20 and Article 21 of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services regulate the obligation of providers to establish service standards, including requirements, procedures, time, costs, products, facilities, and competencies. Article 9 regulates integrated service systems. Article 18 and Article 19 regulate community rights and obligations. Article 34 regulates personnel conduct. Police services are also based on Law Number 2 of 2002 concerning the Indonesian National Police, as recently amended by Law Number 5 of 2026. Law Number 20 of 2025 concerning the Criminal Procedure Code constitutes the legal basis for criminal procedure, while obstacles in implementing the Lost Certificate service at the Integrated Police Service Center of Gatak Police Sector, Sukoharjo, include limited information regarding requirements and procedures, uneven public understanding of service procedures, and suboptimal dissemination through electronic and nonelectronic media. These conditions may cause repeated inquiries, administrative delays, and inconvenience. Solutions include improving publication of the Service Charter and procedures, optimizing electronic and nonelectronic information systems through official sources, and strengthening communication, public participation, and periodic service evaluation. These solutions comply with principles of openness, accessibility, certainty, accountability, and public service quality.

Keywords: Implementation, Police, Public Services, Lost Certificate

A. PENDAHULUAN

Indonesia menempatkan hukum sebagai dasar utama dalam mengatur penyelenggaraan kehidupan bernegara secara menyeluruh. Kedudukan tersebut menunjukkan bahwa seluruh aktivitas pemerintahan harus berorientasi pada ketentuan hukum serta nilai Pancasila yang berlaku. Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 memberikan penegasan bahwa negara Indonesia merupakan negara hukum. Konsekuensinya, setiap orang termasuk aparat penyelenggara negara memiliki kewajiban mematuhi seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penerapan prinsip kesetaraan di hadapan hukum diperlukan agar kebijakan pemerintah tetap berada dalam koridor hukum. Kepastian dan keadilan perlindungan masyarakat dapat diwujudkan tanpa adanya perlakuan diskriminatif dari aparat.

Pelayanan publik merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi ukuran penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap berbagai institusi negara. Kepolisian Negara Republik Indonesia memiliki tanggung jawab besar memberikan pelayanan kepada masyarakat luas. Tugas tersebut dijalankan selain fungsi pemeliharaan keamanan, ketertiban, perlindungan, pengayoman, dan penegakan hukum. Ketentuan tersebut ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Undang-undang tersebut telah diubah terakhir melalui Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2026 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002.

Pelayanan kepolisian memiliki karakteristik yang berbeda karena berhubungan langsung dengan berbagai kebutuhan administratif maupun perlindungan hukum. Salah satu bentuk pelayanan tersebut dilaksanakan melalui Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu yang menerima laporan dan pengaduan. Surat Keterangan Kehilangan merupakan salah satu dokumen pelayanan yang dibutuhkan masyarakat ketika kehilangan barang tertentu. Dokumen tersebut diperlukan untuk berbagai keperluan administratif seperti pengurusan dokumen pengganti pada instansi pemerintahan. Kecepatan, ketepatan, kejelasan, dan keramahan petugas menjadi unsur penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan ini menuntut profesionalisme tinggi dari setiap anggota kepolisian yang bertugas.

Pelayanan Surat Keterangan Kehilangan tidak hanya berkaitan dengan kegiatan administrasi sederhana di kantor polisi. Kegiatan ini menunjukkan bagaimana kepolisian menjalankan kewajiban memberikan pelayanan prima kepada masyarakat luas. Masyarakat yang kehilangan dokumen penting umumnya membutuhkan penyelesaian cepat untuk keperluan mendesak. Dokumen tersebut sering kali berkaitan langsung dengan pekerjaan, pendidikan, perbankan, perjalanan, maupun kebutuhan pemerintahan. Kondisi tersebut menuntut petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu memberikan pelayanan secara profesional tanpa mempersulit. Pelaksanaan pelayanan harus memperhatikan kepastian prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, dan biaya transparan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan landasan penting mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan. Pasal 15 undang-undang tersebut mengatur kewajiban penyelenggara pelayanan publik termasuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Pasal 21 mengatur komponen standar pelayanan yang sekurang-kurangnya mencakup dasar hukum, persyaratan, prosedur, dan biaya. Komponen lain meliputi waktu penyelesaian, produk pelayanan, sarana prasarana, serta kompetensi pelaksana tugas. Ketentuan tersebut menjadi dasar utama dalam menilai kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Kehilangan. Pengawasan internal juga diperlukan guna memastikan seluruh standar tersebut dipatuhi.

Kualitas pelayanan publik pada lingkungan kepolisian perlu ditempatkan dalam kerangka profesionalitas dan akuntabilitas institusional. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2026 memperkuat prinsip profesionalitas, proporsionalitas, transparansi, dan akuntabilitas tugas kepolisian. Ketentuan terbaru tersebut penting digunakan dalam penelitian karena objek berada pada institusi kepolisian sektor. Pelayanan administrasi kepada masyarakat harus dilaksanakan dengan mengutamakan kepastian hukum dan sikap humanis. Keterbukaan informasi serta pertanggungjawaban petugas terhadap setiap proses

pelayanan sangat menentukan kepuasan masyarakat. Nilai-nilai tersebut menjadi pedoman operasional bagi setiap anggota kepolisian di lapangan.

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Gatak Sukoharjo memiliki posisi strategis berhubungan langsung dengan masyarakat kecamatan. Pelayanan pada tingkat kepolisian sektor menjadi gambaran awal mengenai kualitas pelayanan institusi kepolisian. Masyarakat menilai keberhasilan kepolisian berdasarkan kemampuan menangani perkara serta pengalaman pelayanan administratif harian. Pelayanan Surat Keterangan Kehilangan menjadi bentuk pelayanan sederhana namun memiliki arti penting bagi warga. Pelayanan cepat, mudah, ramah, akurat, dan transparan dapat meningkatkan kepuasan serta memperkuat kepercayaan. Kepercayaan publik merupakan modal utama dalam mendukung pelaksanaan tugas kepolisian.

Implementasi pelayanan Surat Keterangan Kehilangan membutuhkan prosedur jelas agar setiap warga memperoleh perlakuan setara. Petugas perlu melakukan pemeriksaan terhadap identitas pemohon dan keterangan mengenai barang yang hilang. Waktu dan tempat kehilangan serta kebutuhan penerbitan surat harus dicatat secara teliti. Prosedur sistematis dapat mengurangi kesalahan pencatatan dan mempercepat proses penerbitan dokumen administratif. Pengelolaan data harus dilakukan secara tertib agar informasi laporan dapat ditemukan kembali jika diperlukan. Kualitas pelayanan ditentukan oleh sistem administrasi, sumber daya manusia, dan sarana prasarana.

Perkembangan teknologi memberikan peluang bagi kepolisian untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Digitalisasi dapat membantu pencatatan, penyimpanan, pencarian, dan pengelolaan data laporan secara lebih efektif. Penerapan teknologi tetap membutuhkan kesiapan sumber daya manusia dan sarana pendukung yang memadai. Pelayanan digital belum tentu berkualitas apabila petugas belum mampu mengoperasikan sistem dengan baik. Implementasi pelayanan pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Gatak perlu memperhatikan keseimbangan teknologi. Kebutuhan masyarakat harus tetap dapat dipenuhi secara mudah, cepat, dan efektif.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian mengenai implementasi pelayanan surat keterangan kehilangan menjadi sangat penting. Penelitian diarahkan untuk mengetahui prosedur pelayanan, kualitas yang dirasakan masyarakat, serta faktor penghambatnya. Kesesuaian pelayanan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2026 menjadi fokus. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2025 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana melengkapi landasan hukum. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi komprehensif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Perbaikan berkelanjutan akan terus dilakukan guna mewujudkan pelayanan kepolisian yang semakin profesional dan tepercaya.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris, yaitu metode pendekatan yang mengkaji ketentuan hukum normatif sekaligus melihat implementasinya secara nyata dalam praktik penyelenggaraan pelayanan di lapangan. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis secara mendalam pelaksanaan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Kehilangan pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Gatak Sukoharjo. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis, dengan tujuan untuk menggambarkan, menguraikan, dan menganalisis secara sistematis seluruh data yang

berkaitan dengan prosedur, kualitas pelayanan, kendala, serta solusi pemecahannya. Sumber data mencakup data primer yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan petugas kepolisian serta masyarakat, dan data sekunder yang bersumber dari bahan hukum primer, sekunder, serta tersier. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, observasi langsung di lokasi penelitian, dan wawancara terstruktur dengan responden serta informan. Seluruh data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menarik kesimpulan yang objektif.

C. PEMBAHASAN

a. Implementasi Pelayanan Surat Keterangan Kehilangan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Gatak Sukoharjo

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat melalui penyelenggaraan layanan berkualitas, cepat, dan transparan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menempatkan kualitas pelayanan sebagai bagian penting membangun kepercayaan. Ketentuan tersebut relevan dengan pelayanan kepolisian karena masyarakat berinteraksi langsung dengan institusi saat membutuhkan perlindungan. Kondisi itu menuntut setiap satuan kepolisian menyelenggarakan pelayanan berdasarkan standar jelas, prosedur pasti, dan profesional. Penghormatan terhadap hak seluruh masyarakat harus senantiasa diutamakan dalam setiap proses pemberian pelayanan administrasi kepolisian.

Kepolisian Negara Republik Indonesia memiliki kedudukan strategis dalam memberikan pelayanan kepada seluruh warga masyarakat Indonesia. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2026 menegaskan fungsi pelayanan. Perubahan terbaru tersebut menunjukkan kebutuhan penyesuaian kelembagaan dan pelaksanaan tugas kepolisian dengan perkembangan hukum. Pelayanan administrasi kepolisian harus dilaksanakan secara profesional, humanis, akuntabel, dan berorientasi pada kepastian hukum. Setiap anggota kepolisian dituntut memiliki kompetensi memadai agar mampu menjalankan tugas pelayanan dengan baik.

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu merupakan bagian penting dalam pelaksanaan pelayanan langsung kepada masyarakat di tingkat polsek. Kepolisian menjelaskan bahwa Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu bertugas memberikan pelayanan terpadu, termasuk menerima laporan dan pengaduan. Salah satu layanan yang diberikan ialah penerbitan Surat Keterangan Kehilangan dokumen penting milik masyarakat. Dokumen tersebut dibutuhkan warga sebagai dasar pengurusan berbagai surat pengganti setelah mengalami musibah kehilangan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari kejelasan persyaratan, ketepatan prosedur, kecepatan proses, dan keramahan petugas.

Pelayanan Surat Keterangan Kehilangan pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Gatak Sukoharjo memiliki arti sangat penting. Masyarakat yang kehilangan kartu identitas, STNK, ijazah, atau surat berharga memerlukan surat keterangan untuk penggantian. Proses pelayanan lambat, persyaratan kurang jelas, atau informasi tidak seragam dapat menimbulkan ketidakpuasan mendalam. Implementasi pelayanan perlu memastikan standar pelayanan diterapkan secara terukur dan konsisten di setiap waktu.

Masyarakat harus memperoleh layanan yang sederhana, transparan, cepat, tepat, akurat, dan tanpa diskriminasi.

Konteks hukum acara pidana mengalami perubahan penting sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2025 tentang Hukum Acara Pidana. Undang-undang baru tersebut menggantikan peraturan lama dan memperkuat hak pihak yang berhadapan dengan hukum. Pengaturan ini menyempurnakan kewenangan penyelidik serta menyesuaikan mekanisme penegakan hukum dengan perkembangan teknologi informasi. Pelayanan kepolisian pada tingkat sektor perlu ditempatkan dalam kerangka administrasi tertib dan kepastian prosedur. Prinsip tersebut menjadi dasar penting dalam menilai implementasi pelayanan Surat Keterangan Kehilangan secara objektif.

Polsek Gatak Sukoharjo sebagai unit pelayanan kepolisian tingkat sektor dituntut mampu menerjemahkan ketentuan hukum ke praktik. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi Polsek menjadi pedoman. Peraturan tersebut telah diubah dengan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2025. Penelitian mengenai implementasi pelayanan Surat Keterangan Kehilangan diperlukan untuk mengetahui pelaksanaan prosedur di lapangan. Interaksi petugas, hambatan pelayanan, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan publik terus dievaluasi secara berkala. Hasil evaluasi ini berguna untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai harapan masyarakat luas.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, implementasi pelayanan Surat Keterangan Kehilangan di Polsek Gatak telah menunjukkan kesesuaian. Kesesuaian tersebut terlihat jelas dari penerapan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pihak penyelenggara kepolisian. Pasal 20 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mewajibkan penyelenggara menyusun standar pelayanan publik. Penyusunan tersebut harus memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, serta kondisi lingkungan wilayah setempat. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kehilangan tidak boleh dilaksanakan hanya berdasarkan kebiasaan subjektif petugas.

Penerapan standar pelayanan pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Gatak terlihat dari tahapan yang harus dilalui. Masyarakat menyampaikan identitas dan keterangan mengenai barang atau dokumen hilang kepada petugas piket penjagaan. Petugas kemudian melakukan pencatatan berdasarkan informasi akurat dan menyiapkan dokumen sesuai prosedur operasional. Kejelasan tahapan tersebut sangat penting karena Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menetapkan mekanisme prosedur. Prosedur baku merupakan komponen standar pelayanan yang wajib tersedia dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik.

Persyaratan pelayanan menjadi bagian penting dalam menilai kesesuaian penerbitan Surat Keterangan Kehilangan dengan standar operasional. Persyaratan harus disampaikan secara transparan agar masyarakat mengetahui dokumen yang wajib dipersiapkan sebelum datang. Pelaksanaan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Gatak menunjukkan petugas memberikan arahan identitas secara jelas. Kejelasan persyaratan tersebut dapat mengurangi kesalahan administrasi dan mencegah warga bolak-balik mengurus surat. Kondisi tersebut telah sejalan dengan ketentuan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Jangka waktu penyelesaian merupakan komponen standar pelayanan yang mempunyai hubungan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan Surat Keterangan

Kehilangan di Polsek Gatak dilaksanakan dalam waktu relatif singkat apabila persyaratan lengkap. Kecepatan tersebut memberikan manfaat besar karena surat tersebut biasanya diperlukan segera untuk mengurus dokumen pengganti. Pelayanan cepat tidak berarti menghilangkan ketelitian, sebab petugas tetap memastikan kesesuaian identitas pemohon. Penerbitan dokumen selalu disesuaikan dengan prosedur pelayanan resmi yang berlaku di lingkungan kepolisian. Ketelitian ini penting untuk menjaga keabsahan dokumen yang diterbitkan bagi masyarakat.

Aspek biaya juga menjadi ukuran penting dalam standar pelayanan penerbitan Surat Keterangan Kehilangan di Polsek Gatak. Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat sama sekali tidak dibebankan biaya dalam memperoleh pelayanan surat kehilangan tersebut. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kemudahan akses karena warga tidak perlu menyediakan anggaran khusus untuk pembayaran. Penerapan pelayanan tanpa biaya mendukung prinsip pelayanan publik yang mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Ketentuan biaya merupakan komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25. Transparansi biaya ini secara efektif mencegah munculnya pungutan liar yang merugikan masyarakat.

Produk pelayanan menjadi unsur yang harus mempunyai kepastian hukum agar masyarakat mengetahui hasil akhir yang diperoleh. Produk pelayanan berupa Surat Keterangan Kehilangan diberikan setelah keterangan dicatat dan proses administrasi selesai. Kepastian produk memberikan kejelasan bagi pemohon mengenai fungsi dokumen yang diterima untuk pengurusan lanjutan. Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 memasukkan produk pelayanan sebagai komponen standar pelayanan wajib. Kepastian produk membantu masyarakat menggunakan dokumen tersebut sesuai kebutuhan administratif pada instansi lain. Hal ini mencerminkan komitmen kepolisian dalam memberikan pelayanan prima kepada warga.

Sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan turut menentukan kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Kehilangan di polsek. Ruang pelayanan pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Gatak menyediakan fasilitas pendukung kenyamanan masyarakat. Keberadaan tempat duduk yang bersih dan fasilitas pendukung lainnya menunjukkan perhatian terhadap kenyamanan pengguna. Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menempatkan sarana dan prasarana sebagai komponen pendukung standar pelayanan. Penyediaan fasilitas yang memadai akan menciptakan suasana pelayanan yang tertib, nyaman, dan manusiawi. Peningkatan fasilitas ini terus dilakukan seiring dengan komitmen reformasi birokrasi kepolisian.

b. Kendala-Kendala Dalam Implementasi Pelayanan Surat Keterangan Kehilangan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Gatak Sukoharjo Dan Solusinya

Implementasi pelayanan publik pada dasarnya tidak selalu berjalan tanpa hambatan meskipun standar operasional telah ditetapkan. Berbagai permasalahan kerap muncul dalam praktik pelayanan sehari-hari di tingkat kepolisian sektor. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Gatak Sukoharjo sebagai garda terdepan pelayan masyarakat tidak luput dari kendala. Pemahaman mendalam mengenai kendala tersebut sangat diperlukan guna merumuskan langkah perbaikan yang tepat sasaran. Evaluasi terhadap hambatan pelayanan menjadi instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola

pemerintahan yang baik. Kepolisian dituntut senantiasa adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat yang terus berkembang pesat.

Kendala pertama yang sering dihadapi dalam implementasi pelayanan Surat Keterangan Kehilangan berkaitan dengan keterbatasan informasi. Sebagian masyarakat masih datang ke kantor polisi tanpa membawa kelengkapan persyaratan identitas pendukung yang memadai. Kondisi tersebut terjadi karena sosialisasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan belum menjangkau seluruh lapisan warga. Kurangnya pemahaman alur pelayanan menyebabkan proses penerbitan surat terkadang membutuhkan waktu lebih lama dari perkiraan. Petugas harus memberikan penjelasan berulang kepada pemohon yang belum memahami mekanisme administrasi kehilangan. Situasi ini menuntut kesabaran ekstra dari personel yang bertugas di bagian pelayanan terpadu.

Kendala kedua berkaitan dengan belum optimalnya pemanfaatan sistem informasi berbasis elektronik dalam pelayanan administrasi. Sebagian pencatatan laporan kehilangan masih dilakukan secara manual menggunakan buku register harian di kantor. Pengelolaan data manual rentan terhadap risiko kerusakan arsip, kehilangan data, dan pencarian arsip lambat. Keterbatasan infrastruktur teknologi informasi di tingkat polsek sektor turut memengaruhi kecepatan pelayanan kepada masyarakat. Transformasi digital di lingkungan kepolisian masih memerlukan dukungan sarana prasarana serta peningkatan anggaran. Tanpa dukungan teknologi memadai, modernisasi pelayanan publik di tingkat polsek sulit berjalan secara optimal.

Kendala ketiga bersumber dari keterbatasan jumlah personel yang bertugas pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu polsek. Beban kerja anggota kepolisian sering kali beririsan antara tugas operasional lapangan dan pelayanan administrasi harian. Ketika terjadi peristiwa darurat yang membutuhkan kehadiran personel di lapangan, penjagaan kantor menjadi terbatas. Situasi tersebut dapat menyebabkan antrean pemohon surat keterangan kehilangan menjadi terhambat untuk sementara waktu. Pembagian tugas yang efektif mutlak diperlukan agar fungsi pelayanan masyarakat tidak sampai terbengkalai. Profesionalitas anggota diuji dalam mengelola keterbatasan sumber daya manusia secara bijaksana.

Kendala keempat berkaitan dengan tingkat kesadaran hukum sebagian masyarakat yang masih perlu ditingkatkan secara berkelanjutan. Beberapa warga kadang kala menyampaikan keterangan tidak konsisten mengenai kronologi peristiwa kehilangan barang. Ketidakakuratan informasi tersebut menyulitkan petugas dalam menerbitkan surat keterangan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Petugas harus melakukan verifikasi berlapis guna memastikan kebenaran laporan yang disampaikan oleh pemohon. Proses verifikasi tambahan ini secara otomatis menambah durasi waktu penyelesaian pelayanan administrasi kehilangan. Edukasi hukum kepada masyarakat menjadi kebutuhan mendesak untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Kendala kelima mencakup kendala geografis dan jangkauan wilayah hukum Polsek Gatak yang cukup luas bagi warga. Jarak tempuh dari desa terjauh menuju kantor polsek kadang menjadi hambatan bagi warga berekonomi lemah. Biaya transportasi tambahan dan keterbatasan waktu masyarakat menjadi faktor penghambat warga mengakses layanan kepolisian. Meskipun pelayanan di kantor polsek tidak dipungut biaya, hambatan jarak tetap memengaruhi efektivitas pelayanan. Kepolisian perlu memikirkan inovasi jemput

bola atau pelibatan unsur kelurahan guna mendekatkan pelayanan. Pendekatan inklusif sangat penting agar seluruh warga merasakan kehadiran negara.

Kendala keenam berkaitan dengan fluktuasi jaringan komunikasi dan gangguan teknis pada perangkat pendukung pelayanan. Sistem pelayanan berbasis online yang terkadang mengalami gangguan koneksi internet memperlambat proses pencetakan dokumen. Ketika jaringan terganggu, petugas terpaksa beralih menggunakan sistem manual sementara waktu. Peralihan sistem darurat tersebut berisiko memicu ketidaknyamanan bagi masyarakat yang terbiasa dengan kecepatan. Perawatan berkala terhadap infrastruktur jaringan komunikasi mutlak diperlukan untuk mencegah kendala teknis berulang. Keandalan sistem penunjang menjadi jaminan utama tercapainya kualitas pelayanan prima.

Kendala ketujuh adalah belum optimalnya mekanisme pengawasan eksternal langsung dari masyarakat terhadap kinerja pelayanan harian. Ruang partisipasi masyarakat dalam memberikan penilaian atau kritik konstruktif masih bersifat pasif melalui kotak saran. Sebagian warga cenderung enggan menyampaikan pengaduan secara resmi meskipun merasa kurang puas dengan pelayanan. Padahal, pengaduan konstruktif sangat berguna sebagai bahan evaluasi perbaikan kinerja petugas di masa mendatang. Sosialisasi mengenai saluran pengaduan resmi kepolisian perlu digencarkan secara masif kepada masyarakat. Transparansi pengawasan akan mendorong akuntabilitas institusi kepolisian sektor.

Kendala kedelapan berkaitan dengan dinamika regulasi perundang-undangaan baru yang memerlukan penyesuaian pemahaman internal. Pemberlakuan undang-undang baru menuntut seluruh anggota polsek memahami perubahan substansi hukum secara cepat. Sosialisasi internal mengenai regulasi baru terkadang membutuhkan waktu adaptasi bagi para personel pelaksana. Pemahaman yang belum seragam di antara petugas berpotensi memunculkan perbedaan interpretasi dalam pelayanan administrasi. Pimpinan polsek harus proaktif menyelenggarakan bimbingan teknis berkala bagi seluruh anggota pelaksana. Kapasitas sumber daya manusia harus selalu ditingkatkan seiring dinamika hukum nasional.

Kendala kesembilan menyangkut keterbatasan ruang tunggu yang representatif bagi masyarakat pemohon dokumen di kantor polsek. Ruang pelayanan yang terbatas sering kali terasa sesak ketika jumlah pemohon mengalami peningkatan signifikan. Kondisi tersebut mengurangi tingkat kenyamanan warga saat menunggu antrean proses penerbitan surat keterangan. Penataan ulang tata letak ruang pelayanan publik perlu dilakukan secara optimal dan humanis. Kenyamanan fisik ruangan merupakan bagian integral dari standar pelayanan minimum yang wajib dipenuhi. Pemerintah daerah dan kepolisian dapat bersinergi dalam meningkatkan sarana prasarana fisik.

Kendala kesepuluh berkaitan dengan belum terintegrasinya basis data kehilangan antar-instansi terkait di tingkat daerah. Surat keterangan kehilangan yang diterbitkan polsek sering kali belum terhubung secara digital dengan instansi penerbit dokumen. Hal ini mengharuskan warga membawa dokumen fisik secara mandiri ke berbagai instansi yang dituju. Integrasi data lintas instansi sebenarnya dapat memangkas birokrasi dan mempercepat proses pelayanan bagi masyarakat. Koordinasi lintas sektoral perlu terus ditingkatkan guna membangun sistem pelayanan terpadu yang modern. Teknologi

informasi mutakhir harus dimanfaatkan secara maksimal untuk kepentingan pelayanan publik.

Guna mengatasi berbagai kendala tersebut, sejumlah solusi strategis dan taktis harus segera diterapkan secara konsisten. Solusi pertama adalah peningkatan publikasi Maklumat Pelayanan serta prosedur persyaratan secara jelas melalui media sosial. Informasi alur pelayanan harus disebarluaskan secara transparan melalui papan pengumuman resmi dan platform digital. Langkah ini bertujuan agar masyarakat memahami persyaratan secara utuh sebelum mendatangi kantor polsek. Pemahaman awal yang baik akan mempercepat proses pelayanan dan meminimalisasi kesalahan administrasi pemohon. Transparansi informasi merupakan kunci utama membangun kepercayaan publik yang kuat.

Solusi kedua mencakup pengoptimalan sistem informasi elektronik dan nonelektronik melalui penyediaan sumber resmi yang mudah. Peningkatan kapasitas infrastruktur teknologi digital di tingkat polsek harus menjadi prioritas pengembangan institusional. Pelatihan operasional sistem bagi personel pelayanan perlu diselenggarakan secara berkala dan berkesinambungan. Penggunaan aplikasi digital yang terintegrasi akan mempercepat proses pencarian arsip laporan kehilangan warga. Efisiensi administrasi ini berdampak langsung pada peningkatan kecepatan waktu penyelesaian pelayanan publik. Modernisasi sistem kerja mutlak diperlukan menghadapi tuntutan era digital.

Solusi ketiga adalah peningkatan komunikasi langsung yang humanis serta penguatan partisipasi aktif masyarakat dalam pelayanan. Petugas pelayanan dituntut mengedepankan sikap senyum, sapa, salam, sopan, dan santun dalam melayani. Pendekatan humanis dapat mencairkan suasana dan membangun kedekatan emosional positif antara polisi dan warga. Evaluasi pelayanan harus dilakukan secara berkala dengan melibatkan masukan langsung dari pengguna layanan. Forum komunikasi publik dapat diselenggarakan guna menyerap aspirasi dan kritik konstruktif dari masyarakat. Partisipasi masyarakat merupakan elemen vital dalam menjaga kualitas pelayanan publik.

Solusi keempat melibatkan penguatan pengawasan internal secara ketat oleh pimpinan terhadap kedisiplinan seluruh personel. Pengawasan melekat bertujuan mencegah terjadinya penyimpangan prosedur maupun pungutan liar dalam bentuk apa pun. Pemberian reward bagi petugas teladan dan sanksi tegas bagi pelanggar harus ditegakkan. Mekanisme pengaduan masyarakat harus dikelola secara profesional, transparan, dan akuntabel sesuai peraturan. Peraturan Kepolisian Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat menjadi pedoman. Pengawasan objektif akan menjamin terciptanya birokrasi kepolisian yang bersih, berintegritas, dan terpercaya.

Solusi kelima mencakup peningkatan sinergi dan koordinasi lintas sektoral antara kepolisian dan instansi pemerintahan daerah. Kerja sama yang baik antar-instansi akan memudahkan proses validasi data dokumen warga yang dilaporkan hilang. Peningkatan fasilitas sarana prasarana ruang pelayanan juga perlu didukung alokasi anggaran yang memadai. Komitmen bersama seluruh pemangku kepentingan menjadi penentu keberhasilan reformasi birokrasi sektor pelayanan. Penerapan seluruh solusi tersebut harus sejalan dengan prinsip keterbukaan, kemudahan, kepastian, dan akuntabilitas. Kualitas pelayanan publik di Polsek Gatak Sukoharjo akan terus meningkat secara berkelanjutan.

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi pelayanan Surat Keterangan Kehilangan di Polsek Gatak Sukoharjo, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan telah sesuai dengan prinsip pelayanan publik. Kesesuaian tersebut tampak pada penerapan standar pelayanan, sistem terpadu, pemenuhan hak masyarakat, serta perilaku pelaksana yang profesional. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 beserta perubahannya menjadi landasan utama. Kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan informasi, pemahaman masyarakat yang belum merata, serta keterbatasan infrastruktur teknologi. Solusi yang diterapkan mencakup peningkatan publikasi Maklumat Pelayanan, pengoptimalan sistem digital, penguatan komunikasi humanis, serta pengawasan internal berkala.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussalam, R., 2009. *Hukum Kepolisian Sebagai Hukum Positif dalam Disiplin Hukum*. Jakarta: Restu Agung.

Abdussalam, R. and Desasfuryanto, A., 2014. *Hukum Kepolisian Indonesia*. Jakarta: PTIK Press.

Arief, Barda Nawawi, 2017. *Bunga Rampai Kebijakan Hukum Pidana*. Jakarta: Kencana.

Djamin, Awaloedin, 2011. *Sistem Administrasi Kepolisian: Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pengembangan Kajian Ilmu Kepolisian.

Dwiyanto, Agus, 2018. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Fuady, Munir, 2018. *Metode Riset Hukum: Pendekatan Teori dan Konsep*. Depok: Rajawali Pers.

Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Moenir, H.A.S., 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Rahardjo, Satjipto, 2007. *Membangun Polisi Sipil: Perspektif Hukum, Sosial dan Kemasyarakatan*. Jakarta: Kompas.

Ratminto and Winarsih, Atik Septi, 2018. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ridwan HR, 2018. *Hukum Administrasi Negara*. Depok: Rajawali Pers.

Sadjijono, 2010. *Memahami Hukum Kepolisian*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.

Sinambela, Lijan Poltak, 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Soekanto, Soerjono, 1983. *Penegakan Hukum*. Jakarta: Binacipta.

Suteki and Taufani, Galang, 2018. *Metodologi Penelitian Hukum: Filsafat, Teori dan Praktik*. Depok: Rajawali Pers.