



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**FAKULTAS HUKUM**

**PERANAN SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI POLRES**

**KEBUMEN**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan penulisan skripsi**

**Program Studi Hukum Program Sarjana**

**Disusun Oleh:**

**CHANDRA ARI SAPUTRO**

**NPM. 191003742017162**

**SEMARANG**

**2025**



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG  
FAKULTAS HUKUM

PERANAN SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI POLRES  
KEBUMEN

SKRIPSI

Telah dilakukan pengujian di hadapan Tim Penguji  
Dan memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan  
Program Sarjana Program Studi Ilmu Hukum

Disusun Oleh :  
CHANDRA ARI SAPUTRO  
NPM. 191003742017162

Mengesahkan,  
Tim Penguji  
Ketua,

Dr. SRI RETNO WIDYORINI, S.H., M.Hum  
NIDN. 0628096301

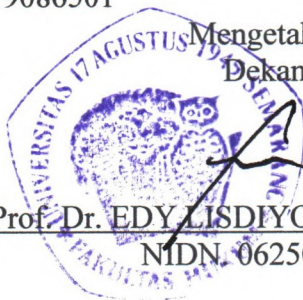
Anggota,

DARMAWAN TRI BUDI UTOMO, S.H., M.Si  
NIDN. 0619086501

Anggota,

SRI SETIAWATI, S.H., M.Hum  
NIDN. 0621016301

Mengetahui,  
Dekan,



Prof. Dr. EDY LISDIYONO, S.H., M.Hum  
NIDN. 0625046301

SEMARANG  
2025

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
ABSTRAK .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
D. Sistematika Penulisan .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Umum tentang Peranan.....	9
B. Tinjauan umum Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) .....	10
C. Tinjauan Khusus Tentang Pelayanan Publik.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Tipe Penelitian .....	22
B. Spesifikasi Penelitian .....	22
C. Metode Pengumpulan Data .....	23
D. Metode Penyajian Data .....	24
E. Metode Analisis Data .....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....	26
A. Peranan sentra pelayanan kepolisian terpadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Polres Kebumen .....	26
B. Faktor yang menghambat sentra pelayanan kepolisian terpadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Polres Kebumen .....	40

BAB V PENUTUP.....	54
A. Kesimpulan .....	54
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA .....	56

## **ABSTRAK**

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik di institusi kepolisian, termasuk di Polres Kebumen.. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan sentra pelayanan kepolisian terpadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Polres Kebumen dan untuk mengetahui faktor yang menghambat sentra pelayanan kepolisian terpadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Polres Kebumen Metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah menggunakan pendekatan penelitian secara yuridis normatif. Sumber Data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder melalui penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian kepustakaan (*library research*). Data-data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Peranan sentra pelayanan kepolisian terpadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Polres Kebumen yaitu penerimaan laporan dan pengaduan, memberikan informasi dan panduan, koordinasi tindak lanjut, pelayanan darurat, mendekati polisi dengan masyarakat serta penerbitan surat dan dokumen penting. Faktor yang menghambat sentra pelayanan kepolisian terpadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Polres Kebumen dapat dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi sumber daya manusia yang terbatas, keterbatasan sarana dan prasarana, budaya kerja yang kurang responsif serta Kurangnya Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi. Faktor eksternal meliputi kurangnya sosialisasi, kondisi geografis, minimnya anggaran, serta tingkat kepercayaan masyarakat

**Kata Kunci : Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), Pelayanan, Masyarakat**