

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN STRATEGI SENTRA PELAYANAN
KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) DALAM PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI POLDA SUMUT**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.Sos) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*

Diajukan oleh:

Nama : ZAINAL AZHARI
NPM : 71210611037
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN**

2025

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang dengan rahmat dan karunia-Nya telah memberikan kesehatan, kekuatan dan ketekunan pada penulis sehingga mampu dan berhasil menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ilmu Administrasi Negara** pada **Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara (UISU)**.

Demi terwujudnya penyelesaian dan penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan untuk memperoleh bahan-bahan yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

- 1) Bapak **Dr. Ridwan Nasution, S.Sos., M.Kom.I.**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara;
- 2) **Bapak Junaedi Singarimbun, S.Sos., M.Si.**, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik;
- 3) **Bapak Raden Deni Atmiral, S.Sos., M.AP.**, selaku Wakil Dekan Bidang Sumber Daya dan Tata Kelola sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini;
- 4) Bapak **Mardiansyah, S.Sos., M.M.**, selaku Plt. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sekaligus sebagai Pembimbing II yang tidak pernah bosan memberikan, bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini;

- 5) seluruh dosen terima kasih atas segala ilmu, bimbingan, serta bantuan yang diberikan selama penulis menempuh studi;
- 6) seluruh staf biro dan administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara terutama teruntuk staf administrasi Ilmu Administrasi Negara yang tidak henti-hentinya selalu mengingatkan kepada penulis agar segera menyelesaikan studi ini;
- 7) kepada Kedua orang tua, **Zulhanifi** dan **Dra. Erlina Koto**, dan Kedua mertua, **Mahmuddin** dan **Fatimah** atas doa, kasih sayang, dukungan moral, dan kasih sayang yang selalu menyertai langkah penulis;
- 8) Kepada **Istri penulis**, yang telah memberikan dorongan agar untuk melanjutkan studi yang sempat terputus ini sehingga atas perhatiannya menjadi bersama-sama berjuang menyelesaikan kuliah ini merupakan anugerah dan kebanggaan tersendiri bagi penulis;

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari terdapatnya kekurangan, namun demikian dengan berlapang dada penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak yang menaruh perhatian terhadap skripsi ini. penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi sumbangan kecil bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang **Ilmu Administrasi Negara**.

Akhir kata, Renungan khidmat yang sedalam-dalamnya beserta doa penulis kehadirat Allah SWT kepada Ayahanda dan Ibunda semoga senantiasa dalam keridhoan Allah SWT. Kepada semua pihak yang telah berkenan memberikan jasa baiknya, penulis haturkan terima kasih dan penghargaan, semoga Allah SWT membalas amal kebajikan tersebut.

Medan, Oktober 2025
Penulis

Zainal Azhari

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pembatasan Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2	5
URAIAN TEORITIS	5
2.1 Teori Implementasi.....	5
2.2 Teori Manajemen Strategi	6
2.3 Teori Pelayanan	8
2.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	9
2.5 Penelitian Terdahulu.....	11
2.6 Kerangka Berfikir.....	12
BAB 3	14

METODOLOGI PENELITIAN	14
3.2 Metode Penelitian.....	14
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	14
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	15
3.5 Teknik Pengumpulan Data	15
3.6 Teknik Analisis Data	16
3.7 Jadwal Pelaksanaan	17
BAB 4	18
HASIL DAN PEMBAHASAN	18
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	18
4.1.1 Profil Umum Kepolisian Daerah Sumatera Utara	18
4.1.2 Profil Umum Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Sumut.....	19
4.1.3 Struktur organisasi SPKT Polda Sumatera Utara	20
4.2 Hasil Wawancara.....	23
4.2.1 Hasil Wawancara dengan Informan 1.....	23
4.2.2 Hasil Wawancara dengan Informan 2.....	26
4.2.3 Hasil Wawancara dengan Informan 3.....	27
4.2.4 Hasil Wawancara dengan Informan 4.....	28
4.2.5 Ringkasan Hasil Wawancara Perumusan Strategi	29
4.2.6 Ringkasan Wawancara Implementasi Manajemen Strategi.....	30
4.2.7 Evaluasi Pelaksanaan Strategi	31
4.3 Pembahasan	33
4.3.1 Rumusan Manajemen Strategi SPKT dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Polda Sumatera Utara	34
4.3.2 Implementasi Manajemen Strategi SPKT dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Polda Sumatera Utara.....	40

4.3.3	Evaluasi Manajemen Strategi SPKT dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Polda Sumatera Utara	46
BAB 5	56
KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	17
Tabel 4. 2 Pemetaan Instrumen Wawancara.....	23
Tabel 4. 3 Gambaran Umum Hasil Wawancara.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir Penelitian.....	13

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Panduan Wawancara.....	65
Lampiran 2. Dokumntasi Informan 1	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Dokumentasi Informan 2	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4. Dokumentasi Informan 3	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5. Dokuntasi Informan 4.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

- (Lemkapi), Lembaga Kajian Strategis Kepolisian. *Kajian Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan SPKT Di Indonesia Tahun 2023*. Jakarta: Lemkapi, 2023.
- Andriani. "Strategi Implementasi Pelayanan Terpadu." *Jurnal Administrasi Publik Indonesia* 4, no. 1 (2021): 44–55.
- Anggraini, Nia, and R. Rudi Alhemp. "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PT HAWAII HOLIDAY HOTEL PEKANBARU." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 10 (2021): 1–208.
- Armaniah, Henny, Amas Sari Marthanti, and Faif Yusuf. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL AHASS HONDA." *Managerial – Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen* 2, no. 2 (2019): 62–72.
- Budi Santoso. "Kinerja Pelayanan SPKT Dan Tantangan Reformasi Birokrasi Di Kepolisian." *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik* 8, no. 2 (2022): 115–29.
- David, Fred R. *Strategic Management: Concepts and Cases*. 15th ed. New Jersey: Pearson Education, 2015.
- Dewi. "Strategi Pelayanan Publik Di Polres Bandung." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pemerintahan* 9, no. 1 (2021): 55–67.
- Dwiyanto, Agus, Partini, Ratminto, Bambang Wicaksono, Wini Tamtiarti, Bevaola Kusumasari, and Mohammad Nuh. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017.
- Edwards, III George C. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C: Congressional Quarterly Press, 1980.
- Fadli, Muhammad Rijal. "Manajemen Strategi Pelayanan Kepolisian." *Jurnal Kebijakan Publik* 9, no. 3 (2021): 23–36.
- Grant, Robert M. *Contemporary Strategy Analysis (9th Ed.)*. *Educacao e Sociedade*. Tenth edit. Vol. 1. Danvers: Wiley, 2016. http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Educacao_PereiraAS_1.pdfhttp://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs_00_11/rbcs11_01.htmhttp://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7845/1/td_2306.pdf<https://direitofma2010.files.wordpress.com/2010/03/emi>.
- Harmita, Dwi, and Hery Noer Aly. "Implementasi Pengembangan Dan Tujuan Kurikulum ." *Jurnal Multilingual* 3, no. 1 (2023): 114–19.
- Harteti Jasin. "Implementasi Guru Terhadap Model Pembelajaran Daring Dimasa Pandemi Covid-19 Di SDN 4 Poneo Kepulauan." *Universitas Gorontalo* 5, no. 2 (2021): hlm 63-71.

- Hill, Michael, and Peter Hupe. *Implementation of Public Policy*. SAGE Publications Ltd. London: SAGE Publications Ltd, 2022.
- Indonesia, Kepolisian Negara Republik. *Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 Tentang Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort Dan Kepolisian Sektor*. Jakarta, 2010.
- John M. Bryson. *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations: A Guide to Strengthening and Sustaining Organizational Achievement, 5th Edition*. 5th ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2017.
- John W. Creswell. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. 3rd ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2013.
- Kaplan, Robert S., and David P. Norton. *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Boston: Harvard Business School Press, 1996.
- KBI. "Summary for Policymakers." In *Climate Change 2013 – The Physical Science Basis*, 1–30. Jakarta: Cambridge University Press, 2014. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah" 10, no. 3 (2016): 569–86.
- Lincoln, Norman K. Denzin and Yvonna S. *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. 4th ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2011.
- Mahendra. "Analisis Kepuasan Publik Terhadap SPKT." *Jurnal Ilmu Kepolisian* 3, no. 2 (2022): 88–97.
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2014.
- Meter, Donald S. Van, and Carl E. Van Horn. "The Policy Implementation Process." *Administration & Society* 6, no. 4 (February 1, 1975): 445–88. <https://doi.org/10.1177/009539977500600404>.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019.
- Narisa, R. Dwi Chandra, Riska Sri Handayani, and Lim Yola. "Strategy For Strengthening National Police Public Services Based On Information Technology Through A Database Management System." *OPSearch: American Journal of Open Research* 2, no. 12 (December 28, 2023): 839–55. <https://doi.org/10.58811/opsearch.v2i12.90>.
- Nasional, Komisi Kepolisian. *Laporan Tahunan Kompolnas 2023: Evaluasi Pelayanan Publik Kepolisian*. Jakarta: Kompolnas, 2023.
- Negara, Jurnal Administrasi, Joko Susanto, and Zepa Anggraini. "THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN SUBDISTRICT OFFICE TABIR" 25 (2019).

- Nugroho. "Penerapan Manajemen Strategi." *Jurnal Administrasi Negara* 6, no. 1 (2019): 14–25.
- Parasuraman, A., V. A. Zaithaml, and A. Berry L. L. "SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Jurnal Of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.
- Peter M. Senge. *Senge_TheFifthDiscipline.Pdf*. 1st ed. New York: Doubleday, 1990.
- Poldasu. "Kepolisian Daerah Sumatera Utara." Poldasu, n.d. <https://poldasumut.org/>.
- Pratiwi, Nur Aji. "Evaluasi Strategi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi." *Jurnal E-Government* 7, no. 2 (2020): 123–35.
- Rahmawati. "Evaluasi SPKT Pasca Pandemi." *Jurnal Kajian Kebijakan Publik* 9, no. 3 (2023): 67–75.
- Robbins, Stephen P., and Timothy A. Judge. *Organizational Behavior*. Edited by Sally Yagan. *Prentice Hall*. Fifteenth. Vol. 7. New Jersey: Prentice Hall, 2015. https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil_wars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625.
- Santoso, Budi. "Kinerja SPKT Dan Reformasi Birokrasi." *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik* 8, no. 2 (2022): 115–29.
- Simanjuntak, Mega Yuniar. "Efektivitas SPKT Di Sumatera Utara." *Jurnal Reformasi Administrasi* 11, no. 1 (2023): 35–47.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Bandung: ALFABETA, CV, 2017.
- Suharto. "Evaluasi Strategi Pelayanan Terpadu." *Jurnal Administrasi Publik* 12, no. 2 (2020): 102–10.
- Sukmiridiyanto, Pitojo Budiono, and Maulana Mukhlis. "PERAN KRUSIAL MANAJEMEN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PUBLIK." *Journal Publicuho* 7, no. 3 (August 9, 2024): 1183–89. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i3.476>.
- Sumaryono, and Zahara Tussoleha Rony. "Manajemen Strategis Dan Kerangka Kerja Strategis." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 5, no. 3 (February 20, 2024): 353–66. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v5i3.1850>.
- Taufana, Verryza Agridita. "Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Strategi Pelanggan Di Bandara Sepinggán, Balikpapan." *Pelayanan Publik* 1, no. 1 (2014): 1–12.
- Wheelen, Thomas L., J. David Hunger, Alan N. Hoffman, and Charles E. Bamford. *Strategic Management and Business Policy; Globalization, Innovation, and Sustainability*. Edited by Stephanie Wall. *Global Edition*. FOURTEENTH. Vol. 35. London: Pearson Education, 2001.

<https://doi.org/10.1108/03090560110382101>.

Yin, Robert K. *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. 6th ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2018.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Wawancara



ZAINAL AZHARI
NPM: 71210611037
Prodi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Sumatera Utara

PANDUAN WAWANCARA

Judul Penelitian : **Implementasi Manajemen Strategi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Polda Sumatera Utara**

A. Pertanyaan untuk Pejabat Struktural (Kepala SPKT/ Kasubbag Renmin)

No	Aspek Fokus	Pertanyaan Wawancara
1	Perumusan Strategi	<ol style="list-style-type: none">Bagaimana visi dan misi SPKT Polda Sumut dirumuskan, dan apa landasan utamanya?Siapa saja pihak yang terlibat dalam penyusunan strategi pelayanan SPKT?Apakah SPKT memiliki dokumen strategi tertulis (Renstra atau SOP strategis)? Jika ada, bagaimana proses penyusunannya?Apakah ada analisis situasi (seperti SWOT, kebutuhan masyarakat, atau survei kepuasan) yang digunakan dalam perumusan strategi?Bagaimana strategi tersebut dikomunikasikan kepada seluruh anggota SPKT?
2	Implementasi Strategi	<ol style="list-style-type: none">Bagaimana mekanisme pelaksanaan strategi pelayanan di tingkat operasional SPKT?Bagaimana pembagian tugas dan tanggung jawab personel dalam mendukung pelaksanaan strategi tersebut?Sejauh mana fasilitas, sarana, dan teknologi informasi mendukung penerapan strategi pelayanan?Apa bentuk pelatihan atau peningkatan kompetensi yang diberikan kepada petugas SPKT untuk mendukung implementasi strategi?Kendala apa yang sering muncul dalam pelaksanaan strategi di lapangan?
3	Evaluasi Strategi	<ol style="list-style-type: none">Bagaimana proses evaluasi terhadap pelaksanaan strategi pelayanan dilakukan di SPKT?Apa saja indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan strategi?Siapa yang bertanggung jawab melakukan evaluasi, dan seberapa sering dilakukan?Apakah hasil evaluasi pernah ditindaklanjuti dengan perbaikan strategi atau SOP? Berikan contohnya.Bagaimana keterlibatan pimpinan Polda dalam menilai dan memperbaiki implementasi strategi SPKT?

B. Pertanyaan untuk Petugas Pelaksana / Frontliner SPKT

No	Aspek Fokus	Pertanyaan Wawancara
1	Perumusan Strategi	<ol style="list-style-type: none">Apakah Anda mengetahui visi, misi, atau tujuan strategis SPKT? Dari mana Anda mengetahuinya?



ZAINAL AZHARI
NPM: 71210611037
Prodi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Sumatera Utara

No	Aspek Fokus	Pertanyaan Wawancara
		b. Apakah Anda pernah dilibatkan dalam penyusunan atau sosialisasi strategi pelayanan SPKT?
2	Implementasi Strategi	a. Bagaimana penerapan strategi pelayanan SPKT dalam tugas harian Anda? b. Sejauh mana Anda memahami dan menerapkan SOP pelayanan publik? c. Hambatan apa yang paling sering Anda alami dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat? d. Apakah sarana dan prasarana mendukung pelaksanaan strategi pelayanan dengan baik? e. Bagaimana sikap masyarakat terhadap pelayanan yang Anda berikan sejauh ini? f. Menurut Anda, langkah apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di SPKT?
3	Evaluasi Strategi	a. Apakah Anda pernah mendapatkan penilaian kinerja atau umpan balik dari atasan terkait kinerja pelayanan? b. Sejauh mana hasil evaluasi (misalnya supervisi atau rapat kerja) berpengaruh terhadap perbaikan kerja Anda?

C. Pertanyaan untuk Pengguna Layanan / Masyarakat

No	Aspek Fokus	Pertanyaan Wawancara
1	Implementasi Strategi	a. Bagaimana pengalaman Anda saat mengurus layanan di SPKT Poldas Sumatera Utara? b. Apakah petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan jelas sesuai kebutuhan Anda? c. Bagaimana sikap dan komunikasi petugas selama proses pelayanan? d. Apakah fasilitas (ruang tunggu, loket, informasi) di SPKT sudah memadai dan nyaman? e. Menurut Anda, apakah waktu pelayanan di SPKT sudah efisien? f. Apakah Anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan SPKT? Jelaskan alasannya. g. Jika Anda diminta memberi saran, aspek apa yang paling perlu diperbaiki agar pelayanan SPKT lebih baik?

D. Pertanyaan untuk Pejabat Poldas (Bidang Perencanaan / Itwasda / SDM)

No	Aspek Fokus	Pertanyaan Wawancara
1	Perumusan Strategi	a. Bagaimana kebijakan Poldas Sumut dalam mendukung penyusunan strategi pelayanan SPKT? b. Apakah ada pedoman umum atau rencana strategis Poldas yang menjadi acuan bagi SPKT?



ZAINAL AZHARI
 NPM: 71210611037
 Prodi Ilmu Administrasi Negara
 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Islam Sumatera Utara

		c. Bagaimana peran Bidang Perencanaan/Itwasda dalam menyelaraskan strategi SPKT dengan strategi Polda?
2	Implementasi Strategi	<p>a. Bagaimana mekanisme pengawasan atau monitoring terhadap implementasi strategi SPKT?</p> <p>b. Dukungan apa yang diberikan Polda untuk memperkuat sumber daya manusia dan sarana SPKT?</p> <p>b. Sejauh mana Polda memantau tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan SPKT?</p>
3	Evaluasi Strategi	<p>a. Bagaimana sistem evaluasi kinerja SPKT diterapkan di lingkungan Polda Sumut?</p> <p>b. Apakah hasil evaluasi SPKT menjadi dasar pengambilan keputusan dalam perencanaan atau kebijakan berikutnya?</p> <p>c. Menurut Anda, apa kendala utama dalam menilai keberhasilan implementasi strategi pelayanan publik di SPKT?</p>