

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN PUBLIK PADA POLRES SUKOHARJOJAWA TENGAH

¹Dasmadi, ²Zulkifli Djamin, ³Hendra Musa, ⁴Ismandra, ⁵Rulius Surachman

¹Fakultas Ekonomi, Universitas Slamet Riyadi Surakarta

^{2,3,4,5}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Aprin Palembang

E-mail: dasmadi@unisri.ac.id

ABSTRAK

Kata kunci:
Pelayanan, Tata
kelola, Integritas,
Manajemen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM di Polres Sukoharjo telah dirancang dengan baik, diorganisasikan secara rapi, diterapkan dengan konsisten, dan dievaluasi secara regular. Pencapaian standar kualitas penerapan Zona Integritas menuju WBK/WBBM terkategori Sangat Baik dengan skor nilai 97,49%. Nilai ini merupakan nilai rata-rata seluruh indikator penilaian. Dari 36 indikator penilaian, sebanyak 33 kuesioner telah berkategori Excellent (rentang nilai >95%-100%). Sedangkan ada 3 kuesioner telah berkategori Sangat Baik (rentang nilai 90%-95%). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Polres Sukoharjo telah benar-benar bersungguh-sungguh ingin mencapai predikat WBK/WBBM.

ABSTRACT

Keywords:
Service,
Governance,
Integrity,
Management

The results showed that the construction of the Integrity Zone towards WBK/WBBM at Sukoharjo Police Station has been well designed, neatly organized, implemented consistently, and evaluated regularly. The achievement of quality standards for the implementation of the Integrity Zone towards WBK/WBBM is categorized as Very Good with a score of 97.49%. This value is the average value of all assessment indicators. Of the 36 assessment indicators, as many as 33 questionnaires have been categorized as Excellent (value range >95%-100%). Meanwhile, there are 3 questionnaires that have been categorized as Very Good (range of values 90%-95%). Thus, it can be said that the Sukoharjo Regional Police has really earnestly wanted to achieve the
WBK/WBBM.

PENDAHULUAN

Sebagai bentuk dukungan dari Polres Sukoharjo dalam menyukseskan program optimalisasi Reformasi Birokrasi (RB) di tubuh Polri, sebagaimana dicanangkan dalam

Peraturan Kapolri No.5 tahun 2018 tentang Pengukuran Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia, maka Kapolres Sukoharjo menetapkan kebijakan penguatan tata kelola di institusi yang dipimpinnya. Kebijakan ini dimaksudkan untuk menciptakan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di Polres Sukoharjo.

Implementasi kebijakan tersebut diwujudkan melalui penguatan tata kelola pada fungsi-fungsi yang ada di lingkungan Polres Sukoharjo. Kapolres Sukoharjo, AKBP SIGIT, S.I.K., M.H beserta jajarannya, bertekad untuk mewujudkan secara nyata bahwa Polri merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dan ketertiban negeri. Hal ini sesuai dengan program pemerintah untuk melakukan reformasi di bidang birokrasi.

Guna mengetahui tingkat keefektifan kebijakan Polres Sukoharjo tersebut, maka dilakukan survei secara komprehensif dengan mengikutsertakan responden dari internal Polres dan eksternal Polres, yaitu masyarakat. Survei dilakukan dengan menggandeng mitra yang berasal dari SYAHDA RESEARCH INSTITUTE (CV. Aneka Pustaka Multimedia). Tujuannya adalah untuk menggambarkan secara valid dan reliabel atas tingkat keberhasilan kebijakan yang telah diputuskan. Kebijakan tersebut diorientasikan untuk menciptakan Polres Sukoharjo sebagai Zona Integritas.

Guna pengukuran keberhasilan program untuk menciptakan ZI menuju WBK dan WBBM di Polres Sukoharjo dilakukan evaluasi secara bertahap dan terprogram semenjak tahun 2020, secara tahunan. Maka, penelitian ini merupakan kelanjutan dari penelitian tahun-tahun sebelumnya. Pelaksanaan evaluasi dilakukan secara terprogram yang pelaksanaannya selain dilakukan secara mandiri melalui pola evaluasi internal juga dilakukan evaluasi dengan menggandeng mitra evaluator eksternal. Adapun mitra evaluator eksternal adalah dari SYAHDA RESEARCH INSTITUTE (CV. Aneka Pustaka Multimedia). Penelitian ini merupakan kelanjutan dari Survey, Kualitas Pelayanan Publik (Oktober-Desember 2022), yang dilakukan di tujuh unit layanan, yaitu: SIM, SAMSAT, BPKB, TAHTI, SPKT, SKCK, Laka-lantas. Tahun 2022 tentang Kualitas Pelayanan Publik dan Transparansi. Pada tahun 2023 ini juga untuk diorientasikan mengungkap Kualitas Pelayanan Publik dan Transparansi.

Penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan publik dan Transparansi. Tujuannya untuk mengetahui implementasi kebijakan pelayanan yang bersih dari KKN. Dari dua kelompok besar ini diturunkan dalam butir-butir kuesioner. Pada unsur Pelayanan Publik diturunkan kedalam 14 butir kuesioner yang intinya adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan yang dilakukan Polres Sukoharjo. Dari unsur Transparansi diturunkan kedalam 7 butir kuesioner yang berisi pertanyaan tentang persepsi masyarakat atas ada tidaknya korupsi di Polres Sukoharjo dan proses penyelesaian adanya problem terkait korupsi (Kuesioner terlampir). Dengan demikian, atas penelitian ini digunakan 21 kuesioner yang didesain secara tertutup dan terbuka.

Tujuan Penelitian ini adalah: Untuk mendapatkan gambaran secara pasti tentang persepsi masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh Polres Sukoharjo. Untuk mendapatkan data yang akurat, obyektif, handal dari masyarakat atas persepsi ada tidaknya gratifikasi dan penerapan sistem anti korupsi di Polres Sukoharjo.

Penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Polres Sukoharjo sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan, sekaligus dapat dijadikan basis data untuk menetapkan indeks mutu pelayanan dan keefektifan peningkatan tata kelola Polres Sukoharjo. Penelitian ini dapat digunakan sebagai input informasi bagi evaluator dalam memberikan penilaian kategori keberhasilan pembangunan Zona Integritas di Polres Sukoharjo. Penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh SYAHDA RESEARCH INSTITUTE (CV. Aneka Pustaka Multimedia)

sebagai pasokan informasi guna pengembangan keilmuan, terutama bidang keilmuan manajemen.

METODE

Penelitian ini tergolong sebagai penelitian lapangan (field Study) dengan metode survei. Survei dilakukan untuk mengetahui persepsi masyarakat yang berhubungan dengan layanan di Polres Sukoharjo. Survey dilakukan dengan menyebarkan angket/kuesioner Yang didesain dengan jawaban berupa pilihan dan isian. Kuesioner yang didesain dengan pilihan jawaban disebut kuesioner tertutup, dan kuesioner yang didesain dengan jawaban berupa isian disebut dengan kuesioner terbuka. Kegunaan penelitian ini lebih mengarah kepada menjelaskan fenomena di masyarakat dalam mempersepsi kualitas layanan Polres Sukoharjo. Maka, pelayanan ini tergolong sebagai explanation research. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi, yaitu mengamati fenomena yang terjadi, tanpa dikerangkeng oleh teori terlebih dulu. Teknik analisis yang dilakukan adalah analisis kuantitatif, yaitu anaiisis penelitian dengan menggunakan angka-angka untuk menstandarisasi, mengelompokkan kualitas jawaban yang sepadan, serta melakukan penjelasan atas data yang diteliti. Output dari analisis tersebut digunakan untuk menjabarkan fenomena yang terjadi, melalui penjelasan item per item kuesioner yang diteliti, lalu ditarik kesimpulan secara komprehensif untuk menjelaskan keadaan yang terjadi terkait dengan persepsi masyarakat atas layanan yang diberikan oleh Polres Sukoharjo.

Analisis dilakukan pada dua kelompok tinjauan, yaitu: 1) Analisis pelayanan publik, yang dicermati dengan 14 butir kuesioner, 2) Analisis Transparansi, yang dicermati dengan 7 butir kuesioner. Analisis dilakukan secara detil item per item untuk mendapatkan kejelasan realitas. Paparan semacam ini dapat disebut juga dengan analisis deskriptif, karena penekanannya adalah menjelaskan realitas. Pemaparan dan analisis dilengkapi dengan tabel dan grafis yang diikuti dengan penjelasan secara deskriptif, tujuannya adalah untuk memudahkan pemahaman para pembaca.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat Kota Sukoharjo yang pernah berhubungan langsung dengan layanan Polres Sukoharjo. Jumlah populasi ini tidak diketahui dengan pasti. Untuk memnentukan jumlah sampel yang tidak diketahui populasinya. Dapat menggunakan rumus Paul Leedy (Arikunto, 2002) sebagai berikut :

$$N = \left(\frac{Z}{e} \right)^2 (P)(1 - P)$$

Dimana :

N	= Ukuran sampel	e	= Sampling error
Z	= Standard score untuk α yang dipilih	p	= proporsi harus dalam populasi

Jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25% tergantung dari :

1. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana.
2. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap onyek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data

Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui, maka peneliti menetapkan sebesar 25% (0,25). Berdasarkan ketentuan tersebut maka nilai P(1-P) maksimal sebesar

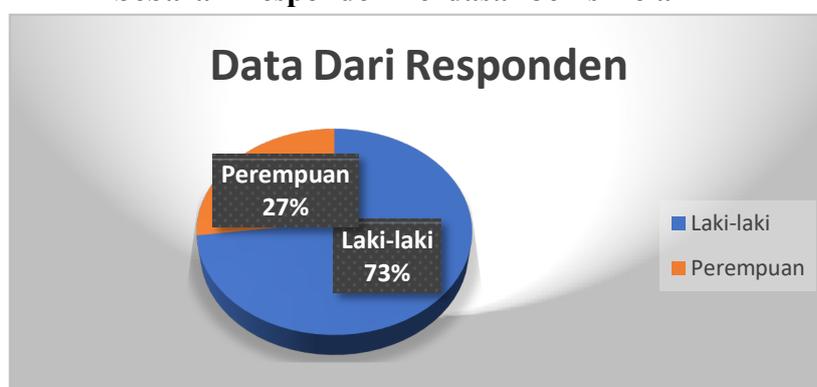
0,25. Dengan menggunakan *Confidence Level* 95% maka diperoleh nilai Z sebesar 1,96 dan tingkat kesalahan (e) tidak lebih dari 10% (0,1) maka besaran sampelnya adalah :

$$N = \left(\frac{1,96}{0,1} \right)^2 (0,25)$$

$$= 96,04 \text{ (dibulatkan menjadi 96)}$$

Jadi disimpulkan jumlah responden dalam penelitian ini sebesar 96 responden . Jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 70 orang atau 92,92%, sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 26 orang atau 27,08%. Ragam pekerjaan Para responden dapat diklasifikasikan 11 macam pekerjaan, dan yang tidak tertampung dalam ragam pekerjaan yang 2 tersebut digolongkan kedalam jenis pekerjaan lainnya, sehingga menjadi 12 ragam pekerjaan. Data lengkap dijelaskan pada tabel yang ada dalam sub deskripsi responden.

Sebaran Responden Berdasar Jenis Kelamin



HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden

1. Jenis Pekerjaan Responden

Guna melihat persepsi masyarakat berdasarkan jenis pekerjaan mereka, maka diberikan pertanyaan secara terbuka. Berdasar hasil jawaban responden diketahui ada 11 jenis pekerjaan, dan yang tidak termasuk ke dalam kelompok 2 ini dimasukkan dalam kelompok jenis pekerjaan lainnya yang diberikan nomor ke 12. Data selengkapnya sebaran jenis pekerjaan responden tertera dalam tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Jenis Pekerjaan Responden

No.	Unit Kerja Responden	Jumlah	Prosetase (%)
1	Mahasiswa	28	29,17
2	Pelajar	4	4,17
3	Guru	3	3,13
4	Pegawai Swasta	28	29,17
5	Belum Bekerja	23	23,96
6	Buruh	1	1,04
7	Wiraswasta	2	2,08
8	Dinas	2	2,08
9	Kasir	1	1,04
10	Pedagang	1	1,04
11	Tokoh Masyarakat	1	1,04

12	Lainnya	2	2,08
Total		96	100,00

Sumber: Data kuesioner penelitian 2023, diolah

2. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan data kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini diketahui bahwa dari sejumlah 96 responden terdapat responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 70 orang atau 72,92%, sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 26 orang atau 27,08%. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1	Laki-laki	70	72,92
2	Perempuan	26	27,08
TOTAL		96	100,00

Sumber : Data kuesioner penelitian, diolah

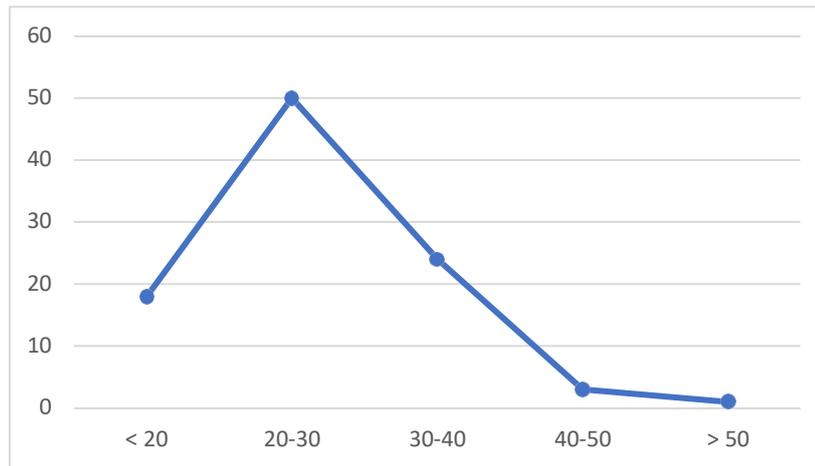
3. Usia Responden

Usia responden tersebar dari usia < 20 tahun hingga > 50 tahun. Adapun sebaran usia responden tertera pada tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Distribusi Usia Responden

No	Rentang Usia (Tahun)	Jumlah	Prosentase (%)
1	< 20	18	18,75
2	20-30	50	52,08
3	30-40	24	25,00
4	40-50	3	3,13
5	> 50	1	1,04
TOTAL		96	100,00

Sebaran Responden Berdasarkan Rentang Usia



Berdasar tabel 3 di atas diketahui bahwa responden yang berhubungan dengan Polres Sukoharjo berdasarkan sebaran usia responden cukup merata. Hingga di atas usia 50 tahun masih ada masyarakat yang berinteraksi dengan Polres Sukoharjo. Hanya saja, rentan usia paling banyak di rentan 20 tahun sampai 30 tahun, sekitar 52,08% dari total responden.

B. Analisis Objek Penelitian

Survey ini merupakan Survey kepuasan Pelayanan Publik. Survei kali ini difokuskan untuk mengetahui Indeks Persepsi Masyarakat terkait dengan upaya Polres Sukoharjo untuk meraih status WBK (Wilayah Bebas Korupsi). Survey ini dilengkapi pula dengan survey peningkatan Kualitas Tata kelola Internal Polres, yang laporannya dibuat terpisah. Pada survei tentang indeks Persepsi Masyarakat ini dikelompokkan kedalam dua bahasan, yaitu tentang Pelayanan Publik dan tentang Transparansi. Hasil analisis atas kedua bahasan ini dipaparkan pada analisis di bawah ini.

1. Analisis Pelayanan Publik

Survey untuk mengetahui persepsi masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Polres Sukoharjo dibagi kedalam 14 butir pertanyaan. Jawab masing-masing pertanyaan dari masyarakat disajikan dalam bentuk tabel yang menjelaskan tentang ragam jawaban, jumlah secara nominal, dan prosentase. Pemaparan seperti ini dimaksudkan untuk memudahkan para pembaca melihat hasil analisisnya. Adapun keempat belas butir pertanyaan beserta jawaban dipaparkan berikut ini secara berurutan.

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan jenis pelayanan di Polres ini?

No	Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
1	Sangat Sesuai	39	40,63
2	Sesuai	49	51,04
3	Biasa Saja	8	8,33

4	Tidak Sesuai	0	0,00
5	Sangat Tidak Sesuai	0	0,00
TOTAL		96	100,00

Butir pertanyaan nomor 1 ini memberikan gambaran bahwa pelayanan yang diberikan Polres Sukoharjo Kepada masyarakatnya memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi antara persyaratan dan pelayanannya. Responden yang mengapresiasi dengan jawaban sangat sesuai sebanyak 39 orang atau 40,63%. Responden yang menjawab sesuai sebanyak 49 orang atau 51,04%. Responden yang menjawab dengan jawaban biasa saja dalam arti wajar berjumlah 8 orang atau 8,33%. Tidak ada satupun Responden yang menjawab dengan Jawaban tidak sesuai maupun sangat tidak sesuai. Artinya. pelayanan di Polres Sukoharjo sudah terkategori *Excellent* karena memiliki tingkat kesesuaian sangat tinggi dengan persepsi masyarakat.

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Polres ini?

No	Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
1	Sangat Sesuai	38	39,58
2	Sesuai	52	54,17
3	Sangat Biasa	6	6,25
4	Tidak Sesuai	0	0,00
5	Sangat Tidak Sesuai	0	0,00
TOTAL		96	100,00

Berdasar jawaban kuesoner nomor 2 ini menanyakan tentang pemahaman responden atas kemudahan prosedur pelayanan di Polres Sukoharjo. Dari data Jawaban responden diketahui bahwa sebanyak 38 orang atau 39,58% menyatakan sangat sesuai. Sebanyak 52 orang atau 54,17% menyatakan sesuai. Sebanyak 6 orang atau 6,25% responden menyatakan Sangat Biasa. Tidak ada responden yang menyatakan Tidak Sesuai bahkan menyatakan Sangat Tidak Sesuai. Artinya, masyarakat mengapresiasi tinggi atas kesesuaian prosedur pelayanan yang ada di Polres Sukoharjo.

3. Bagaimana pendaat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

No	Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
1	Sangat Kompeten	37	38,54
2	Kompeten	43	44,79

3	Biasa/Cukup	16	16,67
4	Tidak Kompeten	0	0,00
5	Sangat Tidak Kompeten	0	0,00
TOTAL		96	100,00

Berdasar jawaban kuesoner nomor 3 ini menanyakan tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Polres Sukoharjo. Dari data Jawaban responden diketahui bahwa sebanyak 37 orang atau 38,54% menyatakan Sangat Kompeten. Sebanyak 43 orang atau 44,79% menyatakan Kompeten. Sebanyak 16 orang atau 16,67% responden menyatakan Biasa/Cukup. Tidak ada responden yang menyatakan Tidak Kompeten bahkan menyatakan Sangat Tidak Kompeten. Artinya, masyarakat mengapresiasi tinggi atas Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Polres Sukoharjo.

4. Apakah Polres ini memberikan informasi tentang kode etik personil dalam pelayanan?

No	Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
1	Ya	89	92,71
2	Tidak	2	2,08
3	Tidak Tahu	5	5,21
TOTAL		96	100,00

Berdasar jawaban kuesoner nomor 4 ini menanyakan tentang Pemberian informasi tentang kode etik personil dalam pelayanan di Polres Sukoharjo. Dari data Jawaban responden diketahui bahwa sebanyak 89 orang atau 92,71% menyatakan Ya. Sebanyak 2 orang atau 2,08% responden menyatakan Tidak. Dan sebanyak 5 orang atau 5,21% responden menyatakan Tidak Tahu. Ini artinya tingkat pemberian informasi tentang kode etik personil dalam pelayanan di Polres Sukoharjo sangat tinggi.

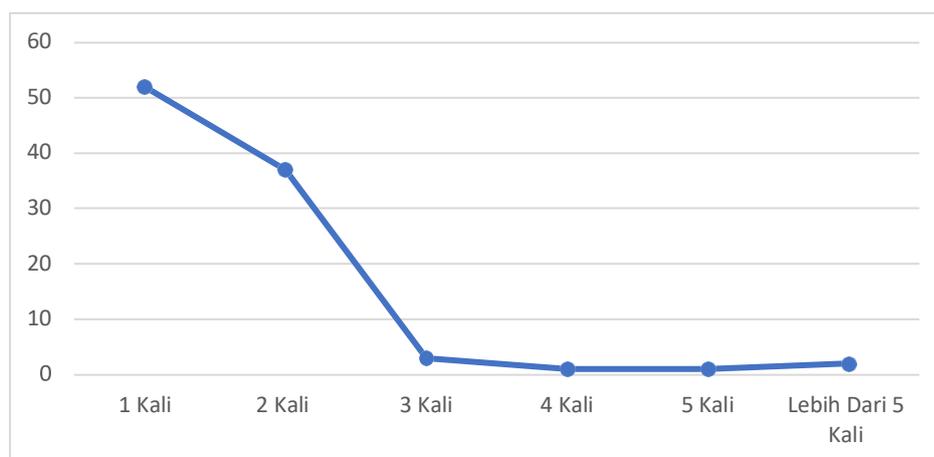
5. Sudah berapa kali dalam satu tahun ini anda berkunjung dan menggunakan layanan pada Polres ini?

No	Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
1	1 Kali	52	54,17
2	2 Kali	37	38,54
3	3 Kali	3	3,13
4	4 Kali	1	1,04
5	5 Kali	1	1,04

6	Lebih Dari 5 Kali	2	2,08
TOTAL		96	100,00

Frekuensi interaksi responden dengan Polres Sukoharjo selama satu tahun beragam jumlahnya. Paling banyak mereka mengaku sekali berinteraksi dalam satu tahun. Jumlah yang mengaku berkunjung ke Polres dalam satu tahun sebanyak sekali jumlahnya mencapai 52 orang atau 54,17% responden. Urutan kedua sebanyak dua kali dalam setahun, jumlahnya mencapai 37 orang atau 38,54%. Urutan ketiga adalah berkunjung sebanyak tiga kali dalam setahun yang jumlahnya 3 orang atau 3,13%. Responden yang mengaku empat kali berkunjung ke Polres Sukoharjo dalam satu tahun sebanyak 1 orang atau 1,04%. Responden yang mengaku lima kali berkunjung ke Polres Sukoharjo dalam satu tahun sebanyak 1 orang atau 1,04%. Sedangkan yang mengaku berkunjung lebih dari 5 kali dalam setahun sebanyak 2 orang atau 2,08%. Artinya, responden yang menjawab semua kuesioner ini betul-betul pernah berhubungan dengan Polres Sukoharjo secara langsung sehingga memahami apa yang terjadi pada Polres Sukoharjo terkait apa yang ditanyakan dalam kuesioner ini.

Frekuensi Interaksi Responden dengan Polres dalam Satu Tahun Terakhir



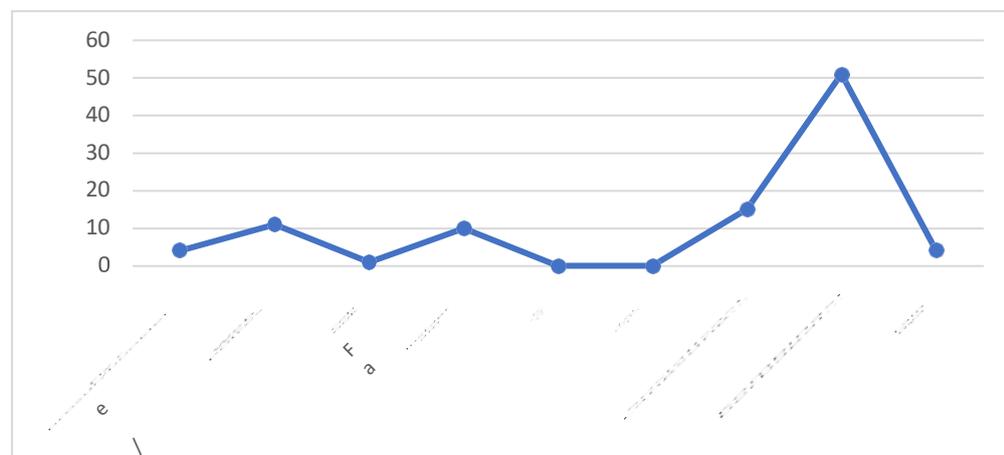
6. Apa saja media komunikasi yang digunakan untuk kegiatan sosialisasi kode etik di Polres ini? (jawaban dapat lebih dari satu)

No	Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
1	Flyer/brosur/booklet	4	4,17
2	Web Polres	11	11,46
3	Facebook	1	1,04
4	Instagram	10	10,42
5	Koran	0	0,00
6	Televisi	0	0,00

7	Sosialisasi Langsung Kepolisian	15	15,63
8	Kombinasi berbagai media	51	53,13
9	Lainnya	4	4,17
TOTAL		96	100,00

Sosialisasi tentang kode etik dan berbagai informasi lainnya yang dilakukan oleh Polres Sukoharjo dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, baik itu melalui Flyer/brosur/booklet, website, facebook, Instagram, Koran, Televisi, sosialisasi langsung kepolisian, maupun saluran lainnya selain yang disebutkan itu. Mayoritas responden mendapatkan informasi dari berbagai media komunikasi tersebut. Jumlah responden yang mengaku mendapatkan informasi dari Flyer/brosur/booklet sebanyak 4 orang atau 4,17% responden. Sebanyak 11 orang atau 11,46% mengaku mendapatkan Informasi melalui Web Polres Sukoharjo. Sebanyak 1 orang atau 1,04% responden mendapatkan informasi melalui Facebook. Sebanyak 10 orang atau 10,42% mendapatkan informasi melalui Instagram. Tidak ada seorangpun yang mengaku mendapatkan informasi melalui Koran dan Televisi. Sebanyak 15 orang atau 15,63% responden menyatakan mendapatkan informasi dari sosialisasi langsung kepolisian. Sebanyak 51 orang atau 53,13% responden menyatakan mendapatkan informasi dari gabungan berbagai media yang disebutkan di atas. Responden yang mengaku mendapatkan informasi dari saluran komunikasi lain (seperti papan pengumuman, gethok tular, dan lain-lain) sebanyak 4 orang atau 4,17% responden. Artinya, saluran komunikasi yang dibuat oleh Polres Sukoharjo telah efektif. Semua saluran dapat dijangkau oleh masyarakat. Sosialisasi langsung kepolisian kepada masyarakat merupakan saluran komunikasi yang paling diminati. Masyarakat juga sudah mulai meningkat daya serapnya melalui saluran media online. Saluran komunikasi melalui koran dan televisi sudah mulai kurang diminati oleh masyarakat.

Respon Masyarakat atas Media Komunikasi yang digunakan Polres Sukoharjo



7. Apakah Polres ini memberikan pelayanan masyarakat terkait aduan atau keluhan masyarakat?

No	Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
1	Ya	95	98,96
2	Tidak	1	1,04
TOTAL		96	100,00

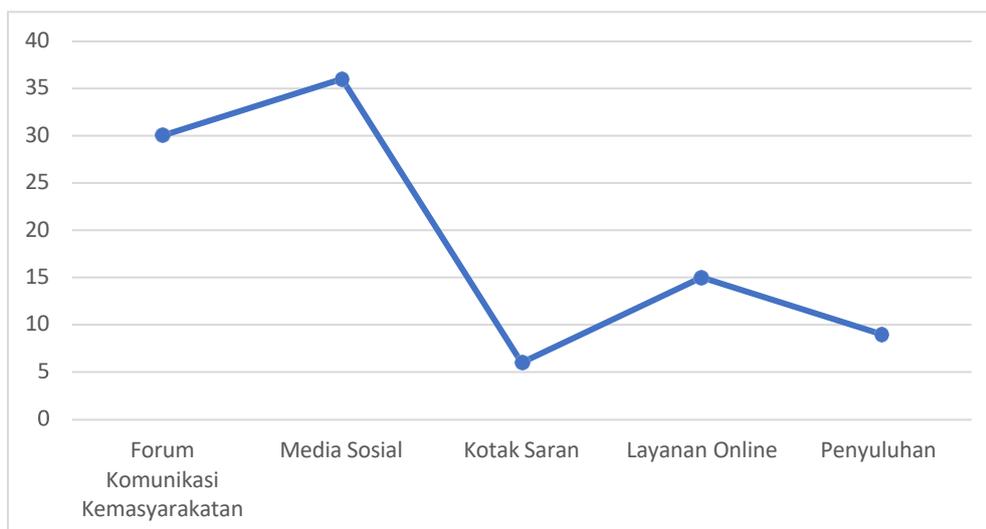
Butir pernyataan nomor 7 dan nomor 8 merupakan pertanyaan satu paket. Butir pertanyaan nomor 7 merupakan pembuka informasi untuk mengetahui ada tidaknya pemberian pelayanan atas adanya keluhan masyarakat. Dari pertanyaan ini, sebanyak 95 orang atau 98,96% responden menyatakan ada tindak lanjut layanan atas keluhan masyarakat, dan yang menjawab Tidak, ada hanya sejumlah 1 orang atau 1,04%.

8. Polres memberikan tempat layanan pengaduan masyarakat dalam bentuk apa?

No	Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
1	Forum Komunikasi Kemasyarakatan	30	31,25
2	Media Sosial	36	37,50
3	Kotak Saran	6	6,25
4	Layanan Online	15	15,63
5	Penyuluhan	9	9,38
TOTAL		96	100,00

Tindak lanjut berupa layanan kepada masyarakat itu dilakukan oleh Polres Sukoharjo melalui berbagai saluran, meliputi : forum komunikasi kemasyarakatan, media sosial, kotak saran, layanan online, dan penyuluhan. Masyarakat sebagai responden yang menyatakan mendapatkan saluran layanan pengaduan melalui forum komunikasi kemasyarakatan sebanyak 30 orang atau 31,25% responden. Sebanyak 36 orang atau 37,50% menyatakan melalui media sosial. Sebanyak 6 orang atau 6,25% menyatakan melalui kotak saran. Sebanyak 15 orang atau 15,63% menyatakan melalui layanan online. Sebanyak 9 orang atau 9,38% menyatakan melalui penyuluhan. Artinya, semua saluran komunikasi berfungsi efektif untuk memfasilitasi masyarakat mengadukan permasalahan kepada Polres Sukoharjo.

Saluran Komunikasi Polres Sukoharjo untuk Menanggapi Keluhan Masyarakat



9. Bagaimana pelayanan Polres ini dalam melayani masyarakat?

No	Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
1	Sangat Lambat	0	0,00
2	Cenderung Lambat	5	5,21
3	Cukup	43	44,79
4	Cepat	16	16,67
5	Sangat Cepat	32	33,33
TOTAL		96	100,00

Berdasar jawaban responden pada butir pertanyaan nomor 9 diketahui bahwa mayoritas responden telah mengapresiasi kecepatan pelayanan Polres Sukoharjo sudah cepat. Sebanyak 32 orang atau 33,33% responden mengatakan sangat cepat. Sebanyak 16 orang atau 16,67% mengatakan cepat. Sebanyak 43 orang atau 44,79% mengatakan cukup cepat. Sedangkan yang mengatakan cenderung lambat hanya berjumlah 5 orang atau 5,21%. Sedangkan tidak ada responden yang mengatakan sangat lambat. Artinya, berdasar data yang ada dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan Polres Sukoharjo sudah tergolong cepat. Mayoritas responden mengapresiasinya dengan baik.

10. Apakah dalam pengurusan layanan masyarakat ada penarikan biaya di luar aturan?

No	Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
1	Ya	1	1,04
2	Tidak	95	98,96
TOTAL		96	100,00

Berdasarkan jawaban responden atas kuesioner nomor 10 ini diketahui bahwa sebanyak 95 orang atau 98,96% responden menyatakan bahwa dalam pengurusan layanan masyarakat tidak ada penarikan biaya di luar aturan. Sebanyak 1 orang atau 1,04% responden menyatakan ada penarikan biaya di luar aturan. Artinya, Polres Sukoharjo sudah berupaya kuat untuk mereduksi berbagai potensi adanya pemungutan biaya di luar aturan, hanya saja belum mencapai kondisi yang hilang sama sekali.

11. Apakah anda pernah melakukan Gratifikasi (pemberian hadiah/tip) dalam mendapatkan peiayanan di Polres ini?

No	Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
1	Ya	1	1,04
2	Tidak	90	93,75
3	Tidak Tahu	5	5,21
TOTAL		96	100,00

Pertanyaan butir nomor 11 ini untuk menegaskan kepada responden apakah mereka benar-benar pernah melakukan gratifikasi. Berdasarkan jawaban diperoleh data bahwa sebanyak 1 orang atau 1,04% responden mengatakan iya, pernah melakukan gratifikasi. Responden yang menyatakan tidak pernah melakukan gratifikasi sebanyak 90 orang atau 93,75% responden. Sedangkan yang menyatakan tidak tahu sebanyak 5 orang atau 5,21% responden.

12. Jika Ya, Apa alasan dan tujuan Anda melakukan Gratifikasi (pemberian hadiah/tip).
Jawab

No	Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
1	Tidak Menjawab	10	10,42
2	Tidak Ada	55	57,29
3	Tidak Tahu	3	3,13
4	Belum Pernah	25	26,04
5	Terima Kasih	1	1,04
6	Mempercepat	2	2,08
7	Apresiasi	0	0,00
8	Diminta	0	0,00
TOTAL		96	100,00

Butir pertanyaan nomor 11 dan 12 ini adalah merupakan satu paket pertanyaan. Nomor 11 sebagai pertanyaan pembuka informasi, dan pertanyaan nomor 12 adalah sebagai penjelas informasi. Kuesioner nomor 12 ini format terbuka, artinya tidak ada jawaban yang disediakan. Responden diberikan kebebasan untuk menuliskan jawabannya sendiri. Pertanyaan nomor 12 sebenarnya hanya ditujukan pada yang mengaku pernah memberikan gratifikasi seperti pada pertanyaan nomor 11. Namun ternyata semua responden mengisi butir pertanyaan nomor 12 ini.

Setelah diklarifikasi dengan pertanyaan nomor 12, diketahui bahwa sebanyak 55 orang atau 57,29% responden menyatakan tidak ada gratifikasi. Sebanyak 3 orang atau 3,13% responden menjawab tidak tahu. Sebanyak 25 orang atau 26,04% menjawab belum pernah. Sebanyak 10 orang atau 10,42% tidak menjawab. Bila keempat jawaban ini digabungkan maka didapatkan angka 93 orang atau 96,88% responden mengaku tidak ada gratifikasi. Artinya ada 3,12% yang menyatakan ada gratifikasi, yang alasannya beragam, antara lain: 1) karena berterima kasih sebanyak 1 orang atau 1,04% responden. 2) bertujuan untuk mempercepat sebanyak 2 orang atau 2,08%. 3) Tidak ada responden yang menyatakan Apresiasi dan Diminta.

13. Apakah layanan di Polres ini memiliki standar kualitas yang bagus dan dapat diterima?

No	Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
1	Ya	89	92,71
2	Tidak	1	1,04
3	Tidak Tahu	6	6,25
TOTAL		96	100,00

Standar kualitas layanan publik di Polres Sukoharjo mendapat apresiasi yang sangat baik oleh para responden. Responden yang mengatakan bahwa kualitas layanan Polres Sukoharjo sudah baik sebanyak 89 orang atau 92,71% responden. Jumlah responden yang mengatakan bahwa standar kualitasnya tidak baik 1 orang atau 1,04% dari jumlah responden. Dan responden yang menjawab tidak tahu sebanyak 6 responden atau 6,25%. Artinya, berdasar asumsi mayoritas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Polres Sukoharjo sudah sangat baik.

14. Bagaimana pendapat anda tentang biaya resmi yang ditetapkan oleh Polres ini?

No	Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
----	---------	--------	----------------

1	Sangat Murah	8	8,33
2	Murah	34	35,42
3	Wajar	52	54,17
4	Mahal	2	2,08
5	Sangat Mahal	0	0,00
TOTAL		96	100,00

Berdasar jawaban responden atas butir kuesioner nomor 14 ini yang menyatakan tentang biaya yang ditetapkan oleh Polres Sukoharjo, mayoritas responden menjawab wajar. Jumlah yang menjawab wajar sebanyak 52 orang atau 54,17% responden. Sedangkan sebanyak 34 orang atau 35,42% menjawab murah, dan sebanyak 8 orang atau 8,33% responden menyatakan sangat murah. Terdapat 2 orang atau 2,08% yang mengatakan tarif tersebut mahal. Tidak ada responden yang menyatakan sangat mahal. Berdasarkan proporsi jawaban itu, dapat disimpulkan bahwa mayoritas masyarakat menerima dengan baik atas jumlah biaya yang dikenakan dalam pelayanan di Polres Sukoharjo.

2. Analisis Transparansi

Guna mengetahui persepsi masyarakat atas transparansi yang ada di Polres Sukoharjo didesain butir kuesioner yang digunakan untuk survei. Jumlah butir kuesioner yang digunakan untuk survei sebanyak 6 butir kuesioner. Kuesioner-kuesioner tersebut dirancang tertutup dan terbuka. Kuesioner tertutup merupakan kuesioner yang disertai pilihan jawaban yang telah ditentukan. Sedangkan kuesioner terbuka adalah kuesioner yang tidak diberikan alternatif jawaban secara tertentu. Responden diberikan kebebasan untuk menentukan jawabannya, sehingga kuesioner didesain dengan jawaban isian. Kuesioner tertutup digunakan pada butir kuesioner nomor 15, 16, 17, 19. Sedangkan kuesioner terbuka digunakan untuk kuesioner nomor 18 dan 20. Hasil jawaban responden dipaparkan di bawah ini.

15. Apakah Polres ini memiliki semangat melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dan setransparan mungkin?

No	Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
1	Ya	90	93,75
2	Tidak	1	1,04
3	Tidak Tahu	5	5,21
TOTAL		96	100,00

Butir kuesioner Nomor 15 digunakan untuk mengetahui persepsi responden atas upaya Polres Sukoharjo dalam melayani masyarakat apakah dilakukan sebaik-baiknya dan setransparan mungkin? Dari pertanyaan ini ternyata sebanyak 90 orang atau 93,75% responden menyatakan bahwa pelayanan telah dilakukan sebaik-baiknya dan setransparan mungkin. Terdapat 1 orang atau 1,04% responden mengatakan tidak dilakukan sebaik-baiknya dan setransparan mungkin. Sebanyak 5 orang atau 5,21% menyatakan tidak tahu. Artinya, Polres Sukoharjo telah mengupayakan pelayanan sebaik-baiknya dan setransparan mungkin hanya saja belum memuaskan semua responden.

16. Apakah Polres ini menindaklanjuti dengan sungguh-sungguh keluhan masyarakat yang diajukan ?

No	Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
1	Ya	89	92,71
2	Tidak	1	1,04
3	Tidak Tahu	6	6,25
TOTAL		96	100,00

Butir kuesioner nomor 16 ini digunakan untuk mempertegas kuesioner nomor 15. Atas jawaban responden pada butir nomor 16 ini diperoleh data bahwa sebanyak 89 orang atau 92,71% responden membenarkan bahwa Polres Sukoharjo menindaklanjuti dengan sungguh-sungguh keluhan masyarakat. Sebanyak 1 orang atau 1,04% menyatakan tidak. Sebanyak 6 orang atau 6,25% responden menyatakan tidak tahu. Berdasarkan asumsi mayoritas dapat disimpulkan bahwa Polres Sukoharjo terbukti menindaklanjuti keluhan masyarakat semaksimal mungkin hanya saja belum memuaskan semua pihak.

17. Apakah anda tahu tentang aturan-aturan dalam biaya pengurusan pada layanan masyarakat yang diberikan oleh Polres?

No	Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
1	Tahu	89	92,71
2	Tidak Tahu	7	7,29
TOTAL		96	100,00

Jawaban responden atas kuesioner nomor 17 ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat sudah tahu tentang ketentuan yang berlaku di Polres, terutama pada layanan kepolisian. Hal ini terkait dengan aturan-aturan dalam biaya pengurusan ditunjukkan oleh jawaban responden, bahwa yang tahu tentang aturan-aturan yang berlaku sebanyak 89 orang atau 92,71%. Sedangkan sebanyak 7 orang atau 7,29% responden menyatakan tidak tahu. Artinya, Polres Sukoharjo sudah menerapkan prinsip-prinsip transparansi hanya belum semuanya masyarakat mengetahui. Hal ini bisa terjadi karena lemahnya intensi masyarakat akan hal-hal yang berkaitan dengan aturan tersebut sehingga mereka mengabaikan informasi yang ada. Namun bagi masyarakat yang intensinya kuat, mereka dengan mudah mendapatkan informasi terkait aturan-aturan tersebut.

18. Apakah ada praktik pemberian imbalan gratifikasi pada layanan masyarakat (SIM, SKCK, Tahti, dll)?

No	Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
1	Selalu	0	0,00
2	Hampir Selalu	2	2,08
3	Terkadang	1	1,04
4	Jarang	14	14,58
5	Hampir Tidak Ada	44	45,83
6	Tidak Pernah	35	36,46
TOTAL		96	100,00

Berdasar jawaban responden atas butir kuesioner nomor 18 yang mempertanyakan tentang ada tidaknya praktik pemberian imbalan gratifikasi pada unit layanan masyarakat, seperti di unit SIM, SKCK, Tahti, dan lain-lain. Sebagian besar masyarakat mengatakan tidak pernah ada pemberian imbalan gratifikasi. Jumlah responden yang menjawab tidak pernah ini sebanyak 35 orang atau 36,46%. Responden yang menjawab hampir tidak ada sebanyak 44 orang atau 45,83%. Responden yang menjawab jarang sebanyak 14 orang atau 14,58%. Jika ketiga jawaban ini digabungkan dan digolongkan sebagai responden yang menyaksikan tidak ada imbalan gratifikasi, maka jumlah mereka adalah sebesar menjadi 93 orang atau 96,88%. Responden yang menjawab terkadang jumlahnya 1 orang atau 1,04%. Responden yang menjawab hampir selalu sebanyak 2 orang atau 2,08%. Tidak ada responden yang menjawab selalu. Jika keduanya digabungkan jumlahnya akan menjadi 3 atau 3,12%. Berdasar data di atas dapat disimpulkan bahwa sistem transparansi

yang ditetapkan oleh Polres Sukoharjo sudah berjalan sangat baik namun belum efektif hingga 100%.

19. Apakah untuk mendapatkan pelayanan administrasi umum harus memberikan gratifikasi/uang terima kasih ?

No	Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
1	Selalu	0	0,00
2	Hampir Selalu	1	1,04
3	Terkadang	2	2,08
4	Jarang	19	19,79
5	Hampir Tidak Ada	45	46,88
6	Tidak Pernah	29	30,21
TOTAL		96	100,00

Pertanyaan pada butir kuesioner nomor 19 ini serupa dengan butir nomor 18 hanya saja obyek yang ditanyakan pada pelayanan administrasi umum. Responden sebanyak 29 orang atau 30,21% menyatakan tidak pernah ada pemberian gratifikasi dalam pelayanan administrasi umum. Responden yang menjawab hampir tidak ada sebanyak 45 orang atau 46,88%. Responden yang menjawab dengan jawaban jarang sebanyak 19 orang atau 19,79%. Apabila ketiga jawaban ini digabungkan dan dikelompokkan sebagai penyaksi bahwa tidak ada pemberian imbalan jumlahnya mencapai 93 orang atau 96,88%. Responden yang menjawab terkadang jumlahnya 2 orang atau 2,08%. Responden yang menjawab dengan jawaban hampir selalu sebanyak 1 orang atau 1,04%, dan tidak ada responden yang menjawab dengan jawaban selalu. Artinya, sistem transparansi dan anti pemberian imbalan gratifikasi yang diterapkan oleh Polres Sukoharjo berjalan sangat efektif, meskipun belum bisa mencapai 100%.

20. Bagaimana penilaian anda terhadap upaya-upaya yang dilakukan oleh Polres ini dalam memberantas praktik gratifikasi?

No	Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
1	Belum Ada Upaya	0	0,00
2	Sangat Minim	3	3,13
3	Kurang Optimal	3	3,13

4	Cukup Optimal	31	32,29
5	Optimal	41	42,71
6	Sangat Optimal	18	18,75
TOTAL		96	100,00

Apresiasi masyarakat dalam menilai upaya-upaya Polres Sukoharjo dalam memberantas praktik gratifikasi sangat tinggi. Sebanyak 18 orang atau 18,75% sudah sangat optimal. Responden Yang mengatakan optimal sebanyak 41 orang 42,71% responden. Sebanyak 31 orang atau 32,29% responden menyatakan cukup optimal. Apabila ketiga jawaban tersebut digabungkan maka jumlahnya mencapai 90 orang atau 93,75%. Responden yang menyatakan kurang optimal berjumlah 3 orang atau 3,13%. Responden Yang menyatakan sangat minim hanya 3 orang atau 3,13%. Tidak ada responden yang menyatakan Belum Ada Upaya. Artinya, Hampir semua responden menyatakan apresiasi yang sangat tinggi bahwa Polres Sukoharjo telah berupaya aktif untuk memerangi praktik gratifikasi di wilayah kerjanya.

21. Menurut anda dimana layanan yang paling rawan terjadi praktek korupsi pada Polres ini?

No	Jawaban	Jumlah	Prosentase (%)
1	Narkoba	2	2,08
2	SIM	3	3,13
3	Lantas	1	1,04
4	Reskrim	1	1,04
5	SKCK	0	0,00
6	BPKB	0	0,00
7	Samsat	1	1,04
8	Tidak Tahu	43	44,79
9	Tidak Ada	14	14,58
10	Tidak Menjawab	9	9,38
11	Tidak Pernah	22	22,92
TOTAL		96	100,00

Kuesioner nomor 21 yang didesain secara terbuka, tidak diberikan alternatif jawaban. Responden diminta untuk mengisi sendiri jawabannya. Setelah dilakukan pengelompokan jawaban maka diperoleh data bahwa terdapat empat macam jawaban yang menunjukkan tidak adanya korupsi atau gratifikasi di Polres Sukoharjo. Keempat jawaban tersebut adalah:

- a. tidak tahu, sebanyak 22 orang atau 22,92%,
- b. tidak ada, sebanyak 14 orang atau 14,58%,
- c. tidak menjawab, sebanyak 9 orang atau 9,39%,
- d. tidak pernah, sebanyak 43 orang atau 44,79%.

Apabila keempat jawaban digabungkan maka jumlahnya menjadi 88 orang atau 91,67%. Sisanya sebanyak 8,33% terdistribusi ke berbagai ragam layanan yang diperkirakan oleh responden rawan munculnya potensi gratifikasi, yang terdapat pada: 1) unit Narkoba sebanyak 2 responden atau 2,08%, 2) Unit SIM sebanyak 3 responden atau 3,13%, 3) unit Lantas sebanyak 1 responden atau sebesar 1,04%, 4) unit Reskrim sebanyak 1 responden atau sebanyak 1,04%, 5) tidak ada reponden yang menyatakan layanan yang paling rawan terjadi praktek korupsi di SKCK dan BPKB.

Data pada kuesinor nomor 21 ini adalah mencerminkan persepsi responden atas potensi gratifikasi yang mungkin timbul, berdasarkan persepsi masyarakat. Karena ini potensi, maka kuesioner nomor 21 ini belum menjelaskan fenomena yang sudah terjadi, berbeda dengan kuesioner-kuesioner sebelumnya, yang semuanya mencerminkan realitas yang telah terjadi. Pernyataan dari masyarakat ini hendaknya jadi peringatan agar Polres Sukoharjo terus berbenah secara maksimal untuk betul-betul dapat menghilangkan praktik gratifikasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada BAB IV yang memaparkan data dan analisis atas 21 kuesioner, maka dilakukan resume atas hasil analisis tersebut. Pada proses resume ditentukan kategori untuk menggambarkan kondisi item-item kuesioner, dengan mengacu pada data jawaban dari responden. Adapun kategori-kategori tersebut dibedakan berdasarkan nilai tanggapan yang dihitung berdasar angka prosentase per kuesioner. Jawaban-jawaban dikelompokkan terlebih dulu kedalam kelompok jawaban positif, negatif, dan netral/tidak tahu. Jawaban berdasar kelompok penilaian ini lalu dihitung jumlahnya dengan nilai prosentase. Nilai prosentase ini yang digunakan untuk menentukan predikat Excellent, sangat baik, baik, cukup, buruk.

Adapun kategori predikat ditentukan sebagai berikut:

- predikat Excellent dengan nilai prosentase lebih dari 95%-100%
- Predikat Sangat Baik dengan nilai prosentase antara 90-95%
- Predikat Baik dengan nilai prosentase antara 80-<90%
- Predikat Cukup dengan nilai prosentase antara 70-<80%
- Predikat Buruk dengan nilai prosentase kurang dari 70%.

DAFTAR PUSTAKA

- Dasmadi (2022). The Importance Of Human Resource Management In The Company. Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial dan Humaniora, Vol 4 No. 04 (2022).
- Dasmadi, D. (2023). Leadership models in a modern organizations. Enrichment : Journal of Management, Vol. 12 No. 6 (2023): February.
- Dasmadi Dasmadi, Nico Djundharto Djajasinga, Yane Mayasari, Sri Suparni, Iman Ahmad
Jurnal Cahaya Mandalika (JCM) | 1431

- Gymnastiar (2023). Reskilling Tenaga Kerja: Strategi Kebijakan Menghadapi Pengangguran Akibat Revolusi Industri 4.0. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 256-265.
- R Pratiwi, S Hartono, E Nurdiana, D Dasmadi (2020). Digital Capability and Communication Skill for Empowering Self-Efficacy in Tourism Industry. *1st International Conference on Accounting, Management and Entrepreneurship (ICAMER 2019)*, 126-129.
- M. Adenuddin Alwy, S.E., MM (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia di Era Digital Melalui Lensa Manager Sumber Daya Manusia Generasi Berikutnya. *Sybatik Jurnal*, Volume 1 No. 10 (2022).
- Dian Sudiantini, Aura Naiwasha, Auranisa Izzati, Avrilia Ayunia W, Brilian Putri, Cindy Rindiani (2023). Penggunaan Tehnologi Pada Manajemen Sumber Daya Manusia Di Dalam Era Digital Sekarang. *Digital Bisnis*, Volume 2, No. 2, juni 2023.
- Angga Wahyudi, Muhammad Bhismi Thoifurqoni Assyamiri, Wilda Al Aluf, Mohammad Ryan Fadhillah, Shinta Yolanda, & M. Isa Anshori (2023). Dampak Transformasi Era Digital Terhadap Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Yasin Ahmad Sofyan1 Najela Safa Kamila (2022). Pengaruh Digitalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Kinerja Perusahaan. *Volume 1 Issue 1 (2022)*, Pages 25-39 *JDBS: Journal of Darunnajah Business School* p-ISSN xxxx-xxxx, e-ISSN xxxx-xxxx.
- Deri Firmansyah (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia – Fungsi & Peran SDM Perusahaan, Kompetensi Strategis di Industri 4.0. Bandung: CV. Eureka Media Aksara.
- Fatihatur Rizqi Maulidiyah (2023). Digitalisasi Pengelolaan SDM: Kunci Sukses Bisnis di Era Digital. Malang: PT. Arkatama Multi Solusindo.
- Binus.ac.id. Tantangan Human Resource Management di Era Digital. Diakses pada 22 Oktober 2022, dari <https://binus.ac.id/2022/03/tantangan-human-resource-management-di-eradigital/>.



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License