

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR INTERNAL TERHADAP PERSEPSI KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PADA POLRES SUKOHARJO JAWA TENGAH TAHUN 2023

Farid Wadji

Afiliasi : STIE APRIN Palembang

Email : faridwadji@pasca.stie-aprin.ac.id

Kata Kunci : *SDM, Kinerja, Pelayanan Publik*

Keywords: *Human resources, Performance, Public Services*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan secara khusus untuk mengetahui 6 variabel pengungkit untuk penentuan keberhasilan pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM. 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

This research was carried out specifically to determine 6 lever variables to determine the success of developing an Integrity Zone towards WBK/WBBM. The research results show that the construction of the Integrity Zone towards WBK/WBBM at Sukoharjo Police has been well designed, neatly organized, implemented consistently, and evaluated regularly. Achievement of quality standards for implementing 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, 33 questionnaires were in the Excellent category (value range >95%-100%). Meanwhile, there are 3 questionnaires in the Very Good category (range of 90%-95%). Thus, it can be said that the Sukoharjo Police are really serious about achieving the WBK/WBBM title.

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 Kepala Polres 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 tatakelola pada fungsi-fungsi yang ada di lingkungan Polres Sukoharjo.

Guna pengukuran keberhasilan program untuk menciptakan ZI menuju WBK/WBBM di Polres Sukoharjo dilakukan evaluasi untuk mengetahui efektif dan tidaknya kegiatan yang berada dalam kebijakan pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM. Evaluasi dilakukan melibatkan responden dari dua pihak, yaitu pihak internal dan pihak eksternal. Responden pihak Internal adalah para Polisi dan Non Polisi yang merupakan SDM Polres Sukoharjo. Sedangkan responden eksternal Adalah masyarakat secara luas yang pernah berhubungan langsung dengan Polres Sukoharjo dalam kurun waktu satu tahun terakhir.

Responden Internal digunakan untuk mengetahui efektifitas program Zi yang dikelompokkan kedalam 6 wilayah kegiatan, yaitu: (1) Manajemen Perubahan, (2) Penataan Tata Kelola, (3) Penataan Sistem Manajemen SDM, (4) Peningkatan Akuntabilitas, (5) Peningkatan Pengawasan, (6) Peningkatan Kualitas Layanan Publik.

Penelitian tahun 2023 ini merupakan penelitian dengan fokus pada evaluasi tingkat keberhasilan pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM dengan menggunakan responden internal, yaitu SDM yang ada di Polres Sukoharjo. Pada saat ini juga, tim peneliti Tim Peneliti juga melakukan penelitian dengan fokus kepuasan masyarakat dan transparansi, dengan responden eksternal, yaitu masyarakat pengguna layanan Polres Sukoharjo, hanya saja laporannya dibuat terpisah. Laporan ini adalah laporan tentang evaluasi tingkat keberhasilan Zona Integritas menuju WBK/WBBM dengan menggunakan responden internal.

METODE

Penelitian ini tergolong sebagai penelitian lapangan (*field study*) dengan metode survei. Survei dilakukan untuk mengetahui persepsi SDM yang ada di Polres Sukoharjo terkait dengan pembangunan Zona Integritas menuju WBBM Kepala 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 terkait upaya Polres Sukoharjo membangun Zona Integritas menuju WBK/WBBM. Maka, penelitian ini tergolong sebagai explanation research.

Teknik penarikan data dalam penelitian ini dapat digolongkan kedalam 2 hal, sesuai dengan jenis datanya, yaitu 1) penarikan untuk data primer dan 2) penarikan untuk data sekunder. Penarikan data primer menggunakan instrumen kuesioner yang didesain berdasarkan indikator variabel yang diteliti. Adapun variabel dan indikator dapat dilihat pada Babi sub bab Fokus penelitian. Kuesioner didesain dua model, yaitu model terbuka dan model tertutup. Model terbuka adalah kuesioner dengan tanpa pilihan jawaban. Responden diberikan ruang untuk mengisi tanpa ada pilihan jawaban. Kuesioner model tertutup adalah kuesioner dengan pilihan jawaban ditentukan. Penarikan data dilakukan pada rentang waktu Oktober 2023. Penarikan data menggunakan google form. Pertimbangannya adalah hal kecepatan, keakuratan, dan kerahasiaan dalam penarikan data.

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif, yaitu penjelasan dengan angka-angka yang digunakan untuk menstandarisasi dan mengelompokkan

kualitas jawaban yang sepadan. Jenis analisis yang digunakan tergolong sebagai analisis deskriptif untuk menjelaskan keadaan yang terjadi berdasar jawaban dari responden atas kuesioner yang dirancang secara terstruktur. Pemaparan analisis dituangkan dalam bentuk tabel yang disertai dengan penjelasan secara deskriptif untuk memudahkan pemahaman para pembaca.

Analisis dilakukan secara berurutan per kuesioner. Proses analisis dilakukan melalui klasifikasi jawaban, kemudian dikategorisasi kedalam jenis jawaban yang bertendensi positif, negatif, dan tidak tahu. Atas kategori positif; negatif, dan tidak tahu ini dikelompokkan lagi untuk menentukan predikat. Predikat dikategorikan sebagai: *Excellent* (nilai prosentase >95%), Sangat Baik (nilai prosentase 90%-95%), Baik (nilai prosentase 80-<90%), Cukup (nilai 70%-<80%), dan Buruk (nilai prosentase <70%).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. HASIL

Hasil dilakukan per kelompok aktivitas pengungkit, sehingga ada 6 kelompok tersebut, yaitu: 1) Resume Manajemen Perubahan, 2) Resume Penataan Tata Laksana, 3) Resume Penataan Sistem Manajemen SDM, 4) Resume Penguatan Akuntabilitas, 5) Resume Penguatan Pengawasan, 6) Resume Penguatan Pelayanan Publik. Berikut ini hasil resume masing-masing kelompok :

Tabel 1 : Resume Manajemen Perubahan

Nomor Kuesioner	Perihal	Kategori Jawaban			Predikat				
		% Positif	% Negatif	% Tidak Tahu	Excel lent	Sangat Baik	Baik	Cukup	Buruk
					> 95%	90%-95%	80%-<90%	70%-<80%	<70%
1	Pencanangan Zona Integritas	100,00	0,00	0,00					
2	Jenis Media Sosialisasi	100,00	0,00	0,00					
3	Fakta Integritas Kepala Polres ke Struktural	97,56	0,00	2,44					
4	Fakta Integritas Struktural ke Palayanan	97,56	0,00	2,44					
5	Komitmen Tidak Memungut Biaya di Luar Kekentuan	96,34	0,00	3,66					
6	Ada Tidaknya Diskriminasi	95,12	4,88	0,00					
7	Kesepakatan Tidak Melakukan Gratifikasi	95,12	1,22	3,66					
8	Komitmen Pimpinan	97,56	1,22	1,22					
9	Perubahan Pola Pikir	97,56	0,00	2,44					
10	Pembentukan Tim Kerja WBBM	98,78	0,00	1,22					
11	Mekanisne Penentuan Tim ZI	96,34	0,00	3,66					
12	Dokumen Renbang ZI	96,34	1,22	2,44					
13	Sosialisasi Program ZI	100,00	0,00	0,00					
14	Pemantauan dan Evaluasi Pembangunan ZI	98,78	0,00	1,22					

Tabel 2 : Resume Penataan Tata Laksana

Nomor Kuesioner	Perihal	Kategori Jawaban			Predikat				
		% Positif	% Negatif	% Tidak Tahu	Excel lent	Sangat Baik	Baik	Cukup	Buruk
					> 95%	90%-95%	80%-<90%	70%-<80%	<70%
15	Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas Sistem	98,78	0,00	1,22					
16	Penggunaan IT Dalam Manajemen Polres Sukoharjo	100,00	0,00	0,00					
17	Prosedur Operasional Tetap	98,78	0,00	1,22					
18	Penggunaan E-Office	90,24	2,44	7,32					
19	Keterbukaan Informasi Publik	100,00	0,00	0,00					

Tabel 3 : Resume Penataan Sistem Manajemen SDM

Nomor Kuesioner	Perihal	Kategori Jawaban			Predikat				
		% Positif	% Negatif	% Tidak Tahu	Excel lent	Sangat Baik	Baik	Cukup	Buruk
					> 95%	90%-95%	80%-<90%	70%-<80%	<70%
20	Perencanaan Kebutuhan Pegawai	95,12	2,44	2,44					
21	Mutasi Internal	91,46	2,44	6,10					
22	Pengembangan Pegawai	97,56	0,00	2,44					
23	Kinerja Individu	98,78	0,00	1,22					
24	Penegakan Aturan	100,00	0,00	0,00					
25	Sistem Informasi Personalia	100,00	0,00	0,00					

Tabel 4 : Resume Penguatan Akuntabilitas

Nomor Kuesioner	Perihal	Kategori Jawaban			Predikat				
		% Positif	% Negatif	% Tidak Tahu	Excel lent	Sangat Baik	Baik	Cukup	Buruk
					> 95%	90%-95%	80%-<90%	70%-<80%	<70%
26	Penyusunan Perencanaan	96,34	0,00	3,66					
27	Akuntabilitas Kerja	97,56	0,00	2,44					
28	Indikator Kerja Utama	96,34	0,00	3,66					

Tabel 5 : Resume Penguatan Pengawasan

Nomor Kuesioner	Perihal	Kategori Jawaban			Predikat				
		% Positif	% Negatif	% Tidak Tahu	Excel lent	Sangat Baik	Baik	Cukup	Buruk
					> 95%	90%-95%	80%-<90%	70%-<80%	<70%
29	Penguatan Pengawasan	98,78	0,00	1,22					
30	Sistem Pengawasan Internal	98,78	0,00	1,22					
31	Kebijakan Pengaduan Masyarakat	98,78	0,00	1,22					
32	<i>Whistle Blowing System</i>	93,90	2,44	3,66					
33	Penanganan Benturan Kepentingan	97,56	1,22	1,22					

Tabel 6 : Resume Penguatan Kualitas Pelayanan Publik

Nomor Kuesioner	Perihal	Kategori Jawaban			Predikat				
		% Positif	% Negatif	% Tidak Tahu	Excel lent	Sangat Baik	Baik	Cukup	Buruk
					> 95%	90%-95%	80%-<90%	70%-<80%	<70%
34	Menyusun Standar Pelayanan	97,56	0,00	2,44					
35	Sosialisasi Kebijakan Pelayanan Prima	98,78	0,00	1,22					
36	Evaluasi Layanan	97,56	0,00	2,44					

2. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis dan resume di atas, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Manajemen Perubahan yang dilakukan terkait dengan Pembangunan Zona Inegritas menuju WBK/WBBM di Polres Sukoharjo telah dilakukan dengan terprogram secara matang. Sebanyak 14 indikator (semua indikator) pada aspek Manajemen Perubahan sudah mencapai predikat *Excellent* (dalam rentang nilai >95%-100%), yaitu kuesioner nomor 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14.
2. Pada unsur penataan tata laksana hampir semuanya telah menunjukkan indikator yang *Excellent*, kecuali indikator penggunaan E-Office (butir kuesioner No.18). Penggunaan *E-Office* memiliki nilai 90,24% yang berarti pada predikat Sangat Baik, karena berada pada rentang nilai 90%-95%.
3. Penataan Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia di Polres Sukoharjo ada 5 indikatornya menunjukkan predikat *Excellent* (dalam rentang nilai >95%-100%), yaitu kuesioner nomor 20, 22, 23, 24 dan 25. Sebanyak 1 kuesioner lainnya berkategori Sangat Baik (dalam rentang nilai 90-95%), yaitu kuesioner nomor 21.
4. Indikator penguatan akuntabilitas menunjukkan bahwa terdapat semua indikator berpredikat *Excellent* (rentang nilai >95%-100%), yaitu kuesioner nomor 26, 27 dan 28.
5. Penguatan Pengawasan di Polres Sukoharjo sudah dilakukan, dan hampir semua indikatornya menunjukkan predikat *Excellent* (rentang nilai >95%-100%), kecuali

indikator *Whistle Blowing System* (kuesioner nomor 32) yang memiliki predikat Sangat Baik dengan skor 93,90% (di rentang 90%-95%).

6. Indikator Penguatan Kualitas Pelayanan Publik memiliki semua indikator mencapai predikat *Excellent* (rentang nilai >95%-100%), yaitu kuesioner nomor 34, 35 dan 36.
7. Polres Sukoharjo telah betul-betul bersungguh-sungguh berupaya untuk meraih predikat WBK/WBBM. Upayanya itu dimanajementi dengan baik sehingga terlihat dengan jelas mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penerapan, dan pengevaluasian. Pola ini diterapkan secara runtut, massif, dan terkendali, sehingga wajar bila akhirnya membuahkan keberhasilan pembangunan Zona Integritas dengan baik sebagai upaya peraih predikat WBK/WBBM.
8. Rerata skor total menunjukkan predikat *Excellent* dengan skor **97,49%**. Detil hitungannya terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 7. Penghitungan Rerata Skor Total

Nomor	Indikator	Positif	Negatif	Tidak Tahu
1	Manajemen Perubahan	1367,06	8,54	24,40
2	Penataan Tata Laksana	487,80	2,44	9,76
3	Penataan Sistem Manajemen SDM	582,92	4,88	12,20
4	Penguatan Akuntabilitas	290,24	0,00	9,76
5	Penguatan Pengawasan	487,80	3,66	8,54
6	Penguatan Pelayanan Kualitas Publik	293,90	0,00	6,10
Rerata Skor		3509,72	19,52	70,76
Skor Peringkat		97,49	0,54	1,97

9. Pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM di Polres Sukoharjo sudah dijalankan dengan baik, maka hendaknya terus dijaga kualitasnya agar tidak turun.

Dari kuesioner sebanyak 36 item, sebanyak 33 kuesioner telah berkategori *Excellent* (rentang nilai >95%-100%). Sedangkan ada 3 kuesioner telah berkategori **Sangat Baik** (rentang nilai 90%-95%).

DAFTAR PUSTAKA

- Angga Wahyudi, Muhammad Bhisni Thoifurqoni Assyamiri, Wilda Al Aluf, Mohammad Ryan Fadhillah, Shinta Yolanda, & M. Isa Anshori (2023). *Dampak Transformasi Era Digital Terhadap Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- 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 Djajasanga, Yane Mayasari, Sri Suparni, Iman Ahmad Gymnastiar (2023). Reskilling Tenaga Kerja: Strategi Kebijakan Menghadapi

- Pengangguran Akibat Revolusi Industri 4.0. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 256-265.
- Deri Firmansyah (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia – Fungsi & Peran SDM Perusahaan, Kompetensi Strategis di Industri 4.0*. Bandung: CV. Eureka Media Aksara
- 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*.
- Fatihatur Rizqi Maulidiyah (2023). *Digitalisasi Pengelolaan SDM: Kunci Sukses Bisnis di Era Digital*. Malang: PT. Arkatama Multi Solusindo.
- 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)*.
- 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.
- 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.