

NILAI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA KEPOLISIAN DAERAH DI KALIMANTAN BARAT 2018-2019

Didi Haryono dan Maria Puspitasari

Universitas Indonesia Depok Jawa Barat, Indonesia

Email: didi.haryono@ui.ac.id, mariapuspitasari@ui.ac.id

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima 2 Agustus 2020 Diterima dalam bentuk revisi 15 Agustus 2020 Diterima dalam bentuk revisi 20 Agustus 2020	Research on the value of community satisfaction is important to do to see how is there any influence on the performance of the police in West Kalimantan? This is done to measure the performance of the police which is assessed from the perspective of the community. Public trust is very important for the police to form synergy among the community. The value of community satisfaction to service users by measuring the satisfaction of service users. Considering that public service units are very diverse, to obtain a national Public Service Index, we conduct a Community Satisfaction Survey in West Kalimantan in the context of the National Police's performance. The theory used is the theory of satisfaction and management theory in managing a government or agency. The method used was a survey with qualitative methodological analysis. The survey method was obtained from the source of the West Kalimantan Police Chief's report in assessing community satisfaction. The result obtained is an analysis of the satisfaction value with the variable public trust in the police in West Kalimantan with a study based on survey results.
Kata kunci: The value of community satisfaction ; the performance of the regional police; the West Kalimantan police .	

Pendahuluan

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam

melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Menurut peraturan Kapolri No.11 Tahun 2012 Tentang Penyusunan Penetapan Kinerja di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia, mengemukakan bahwa: “Kinerja adalah proses manajemen untuk menilai tingkat pencapaian indikator Kinerja, yang membandingkan target Kinerja dengan realisasi Kinerja. Pengukuran Kinerja Anggota Polri, yakni: a. Kepemimpinan; b. Jaringan Sosial; c. Komunikasi; d. Pengendalian emosi e. Agen perubahan; f. Integritas; g. Empati; h. Pengelolaan administrasi; i. Kreativitas; j. Kemandirian. Kepemimpinan yang efektif harus memberikan pengarahan terhadap usaha usaha semua anggota dalam mencapai tujuan organisasi. Tanpa kepemimpinan, hubungan antara tujuan perseorangan dan tujuan organisasi mungkin tidak searah. Keadaan ini menimbulkan situasi dimana perseorangan bekerja untuk mencapai tujuan tujuan pribadinya, sementara keseluruhan organisasi menjadi tidak efisien dalam pencapaian sasaran – sasarnya (Lina, 2014).

Faktor kinerja lain sebagai pengukuran kinerja Anggota Polri adalah integritas. Menurut (Gea, 2014). Integritas adalah sesuatu yang terkait langsung dengan individu, bukan dengan kelompok atau organisasi. Orang yang memiliki integritas adalah orang yang bisa diandalkan, dipercaya, dan diteladani. Integritas merupakan Faktor yang mempengaruhi kinerja dari Aparat kepolisian. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Permatasari et al., 2016) dan (Kirana, 2016) yang menyimpulkan bahwa integritas berpengaruh positif terhadap kinerja. Hal tersebut berarti semakin tinggi tingkat integritas yang dimiliki para anggota maka semakin tinggi kinerja yang akan di capai. Namun hasil yang berbeda didapatkan pada penelitian yang dilakukan (Arini, 2010) yang menunjukkan bahwa integritas tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja.

Kepolisian membutuhkan dukungan legitimasi publik dalam menjalankan perannya. Karena itu diperlukan pengukuran indikator kinerja berdasarkan tingkat kepuasan publik. Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain pengalaman langsung dan informasi dari media. Kepolisian juga membutuhkan masukan guna mengoptimalkan kinerjanya dalam melindungi, dan melayani masyarakat. Karena itu titik-titik lemah dalam kinerjanya perlu diketahui dan mendapatkan perhatian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat nilai variabel kepuasan dalam membangun kinerja kepolisian yang ada di Kapolda Kalimantan Barat pada tahun 2019.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah dengan berdasarkan hasil survey Polda Kalimantan Barat. Sehingga data yang peneliti gunakan adalah data sekunder pada tahun 2019 yang diperoleh dari Polda Kalimantan. Sedangkan untuk menganalisis metodologi kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2017).

Sementara itu, penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia. Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana nilai kepuasan berdasarkan data survey yang dilakukan oleh Kapolda Kalimantan Barat. Dengan waktu observasi teks pada Januari-Oktober 2020 dari data survey.

Metode analisis yang digunakan adalah content analysis. Analisis isi mengupas suatu

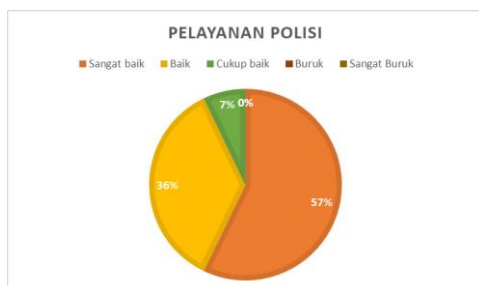
teks dengan objektif untuk mendapatkan gambaran dari suatu isi apa adanya, tanpa campur tangan peneliti. Penelitian menghilangkan bias, keberpihakan dan kecenderungan tertentu dari peneliti. Hasil analisis isi benar-benar mencerminkan isi dari suatu teks dan bukan akibat subjektivitas peneliti.

Untuk mendapatkan hasil yang objektif, ada dua aspek penting yang harus diperhatikan, yaitu validitas dan reabilitas. Validitas berkaitan dengan apakah analisis isi mengukur apa yang benar-benar diukur. Sementara reabilitas berkaitan dengan apakah analisis isi akan menghasilkan temuan yang sama walaupun dilakukan oleh orang yang berbeda (Eriyanto, 2011) Misalnya, penelitian tentang Pilkada Jakarta, peneliti yang berbeda (satu orang Indonesia dan satu orang luar negeri) yang meneliti bahan yang sama, seharusnya menghasilkan temuan yang sama. Meskipun latar belakang berbeda, hasil dari analisis isi haruslah sama. Hal ini karena analisis isi didasarkan pada penelitian yang objektif dan menghilangkan bias atau kecenderungan subjektif peneliti.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil survey terupdate bahwa kesan masyarakat tentang pelayanan Polisi Saat ini, sangat baik =16 baik =10, cukup baik =2, buruk =0, sangat buruk =0. Adalah sebagai berikut:

Pelayanan Kepolisian di Kalimantan Barat dalam memberikan respon terhadap pelayanan kepolisian.

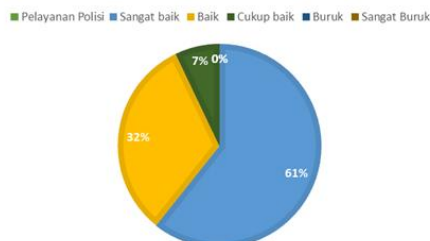


Sumber: Peneliti

Dari hasil survey maka kita dapat simpulkan bahwa nilai pelayanan polisi dengan nilai sangat baik dengan mencapai nilai 57 %. Itu artinya respon masyarakat terhadap pelayanan kepolisian di Kalimantan Barat.

Sedangkan untuk nilai kepuasan terhadap pelayanan Polisi adalah sangat baik =17, Baik =9, cukup baik =2, buruk =0, dan sangat Buruk =0 berdasarkan survey Oktober 2020.

KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN POLISI

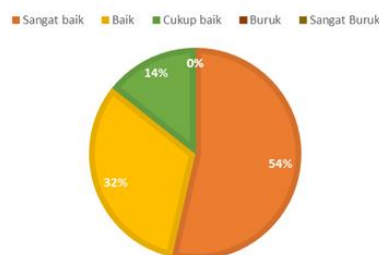


Sumber: Peneliti

Berdasarkan hasil survey bahwa nilai kepuasan bisa dikategorikan sangat baik karena secara kepuasan meraih 61 % sangat baik. Sehingga penilaian ini bisa menjadi barometer masyarakat dalam nilai kepuasan kinerja kepolisian.

Sedangkan penegakkan hukum yang dilaksanakan oleh polisi adalah, sangat baik =15, baik =9, cukup baik =4, Buruk =0, dan sangat buruk =0.

PENEGAKKAN HUKUM



Sumber: Peneliti

Berdasarkan hasil survey bahwa nilai kepuasan dapat dikategorikan sangat baik karena secara penegakkan hukum meraih angka 54 % sangat baik. Sehingga penilaian ini bisa menjadi barometer masyarakat dalam nilai kepuasan kinerja kepolisian.

Sedangkan untuk hasil survey tahun

lalu diperoleh adalah indeks kepuasan masyarakat yang berkaitan dengan pernyataan aspek kepercayaan masyarakat kepada kinerja kepolisian, pada tabel dibawah ini adalah dengan rata-rata penilaian sebesar 80.84%. Artinya, dari seluruh responden yang pernah bersinggungan dengan aspek kepercayaan masyarakat menilai kinerja kepolisian daerah Kalimantan Barat berkategori Baik.

Berdasarkan hasil data Polda Kalimantan Barat pada tahun 2019, diperoleh bahwa penilaian kepuasan masyarakat pada aspek kepercayaan masyarakat bahwa untuk tingkat kepedulian masyarakat dalam menjaga Kamtibmas adalah 83, 04 %. Untuk standar memberikan pengayoman dan pelayanan yang profesional kepada masyarakat adalah 82,56 %. Kinerja kepolisian dalam penanganan kasus terorisme 82,32 %. Untuk kinerja kepolisian dalam penanganan kasus narkoba 81, 97 %. Untuk kinerja kepolisian dengan penegakan hukum dan HAM adalah 80,12 %. Untuk kinerja kepolisian terhadap penanggulangan radikalisme 78, 81 %. Untuk kepercayaan masyarakat terhadap penegakkan hukum dengan jujur adalah 79,60 %.

Ada banyak tipe-tipe harapan masyarakat yang dikemukakan para ahli dalam literature kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yang dapat kita bagi dalam empat macam standar kinerja. Harapan pelanggan atas kinerja produk atau jasa akan berlaku sebagai standar perbandingan terhadap kinerja actual produk atau jasa. Empat macam harapan pelanggan tersebut (Wood, 2009) yaitu:

1. *Enguitable performance/normative performance* yaitu penilaian normatif yang mencerminkan kinerja yang seharusnya diterima seseorang atas biaya dan usaha yang telah dicurahkan untuk membeli dan mengonsumsi barang atau jasa tertentu.
2. *Ideal performance* yaitu tingkat kinerja optimum atau ideal yang diharapkan oleh seorang pelanggan/masyarakat.

3. *Expected performance* yaitu tingkat kinerja yang diperkirakan/disukai pelanggan. Tipe ini adalah yang paling banyak digunakan dalam penelitian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan/masyarakat.
4. *Adequate expectation/minimum tolerable* yaitu tingkat kinerja produk atau jasa terendah yang dapat ditoleransi pelanggan/masyarakat.

Pada tahun ini pelaksanaan survei mengambil sampel 5 Polres, yaitu Polresta Pontianak, Polresta Singkawang, Polres Ketapang, Polres Bengkayang dan Polres Kapuas Hulu. Jumlah responden yang diambil seluruhnya di tiap Polres yaitu 437 masyarakat. Sedangkan sasaran survei mengenai peran Polsek sebagai lini terdepan harkamtibmas dan indikator desa mandiri, diambil 8 desa yaitu desa Arang Limbung (Kubu Raya), desa Sungai Raya Dalam (Kubu Raya), desa Lembang (Bengkayang), desa Sungai Duri (Bengkayang), desa Sandai Kiri (Ketapang), desa Sungai Awan Kanan (Ketapang), desa Miau Merah (Kapuas Hulu), dan desa Nanga Tepuai (Kapuas Hulu). Responden dalam penilaian Polsek sebagai lini terdepan harkamtibmas yaitu 30 masyarakat di tiap desa, sedangkan peranan kepolisian dalam indikator desa mandiri yaitu 10 perangkat desa atau tokoh masyarakat.

Berdasarkan hasil survey, indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja kepolisian daerah Kalimantan Barat memiliki persentase penilaian 80.61% (Baik), mengalami kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya yang bernilai 77.61% (Baik). Rincian berdasarkan 4 aspek yang dilakukan penilaian yaitu, Aspek Penegakan Hukum memiliki rata-rata penilaian 80.30% (Baik), Aspek Pemeliharaan Kamtibmas 78.93% (Baik), Aspek Pelayanan Publik 82.59% (Sangat Baik), serta Aspek Kepercayaan Masyarakat 80.61% (Baik). Sedangkan penilaian kepuasan masyarakat terhadap

kinerja Polda Kaliman Barat berdasarkan enam kriteria daerah, daerah perkotaan memiliki rata-rata persentase penilaian 80.82% (Baik), daerah multikultural 80.43% (Baik), daerah pedalaman 80.87% (Baik), daerah perbatasan 79.86% (Baik), daerah rawan konflik 80.65% (Baik), dan daerah pantai 80.99% (Baik). Menurut (Bilgin, 2012) tentang teori kepuasan ini secara tegas membedakan antara service quality dan customer satisfaction, service quality merupakan bagian dari proses kognitif, sedangkan untuk costumer satisfaction merupakan bagian dari proses afektif. Bahwa nilai kepuasan berkaitan dengan pelayanan yang baik dalam sebuah instansi. Dalam hal ini adalah Polda Kalimantan Barat.

Kemudian indeks kepuasan masyarakat yang berkaitan dengan indikator polsek sebagai lini terdepan harkamtibmas dengan rata-rata penilaian sebesar 74.18%. Indikator tertinggi yaitu dalam aspek kemudahan mendapatkan pelayanan SKCK (80.52%), sedangkan indikator terendah yaitu polisi melakukan kunjungan dari rumah ke rumah untuk mempermudah masyarakat mendapatkan informasi (59.69%). Indikator terendah ini dipengaruhi oleh ketersediaan bhabinkamtibmas (± 900 personil) yang belum memadai dibandingkan jumlah desa di Kalimantan Barat sejumlah 2031 desa.

Kesimpulan

Hasil penelitian terhadap kepuasan masyarakat pada 2018 memiliki presentasi 77,61 persen (Baik). Aspek penegakan hukum memiliki rata-rata penilaian 77,79 % (Baik), Aspek pemeliharaan keamanan ketertiban masyarakat 77,19 % (Baik), Aspek pelayanan publik 78,08 % (Baik), dan kepercayaan masyarakat 79,53 % (Baik). Sedangkan hasil survey 2019 terhadap kepuasan masyarakat Kalimantan Barat terhadap kinerja kepolisian daerah Kalimnatan Barat adalah rata-rata 80,61 %. Survey terhadap aspek penegakan hukum 80, Aspek pemeliharaan keamanan

ketertiban masyarakat 78,93 % (Baik), Aspek pelayanan publik 82,59 % (Baik), dan kepercayaan masyarakat 80,61 % (Baik). Hasil 2018 dibandingkan 2019 terlihat adanya kenaikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kepolisian Kalimantan Barat. Hasil ini diharapkan akan meningkat lagi di periode 2020. Sedang direncanakan penelitian pada Desember 2020 dengan bekerja-sama antara Polda Kalimantan Barat, Universtas Tanjung Pura dan Sekolah Kajian Strategik Global Universitas Indonesia.

BIBLIOGRAFI

- Arini, T. F. (2010). *Pengaruh Persepsi Auditor Internal atas Kode Etik terhadap Kinerja Auditor Internal: Studi Pada Auditor di Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*.
- Bilgin, Y. and. (2012). Analisis Efektifitas Reminding untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT. Telkom Semarang). *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Fakultas Teknik UNWAHAS Ke-3 2012*.
- Eriyanto. (2011). Metodologi untuk Penelitian Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya. *Jurnal E-Komunikasi*, 4(2).
- Gea. (2014). An official American Thoracic Society/European Respiratory Society statement: update on limb muscle dysfunction in chronic obstructive pulmonary disease. *American Journal of Respiratory and Critical Care Medicine*, 189(9), e15–e62.
- Kirana. (2016). Diagnosing sexual dysfunction in men and women: sexual history taking and the role of symptom scales and questionnaires. *The Journal of Sexual Medicine*, 13(8), 1166–1182.
- Lina, D. (2014). Analisis pengaruh kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai dengan sistem

- reward sebagai variabel moderating. *JRAB: Jurnal Riset Akuntansi & Bisnis*, 14(1).
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif (Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Permatasari, F. A., Sulindawati, N. L. G. E., & Edy Sujana, S. E. (2016). Pengaruh Komitmen Profesi, Integritas, Objektivitas, Kompetensi, dan Perilaku Profesional terhadap Kinerja Auditor (Studi Empiris pada Inspektorat Pemerintah Provinsi Bali, Kabupaten Bangli, dan Kabupaten Klungkung). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 4(1).
- Wood, I. (2009). Layanan Pelanggan. Yogyakarta: Graha Ilmu, 8–9.

Copyright holder :

Didi Haryono dan Maria Puspitasari (2020).

First publication right :
Jurnal Syntax Transformation

This article is licensed under:

