

Kepuasan Masyarakat: Pelayanan Publik Kepolisian Resor Kudus

Mamik Indaryani^{1*}, Dina Lusianti¹, Anastasya Latubessy², Sri Mulyani³

¹Manajemen/Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muria Kudus, Indonesia

²Teknik Informatika/Fakultas Teknik, Universitas Muria Kudus, Indonesia

³Akuntansi/Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muria Kudus, Indonesia

*email: mamik.indaryani@umk.ac.id

ABSTRACT

Kata Kunci:

Kepuasan;
Masyarakat;
Pelayanan
publik;
Kepolisian

The small tempe industry in Grujugan Bondowoso District ranks the largest, namely as many as 51 tempe industries from 99 tempe industries spread across all sub-districts in Bondowoso Regency. Tempe is one of the food industries that has good market prospects and potential in Bondowoso Regency and has a direct impact on the community's economy. The research objective is to analyze the structure conduct performance including market structure, market behavior, market performance. This study uses a descriptive quantitative approach, qualitative. The total population and samples of the entire tempe industry in Grujugan District are 51, market share analysis tools, concentration ratio⁴, capital to labor ratio, price cost margin. The research findings show that the highest market share is 5.85%; lowest 0.21%; the value of concentration ratio 4 is 22.40% < 40%, so the market structure of the small tempe industry in Grujugan District is in a monopolistic competition market. Herfindahl Hirschmann index ranges from 100-1000%, which is 298.94%, meaning that the small and tempeh industries in Grujugan District are in the monopolistic market type. The value of the capital to labor ratio ranges from 1.54% to 3.88%, which is 36.63%, which means that the tempe industry in Grujugan District is a capital-intensive industry. The average price cost margin is 1.43%, the highest is 2.04% for the tempeh industry, Muhtadi, and the lowest is 1.06% for the tempe industry, Abdus Samad. The implications of the structure conduct performance research for the Tempe Gujugan Bondowoso industry players can be used for evaluation and planning of market strategies and for local government as information in order to determine policies to improve the performance of the tempe industry Grujugan Bondowoso

ABSTRAK

Industri kecil tempe di Kecamatan Grujugan Bondowoso menempati peringkat terbesar yaitu sebanyak 51 industri tempe dari 99 industri tempe yang tersebar di seluruh kecamatan di Kabupaten Bondowoso. Tempe merupakan salah satu industri pangan yang memiliki prospek dan potensi pasar yang baik di Kabupaten Bondowoso dan memiliki dampak langsung terhadap ekonomi masyarakat. Tujuan penelitian menganalisis *structure conduct performance* meliputi struktur pasar, perilaku pasar, kinerja pasar. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, kualitatif. Jumlah populasi dan sampel seluruh industri tempe di Kecamatan Grujugan sebanyak 51, alat analisis *market share*, *concentration ratio 4*, *capital to labour rasio*, *price cost margin*. Temuan penelitian menunjukkan besaran penguasaan *market share* tertinggi 5,85%; terendah 0,21 %; nilai *concentration ratio 4* sebesar 22,40% < 40 % maka struktur pasar industri kecil tempe di Kecamatan Grujugan berada pada pasar persaingan monopolistik. *Lndeks Herfindahl Hirschman* berkisar antara 100- 1000%

yakni sebesar 298,94% artinya bahwa industri kecil dan tempe di Kecamatan Grujugan berada pada tipe pasar monopolistik. Nilai *capital to labour ratio* berkisar 1,54%-3,88% yaitu sebesar 36,63% yang berarti industri tempe di Kecamatan Grujugan adalah industri pada golongan padat modal. Nilai *price cost margin* rata-rata 1,43 %, tertinggi 2,04% dimiliki oleh industri tempe Muhtadi dan terendah 1,06% dimiliki industri tempe Abdus Samad. Implikasi penelitian *structure conduct performance* bagi pelaku industri tempe Grujugan Bondowoso dapat digunakan sebagai evaluasi dan perencanaan strategi pasar dan bagi pemerintah setempat sebagai informasi dalam rangka menentukan kebijakan meningkatkan kinerja industri tempe Grujugan Bondowoso.

PENDAHULUAN

Menurut UU 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang- perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Bertolak dari beberapa definisi dalam dasar hukum tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa keberhasilan rantai pelayanan publik dapat diukur dari kepuasan masyarakat yang merupakan penerima manfaat pelayanan publik (Aryani & Rosinta, 2010; Supriyatna & Maria, 2017). Sementara, pelayanan publik sendiri harus dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan yang menjadi tolak ukur pedoman penyelenggaraan layanan.

Menyadari hal tersebut penting untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang selama ini dilakukan oleh Polres dan Polsek Kudus. Beberapa indikator yang digunakan dalam penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Polres Kudus adalah Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) (Pundenswari, 2017).

METODE

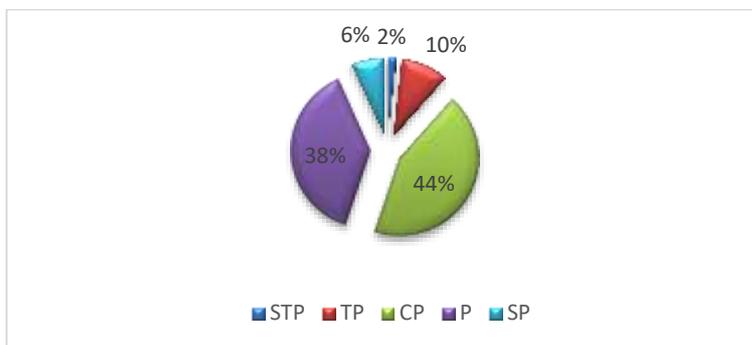
Menggunakan metode kuantitatif dengan tahapan-tahapan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: pertama, identifikasi. Pada tahap ini dilakukan identifikasi terhadap kebutuhan dengan merumuskan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Kedua, penyebaran form isian. Pada tahap ini mulai dilakukan penyebaran angket yang dilakukan oleh sepuluh *surveyor*, disebar pada Polres dan Sembilan Polsek wilayah Kudus. Ketiga, analisa. Pada tahap ini, dilakukan analisa terhadap hasil survei yang diperoleh. Terakhir, *reporting*/pelaporan, berupa dokumentasi terhadap hasil-hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan dua kegiatan. Pertama, *survei*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran form isian di lapangan. Terkumpul 466 responden, yang disebar di wilayah Polres Kudus dan Sembilan Polsek yang ada di wilayah Kudus (Polres Kudus, Polsek Bae, Polsek Kota Kudus, Polsek Kaliwungu, Polsek Gebog, Polsek Jati, Polsek Jekulo, Polsek Dawe, Polsek Mejobo, dan Polsek Undaan). Kedua, *interview* dan observasi. Pada teknik ini peneliti memperoleh data-data yang memiliki relevansi dengan penelitian dengan langsung melakukan nonvirtual. Non-virtual dengan langsung melakukan diskusi dengan pihak yang berwenang di Polres Kudus untuk mendapatkan informasi yang relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Kudus yang memanfaatkan layanan Polres Kudus dan Sembilan Polsek (Polres Kudus, Polsek Bae, Polsek Kota Kudus, Polsek Kaliwungu, Polsek Gebog, Polsek Jati, Polsek Jekulo, Polsek Dawe, Polsek Mejobo, dan Polsek Undaan). Responden yang sudah melakukan pengisian kuesioner dalam penelitian ini sebanyak 466 orang responden.

Bukti Fisik



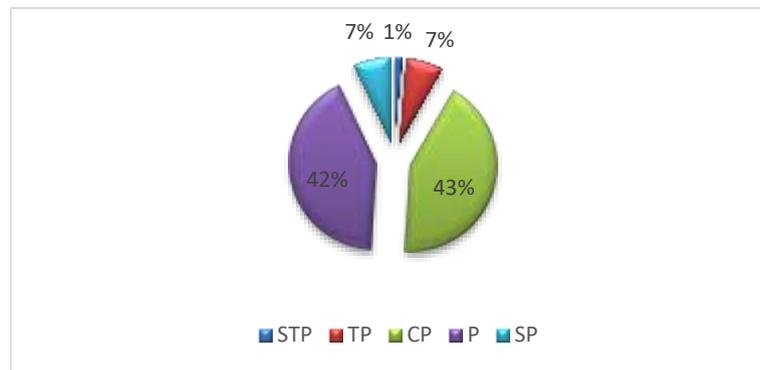
Gambar 1. Hasil Analisis Untuk Indikator Bukti Fisik

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan pada Gambar 1, hasil penelitian untuk indikator bukti fisik yang diberikan oleh Polisi Resor Kabupaten Kudus, tingkat kepuasan masyarakat yaitu cukup

puas. Pada Gambar 1 tersebut terlihat bahwa presentase cukup puas paling tinggi sebanyak 44%, sedangkan presentase untuk puas 38%, tidak puas 10%, sangat puas 6%, dan sangat tidak puas 2%. Artinya responden sebanyak 44% merasakan **cukup puas** atas bukti fisik yang disediakan oleh polres dan polsek Kudus mulai dari ketersediaan fasilitas seperti mushola dan toilet, kebersihan fasilitas seperti mushola dan toilet, ketersediaan tempat menunggu dan tempat duduk yang nyaman dan memadai, ketersediaan sarana informasi terkait prosedur layanan, ketersediaan Ac, Tv, dan Wifi, lokasi pelayanan mudah dijangkau dan memadai, serta adanya sistem antrian dalam memberikan layanan SIM, SKCK, dan SPKT.

Kehandalan

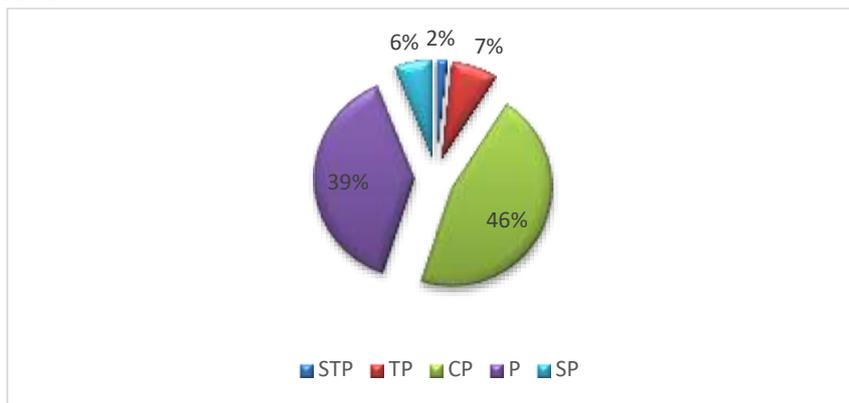


Gambar 2. Hasil Analisis Untuk Indikator Kehandalan

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan pada Gambar 2, hasil penelitian untuk kehandalan yang diberikan oleh Polisi Resor Kabupaten Kudus tingkat kepuasan masyarakat yaitu cukup puas. Pada Gambar 2 tersebut terlihat bahwa presentase cukup puas paling tinggi sebanyak 43%, sedangkan prosentase untuk puas 42%, tidak puas 7%, sangat puas 7%, dan sangat tidak puas 2%. Artinya dari hasil survei ada sebanyak 43% responden merasa cukup puas atas indikator kehandalan pelayanan SIM, SKCK, SPKT oleh polres dan polsek Kudus mulai dari kemudahan dan kejelasan prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan sesuai dengan informasi layanan, kesediaan petugas dalam memberi arahan sebelum dan sesudah layanan, serta keluhan pengguna layanan dapat diselesaikan dengan tuntas dalam melayani masyarakat.

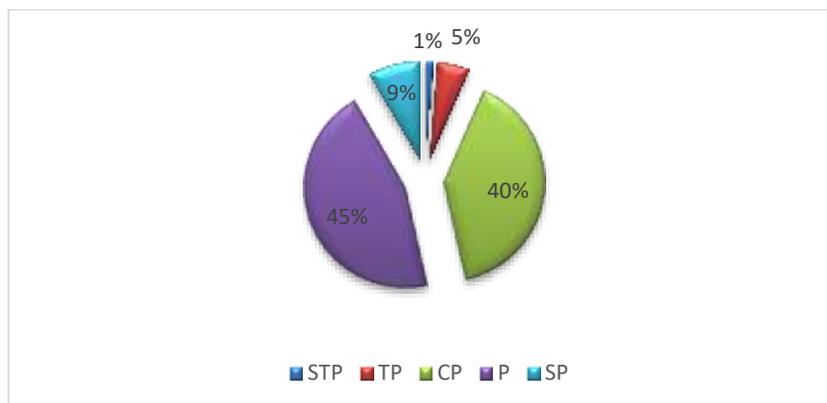
Daya Tanggap



Gambar 3. Hasil Untuk Indikator Daya Tanggap
Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan pada Gambar 3, hasil penelitian untuk daya tanggap yang diberikan oleh Polisi Resor Kabupaten Kudus tingkat kepuasan masyarakat yaitu cukup puas. Pada gambar 4.33 tersebut terlihat bahwa prosentase cukup puas paling tinggi sebanyak 46%, sedangkan prosentase untuk puas 39%, tidak puas 7%, sangat puas 6%, dan sangat tidak puas 2%. Hasil survei menunjukkan bahwa indikator daya tanggap mulai petugas siap merespon setiap masyarakat yang memerlukan pelayanan, petugas tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan dan sigap memberikan solusi, ketepatan layanan sesuai jadwal, dan petugas siap melayani dalam berbagai media (telephone, WA, dan Hotline) sebanyak 46% responden merasa **cukup puas** atas layanan SIM, SKCK, SPKT yang diberikan oleh polres dan polsek Kudus.

Jaminan

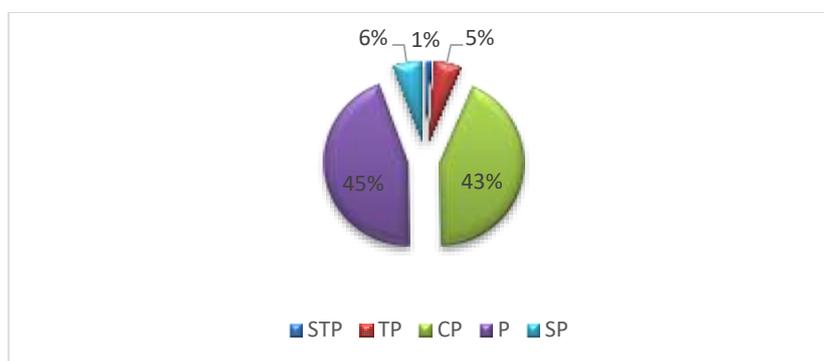


Gambar 4. Hasil Analisis Untuk Indikator Jaminan
Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan pada Gambar 4, hasil penelitian untuk jaminan yang diberikan oleh Polisi Resor Kabupaten Kudus tingkat kepuasan masyarakat yaitu puas. Pada Gambar 4

tersebut terlihat bahwa prosentase puas paling tinggi sebanyak 45%, sedangkan prosentase untuk cukup puas 40%, sangat puas 9%, tidak puas 5%, dan sangat tidak puas 1%. Artinya indikator jaminan ini berdasarkan hasil survei menunjukkan sebanyak 45% merasa **puas** atas jaminan yang diberikan oleh polres dan polsek Kudus dalam memberikan layanan SIM, SKCK, dan SPKT. Jaminan yang diberikan diantaranya adalah adanya kejelasan dan kepastian informasi yang diberikan terkait dengan layanan, ketersediaan tempat parkir yang aman, keterjaminan dokumentasi data pengguna layanan, kesesuaian biaya dengan informasi yang diberikan, keramahan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat, dan masyarakat mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan yang sudah dilakukan oleh polres dan polsek Kudus.

Empati



Gambar 5. Hasil Analisis Untuk Indikator Empati

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan pada Gambar 5, hasil penelitian untuk empati yang diberikan oleh Polisi Resor Kabupaten Kudus tingkat kepuasan masyarakat yaitu puas. Pada gambar 5 tersebut terlihat bahwa prosentase puas paling tinggi sebanyak 45%, sedangkan presentase untuk cukup puas 43%, sangat puas 6%, tidak puas 5%, dan sangat tidak puas 1%. Hasil survei pada gambar 4.35 diatas menunjukkan bahwa sebanyak 45% responden merasakan **puas** atas empati yang diberikan oleh polres dan polsek Kudus dalam memberikan layanan SIM, SKCK, dan SPKT. Artinya, polres maupun polsek Kudus untuk indikator empati mulai dari kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, petugas mendahulukan kepentingan pengguna layanan, serta petugas melayani dan menghargai pengguna layanan mendapat respon puas oleh responden.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapatkan dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Resor Kudus adalah:

1. Rumusan dimensi pelayanan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SIM, SKCK, dan SPKT Resor Kudus terdapat lima yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.
2. Instrument yang digunakan untuk survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik untuk SIM, SKCK, dan SPKT pada Resor Kudus yaitu dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari dua puluh empat pernyataan dari lima dimensi kualitas pelayanan.
3. Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik untuk SIM, SKCK, dan SPKT Resor Kudus dilaksanakan selama dua bulan, yaitu bulan Maret dan bulan April Tahun 2020 dengan sepuluh survei yang masing-masing tersebar pada sembilan Polsek dan satu Polres di Kabupaten Kudus yang terkumpul sebanyak 466 responden dari target hanya 400 responden.
4. Analisa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik atas SIM, SKCK, dan SPKT pada Resor Kudus menghasilkan tingkat kepuasan yang cukup puas untuk indikator bukti fisik, kehandalan, dan daya tanggap. Sedangkan untuk indikator jaminan dan empati tingkat kepuasan masyarakat dari hasil survei adalah puas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Menindaklanjuti Keputusan Kepala Kepolisian Daerah Jawa Tengah Nomor: KEP/111/I/2020 tanggal 15 Januari 2020 tentang penetapan Satker Polda dan Satwil Polres sebagai zona intergritas calon memperoleh predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) Tahun 2020, maka Polres Kudus bekerjasama dengan LPPM Universitas Muria Kudus untuk menyelenggarakan survei tentang pelayanan publik di Polres Kudus. Adapun kerjasama dilakukan berdasarkan nota kesepakatan bersama Nomor:012/R.UMK/Sek/C.06.12/II/2020 dan Nomor: KESMA/01/II/HUK.8.1.1/2020. Terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berkenan menjalin kerjasama dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Supriyatna, A., dan Maria, V. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES, Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika, Vol. 3 No. 2, KHAZANAH INFORMATIKA | Online ISSN: 2477-698X.
- Aryani D., dan Rosinta F, (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei—Agus 2010, hlm. 114-126, ISSN 0854-3844, Volume 17, Nomor 2
- Pundenswari, P., (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat, Jurnal Publik, ISSN: 1412-7083.