

# EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT UNIT INTELKAM KEPOLSIAN SEKTOR BANJARMASIN SELATAN

Maimunah<sup>1</sup>, Fakhshianor<sup>2</sup>, Murdiansyah Herman<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 16120004

<sup>2</sup>Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 1120106301

<sup>3</sup>Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 1109127301

Email: mmunaaa55@gmail.com

## **Abstract**

*The purpose of this study was to determine the effect of the effectiveness of services on community satisfaction in the Intelligence and Security Unit (Intelkam) Sector Police (Polsek) South Banjarmasin. This research uses a quantitative approach, with the method of collecting data through a questionnaire, using a sample of 30 respondents. The results of this study indicate that as many as 40% of respondents think the effectiveness of services at these institutions is included in the quite good category, and based on hypothesis testing with Chi Square Goodness Of Fit it turns out that  $H_0$  is rejected, thus public opinion regarding the effectiveness of services at the institution is not spread across all effectiveness category. Besides, 53.3% of respondents thought they were satisfied with the services provided by the institution, and based on the results of the hypothesis testing  $H_0$  turned out to be rejected, thus community satisfaction at the institution was not distributed at all levels of satisfaction. While the effect of service effectiveness on community satisfaction, based on the results of statistical tests with the Chi Square Test of Independence produced  $H_0$  was rejected, this states that there is an effect of service effectiveness variables on community satisfaction at the South Banjarmasin Police Institute.*

**Keywords:** *effectiveness, service, community satisfaction*

## **Abstrak**

Jurnal ini membahas tentang “Efektivitas Pelayanan Administrasi Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan”. Tujuan dari penelitian ini Untuk mengetahui pengaruh efektivitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

pada Unit Intelijen Dan Keamanan (Intelkam) Kepolisian Sektor (Polsek) Banjarmasin Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menjelaskan penyebab fenomena sosial melalui pengukuran obyektif dan analisis *numerical*. pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan Teknik Pengumpulan Data. Hasil dari penelitian ini yaitu sebanyak 40% responden berpendapat efektivitas pelayanan termasuk dalam kategori cukup baik, selain itu berdasarkan uji hipotesis ternyata  $H_0$  ditolak, dengan demikian efektivitas Pelayanan di institusi Polsek Banjarmasin Selatan tidak tersebar di semua kategori efektivitas. Sedangkan 53,3% koresponden berpendapat bahwa Kepuasan Masyarakat termasuk dalam kategori puas, selain itu berdasarkan uji hipotesis ternyata  $H_0$  ditolak, dengan demikian Kepuasan Masyarakat pada institusi Polsek Banjarmasin Selatan tidak tersebar disemua tingkatan Kepuasan Masyarakat. Dari hasil uji statistik dengan menggunakan rumus yang sama dengan diatas yaitu rumus *chi square goodness of fit* dapat di simpulkan bahwa pengaruh efektifitas terhadap kepuasan masyarakat di Institusi Polsek Banjarmasin Selatan menyatakan hipotesis  $H_0$  ditolak dengan demikian berarti terdapat pengaruh efektifitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

**Keyword : efektifitas, pelayanan, kepuasan masyarakat.**

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik sudah seharusnya di tuntut untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Pelayanan publik di tugaskan untuk memberikan pelayanan yang baik dan mencapai kepuasan masyarakat. Faktanya di era sekarang masih banyak pelayanan publik yang belum memenuhi standar pelayanan publik yang efektif dan efisien disertai dengan kualitas sumberdaya manusia maupun aspek penunjang kualitas pelayanan yang belum memadai merupakan salah satu alasan kenapa pelayanan yang diberikan belum efektif dan efisien. Standar pelayanan publik padahal suda dimuat dalam UU Nomor 25 Tahun (2009) didalamnya terdapat berbagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah dan terjangkau. Kembali kepada prinsip pelayanan itu sendiri ialah pemberian pelayanan, menyikapi, mengurus dan menyelesaikan keperluan seseorang mau pun suatu kelompok, pelayanan publik contohnya, pelayanan publik ialah pelayanan yang di sediakan oleh pemerintah untuk masyarakat yang memerlukan pelayanan administratif yang berkaitan kepada kepengurusan kependudukan dan surat menyurat yang di perlukan sebagai warga Negara Indonesia.

Kepolisian contohnya, kepolisian merupakan salah satu lembaga sipil pemerintah yang juga turut serta memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bentuk jasa maupun bentuk barang secara langsung maupun secara administratif. Salah satu bentuk pelayanan publik secara administratif yang di berikan ialah pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan Surat Ijin Keramaian.

Kepolisian Sektor (Polsek) Banjarmasin Selatan sebagai bagian dari Kepolisian RI, juga melaksanakan pembuatan SKCK dan Surat Ijin Keramaian khususnya pada Unit Intelijen Dan Keamanan (Intelkam). Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai, menyatakan bahwa dalam sehari pengajuan pembuatan SKCK bisa mencapai 20-30 orang, bahkan pada hari-hari tertentu pengajuan bisa mencapai sampai 40 orang, jadi dalam sebulan bisa menghabiskan kurang lebih 800 paket blanko SKCK. Namun biasanya sedikit banyaknya pengaju SKCK ini tergantung bulan-bulan kelulusan sekolah atau tahun ajaran baru, jika di bulan-bulan biasa pengaju

SKCK cenderung lebih sedikit. Selain itu pembuatan SKCK dan Surat Ijin Keramaian di Polsek Banjarmasin Selatan masih menggunakan sistem manual, bahkan pegawai administrasi yang mengelola pembuatan SKCK dan Surat Ijin Keramaian hanya berjumlah satu sampai dua orang saja dengan perbandingan jumlah pengaju perharinya yang bisa mencapai 40 data yang masuk. Selain itu, terdapat juga keluhan masyarakat terkait waktu pembuatan SKCK yang memerlukan waktu selama satu hari. Fenomena tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang efektivitas pelayanan publik unit Intelkam di Polsek Banjarmasin Selatan. Oleh karena itu peneliti menetapkan judul Efektivitas Pelayanan Administrasi Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan.

Adapun rumusan masalah yang di dapat dari latar belakang tersebut yaitu bagaimana efektivitas pelayanan yang diberikan oleh unit intelejen dan keamanan (Intelkam) kepolisian sektor (polsek) Banjarmasin Selatan?, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit intelejen dan keamanan (Intelkam) kepolisian sektor (polsek) Banjarmasin Selatan?, apakah terdapat pengaruh efektivitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada unit intelejen dan keamanan (Intelkam) kepolisian sektor (polsek) Banjarmasin Selatan?. Tujuan dari penulisan ini yaitu sebagai berikut untuk mengetahui efektivitas pelayanan yang diberikan oleh unit intelejen dan keamanan (intelkam) kepolisian sektor (polsek) Banjarmasin Selatan, khususnya pada bidang pelayanan skck dan surat ijin keramaian, untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara umum, dan tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik masyarakat (umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan) terhadap pelayanan unit intelejen dan keamanan (intelkam) kepolisian sektor (polsek) Banjarmasin Selatan, untuk mengetahui pengaruh efektivitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada unit intelejen dan keamanan (intelkam) kepolisian sektor (polsek) Banjarmasin Selatan.

## **Metode Penelitian**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menjelaskan penyebab fenomena sosial melalui pengukuran obyektif dan analisis numerical. dikutip dari buku (Sugiono, 2006: 14) yang berjudul penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D didalamnya dia mengatakan bahwa teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan Teknik Pengumpulan Data.

Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan pertanyaan karakteristik masyarakat, pertanyaan efektivitas pelayanan seperti faktor waktu, faktor kecermatan, faktor gaya pemberian pelayanan. Selain itu juga pertanyaan kepuasan masyarakat terhadap seperti persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, sarana dan prasarana. Pertanyaan penelitian pada kuesioner akan menggunakan skala likert dengan 5 tingkatan kepuasan yaitu : Sangat puas, Puas, Cukup puas, Kurang puas, dan Tidak Puas. Jenis dan sumber data menggunakan data primer dan sekunder, dan Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan publik di Unit Intelejen Dan Keamanan (Intelkam) Kepolisian Sektor (Polsek) Banjarmasin Selatan, dengan rata-rata harian 40 orang. Dalam penelitian ini hanya sebagian populasi yang diambil untuk dijadikan sampel. Untuk jumlah sampel yang di perlukan rumus Slovin sampel yang akan diambil dalam penelitian ini 36 responden. Dengan menggunakan teknik sampling *non probability sampling* dengan jenis *purposif sampling*. Analisis data menggunakan Penyajian data frekuensi

untuk kepuasan masyarakat, dengan menggunakan ketentuan: Skor Tertinggi – Skor Terendah : 4 Kategori, hasil tersebut digunakan untuk membuat interval kepuasan, yaitu Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, dan Kurang Puas. Sedangkan untuk efektivitas pelayanan dibagi menjadi menjadi 4 kategori juga, yaitu: Sangat Efektif, Efektif, Cukup Efektif, dan Kurang Efektif. Kemudian untuk menjawab rumusan masalah pertama dan kedua sekaligus menjawab hipotesis pertama dan kedua dalam penelitian ini menggunakan rumus *Chi Square Goodness Of Fit*. Sedangkan untuk menjawab rumusan masalah ketiga tentang pengaruh efektivitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat digunakan perhitungan statistik *Chi Square Test Of Independence*.

## Hasil penelitian

### 1. Efektivitas Pelayanan Unit Intelkam Polsek Banjaramsin Selatan

Pada hasil perhitungan tersebut terlihat bahwa hasil Chi Square hitung  $X^2 = 7,867$ , nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai  $X^2$  tabel dengan taraf signifikan 0,05 (5%) pada df 3 yaitu 7,815. Karena  $X^2$  hitung  $7,867 > X^2$  tabel 7,815, maka hipotesis  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Efektivitas pelayanan di Unit Intelejen Dan Keamanan (Intelkam) Kepolisian Sektor (Polsek) Banjarmasin Selatan tidak tersebar disemua katagori tingkatan efektivitas. Hal ini bisa di lihat jug apada tabel 19, karna persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan di Polsek Banjarmasin Selatan lebih bnyak pada katagori cukup baik. Yaitu 40 % dari total 30 koresponden.

### 2. Kepuasan Masyarakat Pada Unit Intelkam Polsek Banjarmasin Selatan

Pada hasil perhitungan tersebut terlihat bahwa hasil Chi Square hitung  $X^2 = 15,333$ , nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai  $X^2$  tabel dengan taraf signifikan 0,05 (5%) pada df 3 yaitu 7,815. Karena  $X^2$  hitung  $15,333 > X^2$  tabel 7,815, maka hipotesis  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Unit Intelejen Dan Keamanan (Intelkam) Kepolisian Sektor (Polsek) Banjarmasin Selatan tidak tersebar disemua tingkatan kepuasan masyarakat, hal ini dapat dilihat pada tabel 19, yang mana kepuasan masyarakat lebih banyak pada kategori puas yaitu 53,3 %.

### 3. Pengaruh Efektivitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Unit Intelkam Polsek Banjarmasin Selatan.

Berdasarkan hasil perhitungan *Chi Square* ( $X^2$ ) untuk karakteristik umur responden dengan kepuasannya terhadap pelayanan diperoleh nilai  $X^2$  hitung 26,781 dengan probabilitas 0,02. Hasil perhitungan tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai  $X^2$  tabel pada df 9 pada taraf signifikan 0,05 (5%) yaitu 16,92. Oleh karena  $X^2$  hitung  $> X^2$  tabel maka hipotesis  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh efektivitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Intelejen Dan Keamanan (Intelkam) Kepolisian Sektor (Polsek) Banjarmasin Selatan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah saya kerjakan di Unit Intelkam (Intelejen Keamanan) institusi Polsek Banjarmasin Selatan maka kesimpulan yang didapat ialah :

1. Hasil dari uji statistik menggunakan parhitungan statistik dengan menggunakan rumus *chi square goodness of fit* maka dihasilkan kesimpulan bahwa Efektivitas Pelayanan berdasarkan hasil Chi Square hitung  $X^2 = 7.867$ , berpendapat efektivitas pelayanan termasuk dalam kategori cukup baik, selain it berdasarkan uji hepotesis ternyata  $H_0$  ditolak, dengan demikian

efektivitas Pelayanan di institusi Polsek Banjarmasin Selatan tidak tersebar di semua kategori efektivitas.

2. Pada distribusi penilaian responden Kepuasan Masyarakat menurut hasil uji statistik dengan menggunakan rumus *chi square goodness of fit* maka dapat disimpulkan berdasarkan hasil Chi Square hitung  $X^2 = 15.333$ , berpendapat bahwa Kepuasan Masyarakat termasuk dalam kategori puas, selain itu berdasarkan uji hipotesis ternyata  $H_0$  ditolak, dengan demikian Kepuasan Masyarakat pada institusi Polsek Banjarmasin Selatan tidak tersebar disemua tingkatatn Kepuasan Masyarakat.
3. Dari hasil uji statistik yaitu rumus *chi square goodness of independen* dapat di simpulkan berdasarkan hasil  $X^2$  hitung 26,781 bahwa pengaruh efektifitas terhadap kepuasan masyarakat di Institusi Polsek Banjarmasin Selatan menyatakan hipotesis  $H_0$  ditolak dengan demikian berarti terdapat pengaruh efektifitas pelyanan terhadap kepuasan masyarakat.

## Daftar Pustaka

### Buku

- A.Baguisi, A. Ara, T.F.Crosby, J. F. R. andM. P. B. (1997). Kepuasan Masyarakat. *Synthesis*, 11(97), 1273–1276.
- Batinggi, A. (1998). *manajemen pelayanan umum*. jakarta : Universita Terbuka Bentley.
- Bilgah. (2018). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Perhubungan Kota Depok. *Cakrawala Jurnal Humaniora*, 18(1), 117–121. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/3408/2349>
- Lubis, S, M, Hari dan Husaini, M. (1987). *Martani Huseini*. bumi aksara jakarta.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta :PT. Bumi Aksara.
- Partanto, P. A., & Al Barry, M. D. (1994). Kamus Ilmiah Populer. *Surabaya: Arkola*, 37, 23.
- Pasolong, H. (2007). *teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Sondang P. Siagian. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiono. (2006). *penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- The Liang Gie. (1998). *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.

### Undang- undang

- Juklap Kapolri No. Pol/02/XII/95 tentang perijinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat, (1995).
- peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan SKCK, (2014).
- UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, (2009).
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, (2003).
- Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis (PNPB), (2010).
- permen PAN & RB indikator kepuasan masyarakat, (2017).

## **Jurnal**

- Hadi Wijono<sup>1</sup>) Anton Hari Wibowo<sup>2</sup>). (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN (SKCK) SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN DI SATUAN INTELKAM POLRES SITUBONDO*. 13(2), 67–84.
- Negara, S.-I. A., Niswah, F., Ap, S., & Ap, M. (2015). *Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian ( SKCK ) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya Dimas Arganata Abstrak*. 1–8.
- indikator kepuasan masyarakat, (2017).
- Tamara, N. I. ., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Minahasa Selatan the Effect of Service Quality Against Kawangkoan Communities Under Kecamatan Amurang Barat in Minahasa Selatan District. *Jurnal Emba*, 6(4), 3523–3532.