

**PELAYANAN UMUM DI POLRES REMBANG JAWA TENGAH UNTUK
TERWUJUDNYA ZONA INTEGRITAS**

¹Damayanti, ²Rikah

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPPI Rembang

Email: damayanti_rahmania@yahoo.co.id

ABSTRACT

POLRES Rembang requires performance measurement in public services. The purpose of this study is to determine: 1). the effect of effectiveness and efficiency on public service performance, 2). the influence of officer discipline on public service performance, 3) the effect of officer initiative on public service performance, 4). the personal influence of officers on the performance of public services, 5). the influence of information systems on public service performance, 6). suggestions and expectations from the community. The research method used is quantitative with the population is the people who enjoy the services provided by POLRES Rembang. This study used a sample of 200 respondents. The sampling technique used is cluster sampling, which is the basis for the number of districts in Rembang Regency. The technique of collecting data with a questionnaire using a linkert scale. The analysis technique used is multiple linear regression. The results showed: 1). effectiveness and efficiency have a positive effect on public service performance, 2). Officer discipline has a positive effect on public service performance, 3) officer's initiative has no significant negative effect on public service performance, 4). personal officers have a positive effect on public service performance, 5). Information systems have a positive effect on public service performance, 6). the hope of the community, POLRES Rembang continues to improve the performance of its services. The test value of determination is 0.768, which means that the factors examined in the study have an influence on the performance of the POLRES Rembang service by 76.8%, while the remaining 23.2% is influenced by other factors outside the model studied.

Keywords: Measurement, Performance, Public Services, POLRES Rembang

ABSTRAK

POLRES Rembang membutuhkan pengukuran kinerja dalam pelayanan publik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui: 1). pengaruh efektifitas dan efisiensi terhadap kinerja pelayanan publik, 2). pengaruh disiplin petugas terhadap kinerja pelayanan publik, 3) pengaruh inisiatif petugas terhadap kinerja pelayanan publik, 4). pengaruh personal petugas terhadap kinerja pelayanan publik, 5). pengaruh sistem informasi terhadap kinerja pelayanan publik, 6). saran dan harapan dari masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan populasinya adalah masyarakat yang menikmati pelayanan yang dilakukan oleh POLRES Rembang. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 200 responden. Teknik sampling yang digunakan yaitu menggunakan *cluster sampling* yaitu yang dijadikan dasar adalah jumlah kecamatan yang di Kabupaten Rembang. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner dengan menggunakan skala *linkert*. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan: 1). efektifitas dan efisiensi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik, 2). disiplin petugas berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik, 3) inisiatif petugas berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja pelayanan publik, 4). personal petugas berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik, 5). sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik, 6). harapan masyarakat, POLRES Rembang terus memperbaiki kinerja pelayanannya. Nilai uji determinasi

sebesar 0,768 artinya faktor-faktor yang diteliti dalam penelitian mempunyai pengaruh terhadap kinerja pelayanan POLRES Rembang sebesar sebesar 76,8%, sedangkan sisanya sebesar 23,2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model yang diteliti.

Kata Kunci: Pengukuran, Kinerja, Pelayanan Publik, POLRES Rembang

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik dalam konteks *Good Corporate Governance* (GCG) merupakan gerbang utama reformasi birokrasi instansi karena pelayanan publik adalah ruang dimana masyarakat dan aparatur negara berinteraksi secara langsung dengan masyarakat (Siagian, 2012). Maka sudah menjadi hal yang penting bahwa pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik karena akan terpantau secara transparan dalam kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang. Pelayanan publik di Indonesia didalamnya juga meliputi perijinan, pelayanan masyarakat termasuk pelayanan aduan yang dilakukan oleh POLRES Kabupaten Rembang.

POLRES Rembang sebagai organisasi publik, juga membutuhkan pengukuran kinerja dalam pelayanan publik. Organisasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, tetapi tidak ada salahnya dalam operasionalnya menganut paradigma yang dianut dalam organisasi bisnis yaitu: efisien, efektif, dan menempatkan masyarakat sebagai *stakeholder* yang harus dilayani sebaik-baiknya. Fokus dari dinamika perbaikan kualitas pelayanan terletak kepada kepuasan masyarakat yang disini berperan sebagai *stakeholder*, oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat (Utama, 2018). Masyarakat dalam konteks ini adalah semua orang yang menuntut suatu organisasi publik yaitu POLRES Rembang untuk memenuhi standar kualitas tertentu karena itu memberi pengaruh kinerja dari POLRES Rembang.

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat (Arliman, 2016). Fungsi pemerintah yang dijalankan oleh Polri terutama yang bersangkutan dengan penegakan hukum, pengayoman, perlindungan, pelayanan, pembimbingan kepada masyarakat, tugas-tugas ini berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-hari yang berhadapan dengan masyarakat (Thohari, 2016). Dalam menjalankan kegiatan pencegahan (*preventif*) dan penegakan hukum (*repressif*).

Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan organisasi publik. Pelayanan umum di POLRES Rembang merupakan salah satu fungsi tugas pokok yang dilakukan oleh POLRES Rembang. Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kualitas pelayanan yang baik akan mencitrakan instansi pemerintah yang baik dimata masyarakat. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang kinerja POLRES Rembang, dengan berfokus pada pelayanan umum POLRES Rembang Menuju Zona Integritas.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Bagaimana efektifitas dan efisiensi pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik di POLRES Rembang?

2. Bagaimana disiplin petugas atau karyawan dalam pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik di POLRES Rembang?
3. Bagaimana inisiatif petugas atau karyawan pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik di POLRES Rembang?
4. Bagaimana personal petugas atau karyawan pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik di POLRES Rembang?
5. Bagaimana sistem informasi dalam pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik di POLRES Rembang?

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja

Menurut Prawirosentono (1999), kinerja merupakan suatu capaian atau hasil kerja dalam kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu. Kinerja organisasi menurut Bastian (2005:175) adalah sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut.

Menurut Prawirosentono, (1999:27) faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

1. Efektifitas dan efisiensi. Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien.
2. Otoritas (wewenang). Otoritas menurut adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya. Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dalam organisasi tersebut.
3. Disiplin. Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.
4. Inisiatif. Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Timple dalam Mangkunegara (2014:14) meliputi:

1. Faktor internal faktor yang dihubungkan dengan sifat seseorang. Misalnya, Kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.
2. Faktor eksternal yaitu faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

Pelayanan

Pendapat Santoso (2008), pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan menurut Sugiarto (1999) pelayanan sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain, yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani. Menurut Brata (2004) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Brata (2004) menjelaskan bahwa pelayanan meliputi:

1. *Self Awareness*. Menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi, agar mampu memberikan pelayanan dengan benar.
2. *Enthusiasm*. Melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah.
3. *Reform*. Memperbaiki pelayanan kinerja dari waktu ke waktu
4. *Value*. Memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah.
5. *Impressive*. Menampilkan diri secara menarik, tetapi tidak berlebihan.
6. *Cere*. Memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan secara optimal.
7. *Evaluation*. Mengevaluasi pelaksanaan layanan yang sudah diberikan.

Pelayanan Publik

Berdasarkan UUD nomor 25 tahun 2009 bab 1 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Parasuraman *et al.*, dalam Samosir (2005), kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Tujuan pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut (Dwiyanto, 2006). Persyaratan pelayanan publik menurut Suryono (2001) meliputi (1) Harus mampu menyatakan sesuatu yang berarti dan bermakna yang dapat diterapkan pada situasi kehidupan nyata dalam masyarakat. (2) Harus mampu menyajikan suatu perspektif ke depan. (3) Harus dapat mendorong lahirnya cara-cara baru dalam situasi dan kondisi yang berbeda. (4) Teori administrasi yang sudah ada harus dapat menjadi dasar untuk mengembangkan teori administrasi lainnya, khususnya pelayanan publik. (5) Harus dapat membantu pemakainya untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena yang dihadapi. (6) Bersifat multidisipliner dan multidimensional.

Moenir (1998) berpendapat bahwa agar layanan tersebut dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi kriteria antara lain: tingkah laku yang sopan, cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan keramahmatan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme yaitu melalui pengaturan pelayanan publik, seyogyanya dapat

menciptakan sistem pelayanan publik yang efisien, akuntabilitas, murah, cepat, transparan dan non diskriminatif.

Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan yang harus dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum, meliputi:

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.
 - b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan Akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam kegiatan ini termasuk penelitian kuantitatif, yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang diajukan berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya. Menurut Sugiyono (2013), metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism*.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dalam hal ini masyarakat yang menikmati pelayanan yang dilakukan oleh POLRES Rembang. Ghozali (2017) merekomendasikan sampel penelitian minimum 100, tapi tidak diatas 400 atau 500 sampel. Penelitian ini menggunakan Sampel sebanyak 200 responden. Penelitian ini menggunakan *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau

anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik yang digunakan yaitu menggunakan *cluster sampling* yaitu yang dijadikan dasar adalah jumlah kecamatan yang di Kabupaten Rembang, yaitu sebanyak 14 kecamatan. Sehingga masing-masing kecamatan adalah rata-rata sebanyak 14 responden.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara kuesioner (angket), yang diisi oleh responden untuk mengetahui tanggapan masyarakat tentang hal yang diteliti. Skala yang digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan adalah skala *Likert*, yang digunakan lima angka penilaian. Hasil kuesioner kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk menguji pengaruh efektifitas dan efisiensi, disiplin, inisiatif, personal individu dan sistem informasi terhadap kinerja dalam pelayanan yang dilakukan oleh POLRES Rembang.

Definisi Operasional Variabel Penelitian.

1. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi:

a. Efektifitas dan efisiensi

Menurut Prawirosentono (1999:27), bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Indikator Variabel efektifitas dan efisiensi pada penelitian meliputi Kecepatan dan efisiensi, Pelayanan dengan baik, dan Efektifitas kerja sesuai aturan.

b. Disiplin

Menurut Prawirosentono (1999:27), disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Indikator variabel disiplin pada penelitian meliputi respon cepat, tepat waktu dan disiplin dan mudah.

c. Inisiatif

Prawirosentono (1999:27), inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Indikator variabel inisiatif pada penelitian meliputi pemikiran pemecahan masalah, kreatif dalam berkomunikasi dan inisiatif pelayanan yang baik

d. Personal Individu

Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2012), Ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu. Indikator variabel personal individu pada penelitian meliputi kompetensi pengetahuan, ketrampilan, komitmen.

e. Sistem Informasi

Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2012), ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi. Indikator variabel sistem informasi pada penelitian meliputi sistem informasi, komputerisasi, dan sistem *online*.

2. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kinerja pelayanan.

Prawirosentono, (1999) mendefinisikan kinerja sebagai *performance*, yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai

dengan moral dan etika. Indikator variabel sistem informasi pada penelitian meliputi sarana dan prasarana, waktu, keramahan, kecepatan, kenyamanan dan kemanfaatan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

Uji Instrumen mencakup dua uji, yaitu uji reliabilitas dan uji validitas. Uji instrumen dalam penelitian ini diuji cobakan pada 40 responden lebih dahulu untuk menilai kelayakan kuesioner. Hasil uji instrumen meliputi:

1) Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan semua variabel lolos uji reliabilitas, dengan nilai *cronbach's alpha* diatas 0,7.

2) Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas dibahas semua variabel valid, lolos uji validitas dan layak diteruskan.

Berdasarkan hasil uji instrumen meliputi uji reliabilitas dan validitas, maka hasil uji lolos dan instrumen penelitian ini berupa kuesioner layak untuk diteruskan dan disebarakan ke sisanya sebanyak 160 responden. Sehingga nantinya kan diperoleh 200 responden.

Hasil Uji Regresi

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

No	Variabel	Signifikansi P Value Hasil Uji Regresi	Simpulan
1	Efektifitas dan Efisiensi	,000	Efektifitas dan Efisiensi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan
2	Disiplin	,000	Disiplin berpengaruh terhadap kinerja pelayanan
3	Inisiatif	,796	Inisiatif tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan
4	Personal Individu	,000	Personal Individu berpengaruh terhadap kinerja pelayanan
5	Sistem Informasi	,006	Sistem Informasi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan

Sumber: Data Diolah, 2020

Hasil uji statistic regresi linier berganda menunjukkan bahwa faktor efektifitas dan efisiensi, disiplin, personal individu, sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan POLRES Rembang. Sedangkan faktor inisiatif tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan POLRES Rembang.

Persamaan Regresi dapat disusun sebagai berikut:

$$Y = -0,062 + 0,183 X_1 + 0,331 X_2 - 0,015 X_3 + 0,352 X_4 + 0,141 X_5 + 0,142$$

Arti dari persamaan tersebut yaitu:

- 1) Jika variabel efektifitas dan efisiensi dinaikkan satu satuan maka akan berpengaruh pada kenaikan kinerja pelayanan sebesar 0,183.
- 2) Jika variabel disiplin dinaikkan satu satuan maka akan berpengaruh pada kenaikan kinerja pelayanan sebesar 0,331.
- 3) Jika variabel inisiatif dinaikkan satu satuan maka akan berpengaruh pada penurunan kinerja pelayanan sebesar 0,015.
- 4) Jika variabel personal individu dinaikkan satu satuan maka akan berpengaruh pada kenaikan kinerja pelayanan sebesar 0,352.
- 5) Jika variabel system informasi dinaikkan satu satuan maka akan berpengaruh pada kenaikan kinerja pelayanan sebesar 0,141.

Uji Determinasi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan *Adjusted R square* mempunyai nilai sebesar 0,768. Artinya faktor-faktor yang diteliti dalam penelitian ini meliputi efektifitas dan efisiensi, disiplin, inisiatif, personal individu, dan system informasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja pelayanan POLRES Rembang sebesar sebesar 76,8%, sedangkan sisanya sebesar 23,2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model yang diteliti. Artinya hasil penelitian secara statistik menunjukkan hasil yang baik karena diatas 50% dan mendekati nilai 100%. Berarti faktor-faktor efektifitas dan efisiensi, disiplin, inisiatif, personal individu, dan sistem informasi mempunyai pengaruh yang besar terhadap kinerja pelayanan POLRES Rembang.

PEMBAHASAN

Pengaruh Efektifitas dan Efisiensi terhadap kinerja pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas dan efisiensi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan pada POLRES Rembang. Artinya jika efektifitas dan efisiensi dalam yang dilakukan oleh para petugas atau pegawai POLRES Rembang ditingkatkan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pelayanan pada POLRES Rembang. Sebaliknya jika efektifitas dan efisiensi dalam yang dilakukan oleh para petugas atau pegawai POLRES Rembang menurun maka akan berpengaruh terhadap penurunan kinerja pelayanan pada POLRES Rembang. Jika pelayanan yang diberikan oleh POLRES Rembang efektif dan efisien maka kinerja pelayanan yang diberikan oleh POLRES Rembang juga meningkat. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh POLRES Rembang sudah efektif dan efisien. Sesuai dengan pendapat dari Prawirosentono (1999:27), bahwa tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, sehingga dapat dikatakan bahwa kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh POLRES Rembang tersebut efektif dan memberikan mengakibatkan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan yang dirasakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasakan tingkat kepuasan. Hal ini ditunjukkan oleh hasil kuesioner rata-rata menjawab setuju dan menilai bahwa dari faktor variabel efektifitas dan efisiensi dalam kinerja pelayanan yang diberikan oleh POLRES Rembang. Faktor efektifitas dan efisiensi menunjukkan secara rata-rata pelayanan, sikap petugas baik dalam pelayanan dan sesuai dengan aturan Undang-undang masyarakat memberikan tanggapan setuju. Sehingga faktor efektifitas dan efisiensi merupakan hal harus diperhatikan dan perlu lebih ditingkatkan agar masyarakat bisa merasakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh POLRES Rembang.

Pengaruh Disiplin terhadap Kinerja Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan pada POLRES Rembang. Artinya jika disiplin dilakukan oleh para petugas atau pegawai POLRES Rembang ditingkatkan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pelayanan pada POLRES Rembang. Sebaliknya jika disiplin yang dilakukan oleh para petugas atau pegawai POLRES Rembang menurun maka akan berpengaruh terhadap penurunan kinerja pelayanan pada POLRES Rembang. Jika pelayanan yang diberikan oleh POLRES Rembang dilakukan secara disiplin maka kinerja pelayanan yang diberikan oleh POLRES Rembang juga meningkat. Hal ini sesuai dengan pendapat Prawirosentono (1999), dimana disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Sehingga jika petugas atau pegawai disiplin dalam melayani masyarakat artinya kegiatan pelayanan pegawai tersebut yang bersangkutan sesuai dengan aturan dan undang-undang dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan POLRES Rembang terutama ditinjau dari faktor disiplin petugas atau pegawai POLRES Rembang. Faktor disiplin ini diukur dengan menggunakan indikator respon cepat dalam pelayanan, pelayanan yang tepat waktu, dan disiplin serta kemudahan dalam kepengurusan administrasi yang dilakukan oleh POLRES Rembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara rata-rata masyarakat memberikan tanggapan setuju dalam variabel disiplin. Hal tersebut menunjukkan masyarakat menerima dengan baik dan setuju dalam hal pelayanan cepat, tepat waktu serta kemudahan dan tidak banyak syarat dalam pelayanan. Sehingga faktor disiplin merupakan hal yang harus diperhatikan dan perlu lebih ditingkatkan agar masyarakat bisa merasakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh POLRES Rembang.

Pengaruh Inisiatif terhadap kinerja pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inisiatif petugas atau pegawai tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan pada POLRES Rembang. Artinya jika inisiatif para petugas atau pegawai POLRES Rembang ditingkatkan atau pun tidak maka tidak akan berpengaruh terhadap peningkatan ataupun penurunan kinerja pelayanan pada POLRES Rembang. Sebenarnya faktor inisiatif ini penting tetapi kurang menjadi hal yang dipertimbangkan oleh masyarakat pada khususnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan POLRES Rembang terutama ditinjau dari faktor inisiatif petugas atau pegawai POLRES Rembang. Faktor inisiatif petugas atau pegawai ini diukur dengan menggunakan indikator pemikiran pemecahan masalah, kreatif dalam berkomunikasi dan inisiatif yang baik dalam pelayanan kepada masyarakat. Prawirosentono (1999) berpendapat bahwa inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Masyarakat setuju dan memberikan tanggapan yang baik dalam hal pelayanan POLRES Rembang dalam pemberian solusi, hal komunikasi dan pelayanan yang baik.

Pengaruh Personal Individu terhadap kinerja pelayanan

Hasil penelitian dari kegiatan evaluasi kinerja pelayanan pada POLRES Rembang menunjukkan bahwa personal individu berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan pada

POLRES Rembang. Artinya jika kemampuan personal individu para petugas atau pegawai POLRES Rembang ditingkatkan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pelayanan pada POLRES Rembang. Sebaliknya jika kemampuan personal individu yang dilakukan oleh para petugas atau pegawai POLRES Rembang menurun maka akan berpengaruh terhadap penurunan kinerja pelayanan pada POLRES Rembang.

Jika pelayanan yang diberikan oleh POLRES Rembang memperhatikan kemampuan petugas atau pegawai meliputi tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu maka kinerja pelayanan yang diberikan oleh POLRES Rembang juga meningkat. Hal ini sesuai dengan pendapat Armstrong dan Baron dalam Wibowo (2012), dimana petugas atau pegawai harus meningkatkan kemampuan personal individunya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan POLRES Rembang terutama ditinjau dari faktor personal individu petugas atau pegawai POLRES Rembang. Faktor personal individu ini diukur dengan menggunakan indikator kompetensi pengetahuan, ketrampilan dan komitmen petugas atau pegawai POLRES Rembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara rata-rata masyarakat memberikan tanggapan setuju dalam variabel personal individu. Petugas atau pegawai dinilai baik dalam pengetahuan. Masyarakat menanggapi dengan baik dan setuju petugas mempunyai pengetahuan, ketrampilan dan komitmen yang baik dalam pelayanan yang dilakukan oleh POLRES Rembang. Sehingga faktor personal individu merupakan hal yang harus diperhatikan dan perlu lebih ditingkatkan agar masyarakat bisa merasakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh POLRES Rembang.

Pengaruh Sistem Informasi terhadap kinerja pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan pada POLRES Rembang. Artinya jika sistem informasi dalam pelayanan POLRES Rembang ditingkatkan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pelayanan pada POLRES Rembang. Sebaliknya jika sistem informasi dalam pelayanan POLRES Rembang menurun maka akan berpengaruh terhadap penurunan kinerja pelayanan pada POLRES Rembang. Jika pelayanan yang diberikan oleh POLRES Rembang dilakukan menggunakan sistem informasi yang baik dan terus ditingkatkan maka kinerja pelayanan yang diberikan oleh POLRES Rembang juga meningkat. Hal ini sesuai dengan Armstrong dan Baron dalam Wibowo (2012), ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi jika terus ditingkatkan akan mempengaruhi kinerja pelayanan suatu organisasi. Sehingga pelayanan POLRES Rembang khususnya yang didukung oleh sistem informasi, komputerisasi dan peningkatan pelayanan online yang memadai serta terus ditingkatkan maka akan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan masyarakat secara luas.

Berdasarkan hasil penelitian melalui survey kuesioner menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan POLRES Rembang terutama ditinjau dari faktor system informasi yang digunakan POLRES Rembang. Faktor sistem informasi ini diukur dengan menggunakan indikator sistem informasi, komputerisasi dan peningkatan pelayanan online yang dilakukan oleh POLRES Rembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara rata-rata masyarakat memberikan tanggapan setuju dalam variabel pelayanan sistem informasi. Hal tersebut menunjukkan masyarakat menerima dengan baik dan setuju penggunaan sistem

informasi, komputerisasi dan peningkatan pelayanan online yang dilakukan oleh POLRES Rembang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian melalui survei kuesioner, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Masyarakat secara umum sudah merasakan setuju dan meraskan tingkat kepuasan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh POLRES Rembang.
2. Hasil penelitian menunjukkan nilai uji determinasi sebesar 0,768. Artinya faktor-faktor yang diteliti dalam penelitian ini meliputi efektifitas dan efisiensi, disiplin, inisiatif, personal individu, dan sistem informasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja pelayanan POLRES Rembang sebesar sebesar 76,8%, sedangkan sisanya sebesar 23,2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model yang diteliti.
3. Hasil survei menunjukkan faktor efektifitas dan efisiensi, disiplin, inisiatif, personal individu, dan sistem informasi merupakan hal yang penting dan harus diperhatikan oleh POLRES Rembang.

SARAN

POLRES Rembang harus terus memperbaiki kinerja pelayanannya sehingga ke depan masyarakat lebih puas menikmati pelayanan POLRES Rembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arliman, L. 2018. Keterbukaan Informasi Publik Untuk Mendukung Kinerja Aparatur Sipil Negara Yang Berkarakter Dan Proporsional. *Nagari Law Review*, 1(2).
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Azhari, Bagus Putra. 2013. Pengaruh *Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas di Pemerintahan Daerah Boyolali (Studi Kasus Pada Puskesmas di Pemerintah Daerah Boyolali)*. SKRIPSI. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ghozali, Imam, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi 3, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit-UNDIP.
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Structural: Konsep dan Aplikasi dengan program AMOS 24, Update Bayesian SEM*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hermansyah, Iwan, dkk. 2018. ‘‘ Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survei Pada Dinas Daerah Kota Tasikmalaya)’’. *Jurnal Akuntansi Vol. 13 (1)*. UNSIL.
- Permen. Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014. Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Prawirosentono. S, 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE, Yogyakarta

- Siagian, S. P. (2012). *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2007). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Suroso, Agus. 2007. "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kabupaten Brebes". *PERFORMANCE*. Vol.5 No.2. Unsoed.
- Thohari, A. A. (2016). *Hak Konstitusional dalam Hukum Tata Negara Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wibowo. 2012 *Manajemen Kinerja* (Edisi Ke 3). Jakarta: Rajawali Press.