

EKSISTENSI PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA POLRES SIBOLGA

THE EXISTENCE OF EMPLOYEES TO INCREASING COMMUNITY SERVICES AT POLRES SIBOLGA

Fauziah Nur Simamora¹, Kaharuddin², Rosmita Ambarita³, Alfansuri Tanjung⁴

^{1,2,3,4} STIE Al-Washliyah, Sibolga-Tapanuli Tengah, Indonesia,

e-mail: ¹ Fauziahnur95@gmail.com

ABSTRAK

Seiring dengan perubahan cepat yang terjadi pada era globalisasi, semua kegiatan harus bermuara pada kepuasan masyarakat. Salah satunya tentang kepuasan pelayanan pada Polres Sibolga selaku instansi masyarakat. Untuk meningkatkan pelayanan, dibutuhkannya eksistensi pegawai. Eksistensi pegawai terhadap peningkatan pelayanan masyarakat pada Polres Sibolga dapat diukur melalui penelitian. Telah dilakukan penelitian di Kantor Polres Sibolga dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pegawai dalam menjalankan aktivitas pelayanan apakah yang dilakukan sudah berkualitas sesuai dengan tupoksi dan untuk mengetahui eksistensi pegawai atas kebijakan-kebijakan atau langkah-langkah yang dilakukan dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bersifat deskriptif analisis dan kausalitas. Pengumpulan data penelitian meliputi pengamatan langsung, wawancara, dan penyebaran angket. Data yang sudah dikumpulkan dianalisis menggunakan metode deskriptif, metode induktif, dan metode analisa tabel tunggal. Hasil menunjukkan bahwa nilai 0,45 menggambarkan korelasi sedang. Artinya, terdapat hubungan yang berbanding lurus antara eksistensi pegawai (variabel X), dengan pelayanan masyarakat (variabel Y). Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ada pengaruh positif sebesar 20,25% antara eksistensi pegawai terhadap peningkatan pelayanan masyarakat. Terdapat 79,75% factor lain yang mempengaruhi pelayanan masyarakat pada Polres Sibolga.

Kata kunci: Eksistensi pegawai, pelayanan, polres sibolga.

ABSTRACT

Along with the rapid changes that occur in the era of globalization, all activities must lead to community satisfaction. One of them is about service satisfaction at Sibolga Police as a community agency. To improve services, employee existence is needed. Employee existence towards improving community services at Sibolga Police Station can be measured through research. Research has been conducted at the Sibolga Police Office with the aim of finding out how employees carry out service activities whether what is done is of quality in accordance with tupoksi and to find out the existence of employees on policies or steps taken in terms of improving service quality. This research is descriptive analysis and causality. Research data collection includes direct observation, interviews, and distributing questionnaires. The data that has been collected is analyzed using descriptive method, inductive method, and single table analysis method. The results show that the value of 0.45 describes a moderate correlation. That is, there is a directly proportional relationship between employee existence (variable X), and community service (variable Y). The results of hypothesis testing show that there is a positive influence of 20.25%

between employee existence on improving community services. There are 79.75% other factors that affect community service at Sibolga Police Station.

Keywords: *Employee existence, service, sibolga police station.*

1. PENDAHULUAN

Salah satu cara dalam memenuhi kebutuhan manusia adalah pemenuhan kebutuhan melalui jasa orang lain atau bisa disebut juga dengan pelayanan. Poerwadarminta (1998) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan agar para konsumen merasa puas terhadap usaha-usaha yang dilakukan. Pelayanan merupakan salah satu yang paling menonjol dari sebuah instansi yang memayungi masyarakat. Seringkali dikaitkan bahwa instansi masyarakat yang baik adalah mereka yang memberikan pelayanan yang baik.

Dalam sebuah instansi yang memayungi masyarakat atau yang berhubungan langsung dengan kepentingan masyarakat, dibutuhkan sekali pelayanan yang baik dari pegawai yang bekerja pada instansi tersebut. Agar sebuah instansi dapat menjalankan tugasnya dengan baik, maka pegawai yang bekerja pada instansi tersebut harus terampil dalam menjalankan tugasnya. Keberadaan pegawai dalam memberikan pelayanan pada suatu instansi tersebut dapat disebut dengan eksistensi. Eksistensi menurut Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (1988) adalah keberadaan daya yang ada atau hal hidup orang/benda yang ikut membentuk watak, kepercayaan, dan perbuatan seseorang. Eksistensi pegawai sebuah instansi masyarakat dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat akan membawa pengaruh terhadap baik buruknya pelaksanaan aktivitas pelayanan di suatu instansi.

Dalam memberikan suatu pelayanan, pegawai dapat meningkatkan atau mengembangkan dalam pelaksanaan pelayanan. Sebuah pelayanan harus berdasarkan ability (kemampuan), attitude (sikap), appearance (penampilan), attention (perhatian), action (tindakan), dan accountability (tanggung jawab) (Brata, 2003).

Salah satu instansi masyarakat yang memberikan pelayanan adalah Polres Sibolga. Polres Sibolga terletak di Kota Sibolga, Provinsi Sumatera Utara. Polres Sibolga dipimpin oleh Kapolres. Kapolres pada Polres Sibolga dapat mempengaruhi kepada eksistensi pegawai dalam peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.

Dari pemaparan di atas, lahirlah penelitian dengan judul “Eksistensi Pegawai terhadap Peningkatan Pelayanan Masyarakat pada Polres Sibolga” dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pegawai dalam menjalankan aktivitas pelayanan apakah yang dilakukan sudah berkualitas sesuai dengan tupoksi dan untuk mengetahui eksistensi pegawai atas kebijakan-kebijakan atau langkah-langkah yang dilakukan dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan.

2. METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang dilakukan yaitu deskriptif analisis dan penelitian kausalitas. Deskriptif analisis yaitu sebuah penelitian yang menggambarkan setiap jejak dan peristiwa yang terjadi di lapangan yang dikaitkan dengan unsur-unsur yang relevan untuk dianalisis dan ditarik kesimpulan guna memberikan berbagai alternatif pemecahan masalah yang ada. Penelitian kausalitas bertujuan untuk menentukan hubungan sebab akibat dari suatu fenomena, atau proses pemecahan masalah yang diteliti untuk melihat seberapa jauh pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Menurut Sugiono (2002), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel menurut Abdurrahman

(2005) yaitu keseluruhan unit elementer yang parameternya akan diduga melalui statistik hasil analisis yang dilakukan terhadap sampel penelitian. Populasi penelitian berjumlah 1421 orang, sedangkan sampel yang digunakan pada penelitian sebanyak 20. Perhitungan sampel tersebut menggunakan rumus Taro Yamano, yaitu:

$$n = \frac{N}{Nd+1}$$

Keterangan:

n = sampel yang diperoleh

N = populasi

d = presisi (tingkat kepercayaan) ditetapkan 95% atau 0,05

Maka,

$$n = \frac{1421}{1421(0,05)+1}$$

$$n = \frac{1421}{71+1}$$

$$n = \frac{1421}{72}$$

n = 19,7 dibulatkan 20

Variabel penelitian yang digunakan yaitu variabel bebas (*independent variable*) yang terdiri dari eksistensi pegawai (X) dengan indikator kedisiplinannya, kemampuan, loyalitas, komitmen, dedikasi, dan etos kerja. Serta variabel terikat (*dependent variable*) adalah peningkatan pelayanan (Y) dengan indikator cara pelayanan, penampilan dan sikap, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan, tanggung jawab, informasi, dan kenyamanan.

Pengumpulan data penelitian yaitu dengan cara pengamatan (*observasi*) yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses pelayanan kepada masyarakat, wawancara (*interview*) yaitu melakukan tanya jawab secara langsung kepada sampel, dan angket (*questioner*) yaitu daftar pertanyaan yang terdiri dari 10 pertanyaan variabel terikat dan 10 pertanyaan variabel bebas. Nilai yang diperoleh dapat ditentukan dengan interval dengan rumus:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Jarak pengukuran}}{\text{Jarak nilai}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5}$$

$$\text{Interval} = 0,8$$

Data penelitian yang dikumpulkan terbagi menjadi 2 cara, yaitu metode penelitian pustaka (*library research*) yaitu pengumpulan literatur terkait, dan penelitian lapangan (*field research*) yang terbagi menjadi 2, wawancara dan observasi.

Data yang sudah diperoleh dianalisa dengan 3 cara, yaitu metode deskriptif, metode induktif, dan metode analisa tabel tunggal. Metode deskriptif yaitu membandingkan data yang diperoleh dengan data lain. Metode induktif yaitu menarik kesimpulan hal khusus pada kesimpulan

yang bersifat umum. Metode Analisa tabel tunggal yaitu cara menganalisa data dengan membagi variabel penelitian dengan frekuensi dan presentase.

Hubungan antara kedua variabel diteliti dengan korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{n \cdot \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

R_{xy} = Koefisien korelasi variabel X dan Y

N = Jumlah sampel

X = Variabel bebas

Y = Variabel terikat

Untuk mengetahui hubungan antara variabel X dan variabel Y, dapat digunakan interpretasi nilai yang tertera pada Tabel 1.

Setelah mendapat nilai, dapat dilakukan Uji Hipotesis dengan menggunakan rumus yang mengacu pada Umar (2004), yaitu:

$$t = \frac{r\sqrt{n-1}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dengan df (derajat kebebasan) = 2

Keterangan :

r = Korelasi xy yang ditemukan

n = Jumlah sampel

t = t_{hitung} yang selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel}

dengan taraf signifikan 5% uji dua pihak dengan $dk = n - 2$

a. Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak

b. Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_o diterima dan H_a ditolak

Kemudian melakukan perlakuan uji determinasi :

$$KP = (r_{xy})^2 \times 100 \%$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Struktur organisasi yang ada pada Polres Sibolga dapat dilihat pada Gambar 1. Polres Sibolga dipimpin oleh seorang Kapolres yang didampingi oleh Wakapolres serta beberapa jajaran dibawahnya. Polres Sibolga memiliki tugas utama dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum dan pemberi perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil observasi yang telah dilakukan, ditemukan kegiatan pelayanan dan kejahatan yang telah ditangani dalam waktu kurun 6 bulan selama tahun 2013 yang tertera pada Tabel 2. Pada data tersebut dapat dilihat bahwa setiap bulannya, tingkat kriminal kejahatan narkoba dan laka lantas semakin menurun. Yang berarti, penanganan kasus berjalan dengan baik dan kesadaran masyarakat semakin tinggi.

Penyelesaian tingkat kejahatan dan kecelakaan tertera pada Tabel 3. Pada data tersebut, dapat dilihat bahwa semua kasus ditangani dengan baik. Yang berarti, Polres Sibolga memberikan pelayanan dengan kualitas baik terhadap masyarakat.

Pada penelitian, didapat 20 responden dengan frekuensi berdasarkan gender yang tertera pada Tabel 4.

Telah dihitung dan diolah data angket pada penelitian yang tertera pada Tabel 5. Setelah diketahui X, X^2 , Y, Y^2 dan XY, maka nilai-nilai dimasukkan ke dalam rumus korelasi sebagai berikut:

N	= 20	$\sum X^2$	= 37.371
$\sum X$	= 863	$\sum Y^2$	= 38.957
$\sum Y$	= 881	$\sum XY$	= 38.079

$$R_{xy} = \frac{n \cdot \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$
$$R_{xy} = \frac{[(20 \cdot 38.079) - (863 \cdot 881)]}{\sqrt{[(20 \cdot 37.371) - (863)^2] \cdot [(20 \cdot 38.957) - (881)^2]}}$$
$$R_{xy} = \frac{[(761.580) - (760.303)]}{\sqrt{[747.420 - 744.769] \cdot [779.140 - 776.161]}}$$
$$R_{xy} = \frac{1277}{\sqrt{[2651] \cdot [2979]}}$$
$$R_{xy} = \frac{1277}{51.487.54.580}$$
$$R_{xy} = \frac{1277}{2.810}$$
$$R_{xy} = 0,45$$

Berdasarkan interpretasi nilai yang tertera pada Tabel 1, dapat diketahui bahwa nilai 0,45 menggambarkan korelasi sedang. Artinya, terdapat hubungan yang berbanding lurus antara eksistensi pegawai (variabel X), dengan pelayanan masyarakat (variabel Y).

Setelah mendapat nilai R_{xy} dan diketahui bahwa hubungan antara eksistensi pegawai (variabel X) dan pelayanan masyarakat (variabel Y) berbanding lurus. Langkah selanjutnya adalah mencari nilai t_{hitung} untuk melihat apakah hipotesis diterima atau ditolak dengan langkah-langkah berikut:

1. Membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan ketentuan berikut:
 - a. Apabila nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} maka hipotesis alternative (H_a) diterima dan Hipotesis 0 (H_0) ditolak.
 - b. Apabila nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} maka hipotesis alternative (H_a) diterima dan Hipotesis 0 (H_0) diterima.
2. Mencari nilai derajat kebebasan (dk), yaitu $dk = n - 2$, dalam hal ini $n = 20$, maka $20 - 2 = 18$ (DF)
3. Setelah nilai dk diketahui maka nilai t_{tabel} (diketahui dalam tabel t) untuk tabel $dk = 18$ pada taraf signifikan 0,005 adalah sebesar 1,743 (dari tabel t). Setelah itu, dapat dilakukan perhitungan nilai t dengan DF 18 dengan perhitungan:

$$t = \frac{r\sqrt{n-1}}{\sqrt{1-r^2}}$$
$$t = \frac{0,45\sqrt{20-2}}{\sqrt{1-0,45^2}}$$
$$t = \frac{0,45\sqrt{18}}{\sqrt{0,7975}}$$
$$t = \frac{0,45 \cdot 4,242}{\sqrt{0,7975}}$$
$$t = \frac{1,9089}{0,893}$$
$$t = 2,137$$

Hasil t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} dan diketahui bahwa $t_{hitung} (2,137) > t_{tabel} (1,743)$.

Maka, hipotesis alternative (Ha) diterima dan hipotesis (Ho) ditolak. Artinya, bahwa ada pengaruh positif antara eksistensi pegawai terhadap peningkatan pelayanan masyarakat. Setelah itu dapat dihitung seberapa besar pengaruh eksistensi pegawai terhadap pelayanan masyarakat dengan perhitungan:

$$\begin{aligned}
 KP &= r^2 \times 100 \% \\
 &= (0,45)^2 \times 100 \% \\
 &= 0,2025 \times 100 \%
 \end{aligned}$$

$$KP = 20,25 \%$$

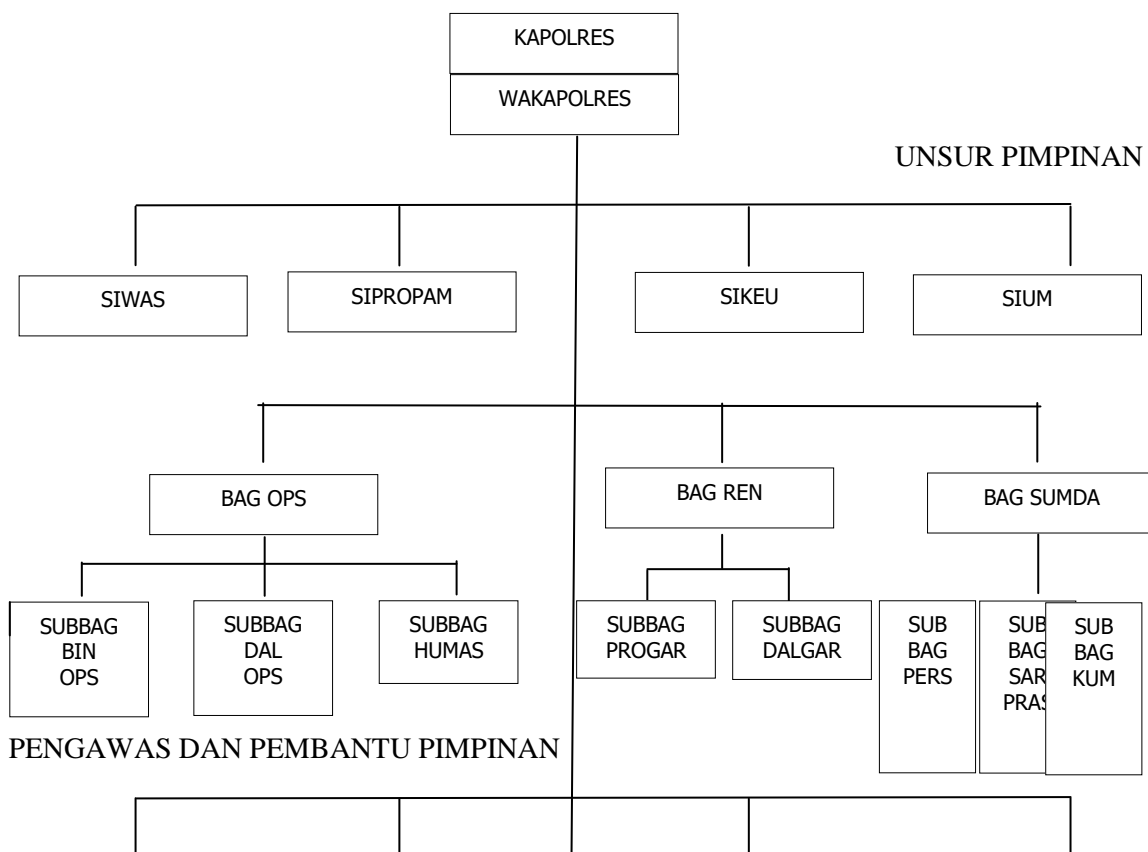
Hasil menunjukkan bahwa eksistensi pegawai berpengaruh sebesar 20,25% terhadap pelayanan masyarakat di Polres Sibolga.

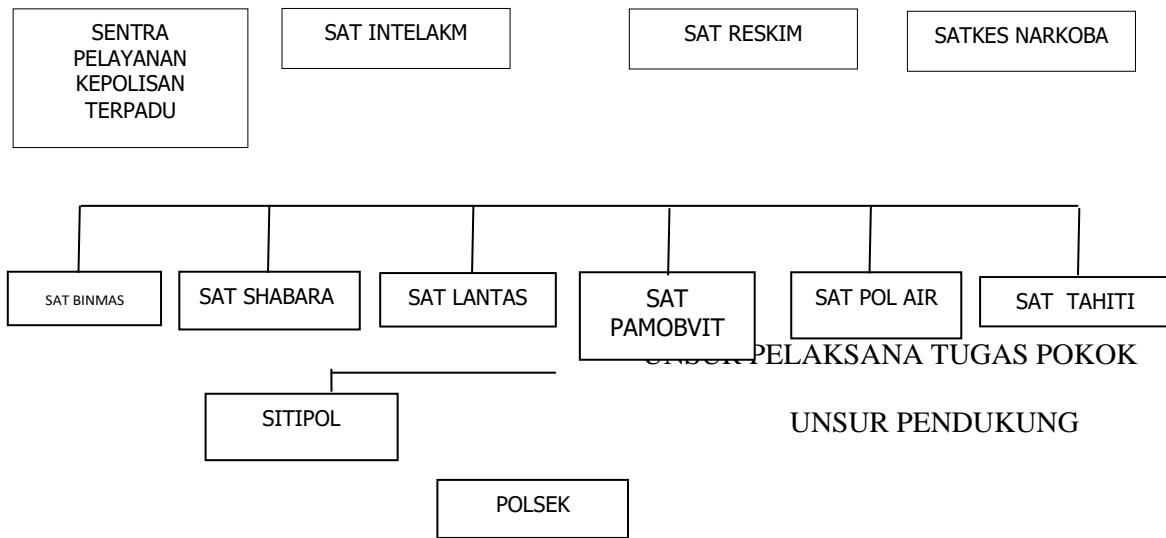
Tabel dan Gambar

Tabel 1. Interpretasi nilai

Besarnya nilai	Interpretasi
Antara 0,00 sampai dengan 0,20	Kolerasi rendah
Antara 0,21 sampai dengan 0,40	Kolerasi rendah tapi ada
Antara 0,41 sampai dengan 0,60	Kolerasi sedang
Antara 0,61 sampai dengan 0,80	Kolerasi tinggi
Antara 0,81 sampai dengan 100	Kolerasi sangat tinggi

Sumber: Arikunto (2006)





Gambar 1. Bagan struktur Polres Sibolga

Tabel 2. Tingkat kejahatan yang telah ditangani

No.	Jenis Kejahatan	Bulan 2013					
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Narkoba	52	50	48	45	43	38
2	Laka Lantas	34	31	28	28	26	27

Tabel 3. Penyelesaian tingkat kejahatan dan kecelakaan

No.	Jenis	Jumlah kejadian	Jumlah penyelesaian	Persentas
1	Narkoba	38	38	100 %
2	Laka lantas	26	26	100 %

Tabel 4. Data identitas responden berdasarkan gender

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	16	80 %
Wanita	4	20 %

Jumlah	20	100 %
--------	----	-------

Tabel 5. Perhitungan koefisiensi koreksi eksistensi pegawai terhadap peningkatan pelayanan masyarakat

Responden	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	47	47	2209	2209	2209
2	39	44	1521	1936	1716
3	43	46	1849	2116	1978
4	44	45	1936	2025	1980
5	47	48	2209	2304	2256
6	39	39	1521	1521	1521
7	42	45	1764	2025	1890
8	45	47	2025	2209	2115
9	44	44	1936	1936	1936
10	44	44	1936	1936	1936
11	44	45	1936	2025	1980
12	43	45	1849	2025	1935
13	39	39	1521	1521	1521
14	43	43	1849	1849	1849
15	40	47	1600	2209	1880
16	40	44	1600	1936	1760
17	44	39	1936	1521	1716
18	47	47	2209	2209	2209
19	43	42	1849	1764	1806
20	46	41	2116	1681	1886
Jumlah	$\sum X = 863$	$\sum Y = 881$	$\sum X^2 = 37371$	$\sum Y^2 = 38957$	$\sum XY = 38079$

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa perhitungan korelasi diperoleh nilai 0,45 yang berarti adanya korelasi antara eksistensi pegawai terhadap pelayanan masyarakat dan adanya pengaruh positif sebesar 20,25% antara eksistensi pegawai terhadap pelayanan masyarakat pada Polres Sibolga.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman. 2005. Metode Penelitian. Diakses di: www.metodepenelitian.com.
- Arikunto, S. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta. Jakarta.
- Brata, A. A. 2003. Data-data Pelayanan Prima. Alex Media Komputindo. Jakarta.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1988. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Balai Pustaka. Jakarta.
- Poerwadarminta. 1986. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Balai Pustaka. Jakarta.
- Sugiono. 2002. Metode Penelitian Administrasi Cetakan ke-7. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Umar, H. 2004. Riset DM Dalam Organisasi. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.