

LAPORAN AKHIR HASIL PENELITIAN



INDEKS KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI KORUPSI PADA PELAYANAN PENERBITAN SIM DI POLRES BREBES

Ketua :

Dr. Gunistiyo,MS.i

NIDN : 0018056201

Anggota :

Jaka Waskito,S.E.,M.Si

NIDN : 0624106701

Dr. Suwandi, M.B.A.

NIDN 0627066401

Aminul Fajri, S.E.,M.Si.

NIDN :0602037002

Deddy Prihadi, S.E., M.Kom

NIDN : 0601037103

Makmur Sujarwo, S.E.,M.M.

NIDN : 0624117801

UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL

TAHUN 2020

HALAMAN PENGESAHAN PENELITIAN

Judul Penelitian : Indeks Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Korupsi Pada Pelayanan Penerbitan Sim Di Polres Brebes

Bidang Penelitian : Ekonomi

Ketua Peneliti :
a. Nama Lengkap : Dr. Gunistiyo,MS.i
b. NIDN : 0018056201
c. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
d. Program Studi : Manajemen
e. Nomor HP : 0815 6661390
f. Perguruan Tinggi : Universitas Pancasakti Tegal
g. Alamat surel (e-mail) : gunistiyosumaryo@gmail.com

Anggota Peneliti 1
a. Nama Lengkap : Jaka Waskito,S.E.,M.Si
b. NIDN : 0624106701
c. Perguruan Tinggi : Universitas Pancasakti Tegal

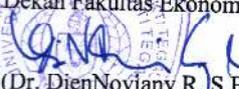
Anggota Peneliti 2
a. Nama Lengkap : Dr. Suwandi, M.B.A.
b. NIDN : 0627066401
c. Perguruan Tinggi : Universitas Pancasakti Tegal

Anggota Peneliti 3
a. Nama Lengkap : Aminul Fajri, S.E.,M.Si.
b. NIDN : 0602037002
c. Perguruan Tinggi : Universitas Pancasakti Tegal

Anggota Peneliti 4
a. Nama Lengkap : Makmur Sujarwo,S.E.,M.M
b. NIDN : 0624117801
c. Perguruan Tinggi : Universitas Pancasakti Tegal

Anggota Peneliti 5
a. Nama Lengkap : Deddy Prihadi, S.E., M.Kom
b. NIDN : 0601037103
c. Perguruan Tinggi : Universitas Pancasakti Tegal

Lokasi Penelitian : Brebes
Jumlah Biaya : Rp 5.000.000,- (lima juta rupiah)
Sumber Biaya : Mandiri

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

(Dr. Dien Noviany R, S.E., M.M.Ak.CA)
NIPY. 136628111975

Menyetujui,
Ketua LPPM

(Dr. I. Sdyono, M.Pi)
NIP. 19660115 199303 1 004

Tegal, 21 Desember 2020

Ketua Peneliti,

(Dr. Gunistiyo, MS.I)
NIP.19620518987031001



YAYASAN PENDIDIKAN PANCASAKTI TEGAL
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LPPM)
Jl. Halmahera Km. 1 Kota Tegal 52122 Telp/Fax : (0283) 351082 – 351267
email : lppmupstegal@gmail.com website : www.upstegal.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 119 /K/A-5/LPPM-UPS/I/2020

Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Pancasakti Tegal menugaskan kepada :

Nama : 1. Dr. Gunistiyo, SE., M.Si
2. Jaka Waskita, SE., M.Si
3. Dr. Suwandi, M.B.A
4. Aminul Fajri, SE., M.Si
5. Makmur Sujarwo, SE., M.Si
6. Deddy Prihadi, SE., M.Kom

Jabatan : 1. Ketua
2. – 6. Anggota

Unit Kerja : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tugas : Telah melakukan Penelitian dengan Judul ***“Indeks Kualitas Pelayanan dan Persepsi Korupsi pada Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes”***

Waktu : September – Desember 2020

Demikian surat tugas ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Tegal, 2 Februari 2021

Ka LPPM ,



Dr. Ir. Suyono, M.Pi

NIP. 19660115 199303 1 004

Abstrak

Survey penyusunan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Kepolisian Resor Brebes dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna pelayanan SIM dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis data di peroleh nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Penerbitan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Brebes sebesar **87,37** dan berada pada katagori **SANGAT BAIK**.

Kata Kunci: indek kualitas pelayanan, kualitas pelayanan, kinerja kepolisian

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pemurah atas karuniaNya sehingga tersusunlah laporan hasil penelitian ini yang berjudul “Indeks Kualitas Pelayanan dan Persepsi Korupsi pada Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes”.

Atas terselesaikannya laporan hasil penelitian ini, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Pancasakti Tegal yang mengizinkan peneliti untuk berpartisipasi dalam Penelitian Universitas.
2. Ketua LPPM Universitas Pancasakti Tegal yang telah melakukan asistensi penelitian, khususnya dalam teknis dan administratif penelitian.
3. Dekan dan segenap rekan-rekan dosen FEB Universitas Pancasakti Tegal yang telah memberikan support kepada peneliti.
4. Satlantas Polres Brebes yang telah menyediakan tempat penelitian kepada peneliti.

Kami telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyiapkan laporan ini, tetapi karena berbagai kendala yang kami hadapi, masih dirasakan adanya beberapa kekurangan. Oleh karena itu, kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan selanjutnya.

Akhirnya kami berharap semoga laporan hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Tegal, Desember 2020

Tim Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I	PENDAHULUAN
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Penelitian	6
C. Kegunaan Penelitian	6
D. Ruang Lingkup	7
BAB 2	TINJAUAN PUSTAKA
A. Pelayanan	8
1. Pengertian.....	8
2. Bentuk-bentuk Pelayanan.....	13
3. Hakekat Kualitas Layanan.....	18
4. Konsep Pelayanan Masyarakat.....	19
5. Kualitas Pelayanan Publik.....	20
B. Korupsi.....	22
1. Pengertian.....	22
2. Sebab-sebab Terjadinya Korupsi.....	25

	3. Jenis-jenis Korupsi	32
	4. Dampak dari Tindakan Korupsi	34
BAB 3	METODE PENELITIAN	
	A. Variabel Penelitian.....	36
	B. Jenis Penelitian	37
	C. Lokasi Penelitian.....	37
	D. Populasi dan Sampel.....	37
	E. Metode Pengumpulan Data.....	38
	F. Sumber data	39
	G. Metode Analisis	39
	1. Uji Validitas	39
	2. Uji Realibilitas.....	41
	H. Penghitungan Indeks Persepsi	42
	I. Teknik Analisis	43
BAB 4	GAMBARAN UMUM POLRES BREBES	
	A. Profil Polres Brebes	45
	B. Visi Dan Misi	47
	C. Struktur Organisasi	48
	D. Unit Satlantas	56
BAB 5	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Responden	58
	B. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	61
	C. Analisis Data Penelitian Persepsi Kualitas Pelayanan	65

	D. Analisis Data Penelitian Persepsi Korupsi.....	75
	E. Distribusi Data Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan.....	82
	F. Distribusi Data Indeks Persepsi Korupsi.....	83
BAB 6	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
	A. Kesimpulan	85
	B. Rekomendasi.....	90
	DAFTAR PUSTAKA	92
	LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel

1.	Kriteria Penilaian Kinerja Pelayanan dan Integritas	44
2.	Laporan Produksi Rekap Pemohon SIM	57
3.	Responden menurut Jenis Kelamin	59
4.	Responden menurut Umur.....	59
5.	Responden menurut Pendidikan Terakhir	60
6.	Responden menurut Pekerjaan	61
7.	Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi Kualitas Pelayanan dan Korupsi	62
8.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Korupsi	64
9.	Pendapat Responden tentang Prosedur Pelayanan	65
10.	Pendapat Responden tentang Persyaratan Pelayanan.....	66
11.	Pendapat Responden tentang Kejelasan Petugas Pelayanan	66
12.	Pendapat Responden tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan	67
13.	Pendapat Responden tentang Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.....	68
14.	Pendapat Responden tentang Kemampuan Petugas Pelayanan	69
15.	Pendapat Responden tentang Kecepatan Pelayanan	69
16.	Pendapat Responden tentang Keadilan mendapatkan Pelayanan.....	70
17.	Pendapat Responden tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan.....	71
18.	Pendapat Responden tentang Kewajaran Biaya Pelayanan.....	72
19.	Pendapat Responden tentang Kepastian Biaya Pelayanan	72
20.	Pendapat Responden tentang Kepastian Jadwal Pelayanan	73

21.	Pendapat Responden tentang Kenyamanan Lingkungan Pelayanan.....	74
22.	Pendapat Responden tentang Keamanan Pelayanan	75
23.	Pendapat Responden tentang Manipulasi Peraturan	75
24.	Pendapat Responden tentang Penyalagunaan Jabatan.....	76
25.	Pendapat Responden tentang Menjual Pengaruh	77
26.	Pendapat Responden tentang Transaksi Biaya	78
27.	Pendapat Responden tentang Biaya Tambahan.....	78
28.	Pendapat Responden tentang Hadiah	79
29.	Pendapat Responden tentang Tranparasi Biaya	80
30.	Pendapat Responden tentang Percaloan	80
31.	Pendapat Responden tentang Perbuatan Curang	81
32.	Pendapat Responden tentang Transaksi Rahasia.....	82
33.	Perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan	83
34.	Perhitungan Indeks Persepsi Korupsi.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Struktur Organisasi Polres Brebes.....49
2. Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Penerbitan SIM Di Kepolisian Resor
Kabupaten Brebes.....87
3. Persepsi Korupsi Responden terhadap Pelayanan Penerbitan SIM Di
Kepolisian Resor Kabupaten Brebes90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1.	Kuesioner	94
2.	Acrylic	100
3.	Foto Kegiatan Pengambilan Data.....	101
4.	Surat-Surat Administrasi Proses Penelitian.....	108

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam birokrasi yang penuh tuntutan dan penuh tantangan, aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat dan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap aparatur kepolisian, karena aparatur kepolisian yang seharusnya berperan sebagai aparat penegak hukum, pelindung masyarakat, pengayom dan pelayan masyarakat dalam rangka menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat justru sering bertindak sewenang-wenang terhadap masyarakat dan melakukan aksi pemerasan terhadap masyarakat (Jarot & Manupputy.2011). Rendahnya intensitas yang diberikan kepada masyarakat oleh birokrasi kepolisian merupakan salah satu sumber dari ketidakpercayaan masyarakat terhadap birokrasi kepolisian (Agus Dwiyanto, 2011:80). Dalam situasi ini tidak mengherankan apabila praktik penyelenggaraan layanan yang dilakukan oleh pihak kepolisian tidak sesuai dengan harapan masyarakat seperti layanan pembuatan SIM yang dipandang masyarakat seperti tidak adanya kepastian. Kemungkinan masih adanya praktik penyelenggaraan layanan yang dilakukan oleh pihak Kepolisian Resort Brebes dalam layanan pembuatan SIM yang tidak sesuai dengan aturan yang telah berlaku, masih terdapat praktek pencaloan dalam proses pembuatan SIM yang dilakukan oleh petugas atau aparaturnya sendiri. Hal tersebut merupakan bukti beberapa tindakan yang

mencoreng nama baik atau citra aparat kepolisian sebagai pengayom, pelindung, dan bertindak adil kepada masyarakat. Citra Kepolisian akan lebih baik lagi bila aparat Kepolisian tidak mau menerima pemberian yang bersifat informal (pungli) sehingga masyarakat akan menghormati aparat kepolisian sebagai aparat yang melayani dan mengayomi masyarakat. Diharapkan dalam hal ini aparat kepolisian dapat memberantas pencaloan untuk pengurusan SIM, STNK, dan BPKB. Alasan dilakukan penelitian di Polres Brebes yang memusatkan pada pembuatan SIM karena Kabupaten Brebes merupakan salah satu kabupaten yang mempunyai wilayah yang sangat luas. Dengan perkembangan penduduk yang terus meningkat disertai dengan peningkatan jumlah kendaraan bermotor, dalam hal ini jumlah permohonan pembuatan SIM tiap tahun semakin mengalami peningkatan yang harus disertai oleh peningkatan kinerja aparat kepolisian dalam urusan pelayanan pembuatan SIM di Polres Brebes. Keberadaan Satlantas Polres Brebes sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam pembuatan SIM, tuntutan masyarakat terhadap Satlantas Polres Brebes agar dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat merupakan keharusan bagi Satlantas Polres Brebes guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga apa yang menjadi keinginan dan harapan pengguna jasa akan dapat tercapai

Manusia pada dasarnya makhluk sosial yang tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Oleh karena itu manusia dituntut untuk mampu berinteraksi dan hidup berdampingan dengan sesama dan juga harus mampu melakukan berbagai penyesuaian, baik penyesuaian yang bersifat individu maupun penyesuaian yang bersifat normatif. Hal ini dilakukan agar dapat tercipta

hubungan yang sehat dalam masyarakat mencakup penyesuaian terhadap peraturan, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial akan mengakibatkan permasalahan dalam masyarakat, seperti terjadinya berbagai macam pelanggaran, tindak kejahatan, perselisihan dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam konteks hubungan *Principal-Agent*. Berdasarkan kerangka kerja tersebut, pemerintah selanjutnya melakukan proses pengaturan alokasi sumberdaya publik dengan cara menyeimbangkan aspek penerimaan dan pengeluaran untuk memaksimalkan penyediaan kebutuhan pelayanan kolektif.

Deskripsi tersebut hampir bertolak belakang dengan praksis pelayanan publik yang dimotori pemerintah, termasuk untuk konteks Indonesia kontemporer. Sebagai pelaksana kontrak sosial yang digariskan sebelumnya, pemerintah justru menimbulkan banyak masalah bagi publik yang menjadi kliennya. Sangat masuk akal jika pemerintah kemudian mendapat berbagai stigma negatif. Jauh dari menjadi bagian dari solusi (*a part of solution*), pemerintah justru menjadi bagian dari masalah (*a part of problem*), bahkan masalah utama, dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik (Weiss, 1995).

Isu mengenai perlunya mengembangkan kinerja organisasi pemerintah yang kompetitif seiring dengan perubahan trend global telah menjadi agenda penting bagi pemerintahan di banyak negara akhir-akhir ini (Cullen & Cushman, 2000). Akan tetapi, upaya ke arah itu tampaknya masih mengalami

banyak permasalahan serius, terutama menyangkut keberadaan sistem dan lembaga organisasi pemerintah yang masih belum sepenuhnya mampu mengembangkan sistem yang adaptif terhadap dinamika masyarakat. Birokrasi belum mampu mengadopsi nilai-nilai baru yang relevan dari dunia bisnis untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik.

Dalam mengatasi berbagai macam permasalahan yang terjadi di kalangan masyarakat, maka otomatis suatu Negara membutuhkan suatu lembaga yang bertugas untuk menyelenggarakan keamanan dan ketertiban umum. Di Indonesia khususnya, lembaga yang bertugas menjalankan fungsi tersebut adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI). Dalam hal ini POLRI bertugas untuk menjaga keamanan Negara dan menegakkan hukum yang berlaku di wilayah Indonesia. Menjaga keamanan dan ketertiban bukan hanya tugas dari seorang polisi atau lembaga kepolisian, namun diperlukan kerjasama juga antara masyarakat dengan aparat kepolisian yang berwenang. Lembaga kepolisian adalah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik yang mana merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah.

Pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah (Pusat, Pemerintah Propinsi, Kabupaten, Kota dan Kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat,

sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Pemerintah Pusat mengeluarkan sejumlah kebijakan untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah dan kualitas pelayanan publik, antara lain kebijakan tentang Penyusunan Sistem dan Prosedur Kegiatan, Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Inpres No. 7 Tahun 1999), dan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (SK Menpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004). Langkah ini sebenarnya bukanlah hal baru, karena sebelumnya kebijakan serupa telah dikeluarkan pemerintah dalam bentuk Keputusan Menpan maupun Instruksi Presiden (Inpres). Kebijakan itu ternyata tidak secara otomatis menyelesaikan permasalahan pelayanan publik oleh instansi pemerintah yang selama ini bercitra buruk, berbelit-belit, lamban, dan berbiaya mahal. Hal tersebut berkaitan dengan persoalan seberapa jauh berbagai peraturan pemerintah tersebut disosialisasikan di kalangan aparatur pemerintah dan masyarakat, serta bagaimana infrastruktur pemerintahan, dana, sarana, teknologi, kompetensi sumberdaya manusia, budaya kerja organisasi disiapkan untuk menopang pelaksanaan berbagai peraturan tersebut, sehingga kinerja pelayanan publik menjadi terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya.

Keberhasilan kepolisian dalam membangun kinerja pelayanan yang efisien, responsif, dan akuntabel sebenarnya tergantung pada kepolisian dalam mengembangkan sistem pelayanan yang secara tepat mampu merefleksikan kondisi faktual lingkungannya. Kepolisian Resor (Polres) Brebes dalam hal ini, memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam perizinan, pemberitahuan kegiatan masyarakat, penerbitan surat keterangan catatan kepolisian, penerbitan SIM dan sebagainya.

B. Tujuan Penelitian

Survey penyusunan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Korupsi ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Kepolisian Resor Brebes dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna pelayanan SIM dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

C. Kegunaan Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian tersebut, maka diharapkan penelitian ini mempunyai kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi Polres Brebes.

Diharapkan menjadi acuan dalam mengambil keputusan berkaitan dengan *upaya* peningkatan kualitas pelayanan publik Polres Brebes berdasarkan aspirasi masyarakat sebagai sinyal positif, negatif atau tidak ada pengaruh, karena akan mempengaruhi kinerja dan prospek Polres Brebes di masa mendatang.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan sumbangan pemikiran bagi penelitian selanjutnya serta memberikan tambahan wawasan ilmiah bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik dilingkungan Polres Brebes melalui penghitungan hasil survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Korupsi yang dilakukan terbatas di Kepolisian Resor Brebes, sebanyak 68 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian Resor Brebes kepada masyarakat di wilayah hukum Polres Brebes.

BAB 2

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan

1. Pengertian

Menurut Hasibuan (2005:152), pelayanan adalah: “kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya”. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

- a. Ramah tamah dimaksudkan bahwa pelayanan yang dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan.
- b. Adil artinya pelayanan yang diberikan berdasarkan urutan antrian.
- c. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar.
- d. Etika adalah suatu sistem moral perilaku berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat.

Sedangkan menurut Tjiptono (2008:1) secara sederhana, istilah *service* mungkin bias diartikan sebagai ”melakukan sesuatu bagi orang lain”. Setidaknya ada tiga kata yang bias mengacu pada istilah tersebut,

yakni jasa, pelayanan, dan servis. Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*) atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, perbankan dll. Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok), salah satu contohnya adalah layanan pelanggan (*customer service*). Sementara itu kata servis lebih mengacu pada konteks reparasi, seperti servis sepeda motor.

Dalam Tjiptono (2008:3) dijumpai setidaknya empat lingkup definisi konsep *service* :

- a. *Service* menggambarkan berbagai subsektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transportasi, finansial, perdagangan ritel, pendidikan dan layanan publik. Dengan kata lain lingkungannya adalah industri.
- b. *Service* dipandang sebagai produk *intangible* yang hasilnya lebih berupa aktivitas ketimbang obyek fisik, meskipun dalam kenyataannya bisa saja produk fisik dilibatkan (umpamanya, makanan, minuman di restoran dan pesawat di jasa penerbangan). Jadi, dalam hal ini lingkungannya adalah tawaran produk.
- c. *Service* merefleksikan proses, yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja dalam arti luas (termasuk didalamnya keterampilan), serta pengalaman layanan.
- d. *Service* bisa pula dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak

atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan.

Menurut Tjiptono (2008:5) berkembangnya berbagai perspektif menyangkut definisi *service* menunjukkan secara gamblang signifikansi dan dinamika *service* dalam kawah perekonomian dunia. Hal ini terutama dipicu oleh tiga faktor:

- a. Pertumbuhan sektor jasa berlangsung pesat dalam beberapa dekade terakhir. Semakin hari, semakin banyak bermunculan jenis-jenis jasa baru dan inovatif. Perkembangan sector jasa tidak bisa lepas dari tahap-tahap perkembangan aktivitas perekonomian yang terdiri atas lima tahap: (1) tahap primer (*ekstraktif*), meliputi pertanian, pertambangan, perikanan, dan kehutanan; (2) tahap sekunder (produksi barang), meliputi pemanufakturan dan pemerosesan; (3) tahap tersier (jasa domestik), terdiri atas restoran dan hotel dll.; (4) tahap kuarter (perdagangan), meliputi transportasi, perdagangan ritel, komunikasi, keuangan dan asuransi dan pemerintahan; (5) tahap kuiner (perbaikan dan peningkatan kapasitas manusia), terdiri atas kesehatan, pendidikan, rekreasi, dll. Tahap tersier, kuarter dan kuriner pada hakikatnya mencerminkan sector jasa, sehingga kalau ketiganya digabungkan akan menghasilkan tiga tahap utama; primer (*ekstraktif*), sekunder (produksi barang), dan tersier (jasa).
- b. Faktor layanan telah bertumbuh pesat sebagai diferensiator dan kunci keunggulan bersaing. Bila ditinjau dari sudut pandang perusahaan, salah satu cara efektif untuk melakukan diferensiasi dan positioning unik adalah

melalui perancangan dan penyampaian layanan spesifik. Hal ini dampak strategis pada strategi bersaing perusahaan. Sebagai contoh, bisnis utama restoran bergeser dari sekedar menyediakan menu hidangan (makanan dan minuman) untuk dijual, menjadi usaha melayani dan memuaskan rasa lapar para pelanggan dengan disertai usaha menyediakan suasana yang nyaman bagi mereka dalam menyantap hidangan.

- c. Disadari atau tidak, setiap bisnis pada hakikatnya adalah bisnis jasa/layanan. Di dalam setiap organisasi, misalnya, dikenal adanya istilah pelanggan internal (karyawan). Dengan kata lain, setiap individu atau departemen berperan sebagai penyedia maupun penerima layanan individu/departemen lainnya. Kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan eksternal sangat bergantung pada kualitas relasi dan kerja sama pelanggan internal. Oleh sebab itu kepuasan dan loyalitas pelanggan internal tercipta.

Lebih lanjut, sejumlah pakar pemasaran bahkan menegaskan bahwa kini telah terjadi pergeseran pradigma, dari yang semula *Good Dominant Logic (GDL)* menjadi *Service Dominant Logic (SDL)*. Secara ringkas, esensi pemikiran SDL adalah penyediaan layanan/jasa merupakan tujuan fundamental dari pertukaran ekonomi dan pemasaran. Dengan kata lain, individu maupun kelompok (organisasi) saling mempertukarkan layanan/jasa. Sementara barang, uang, organisasi dan jejaring merupakan perantara (*intermediaries*) atau institusi tambahan (*collateral institutions*) dalam proses

pertukaran layanan/jasa dengan layanan/jasa. Dalam konteks ini, layanan/jasa, layanan/jasa dirumuskan sebagai aplikasi kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) terpesialisasi melalui perbuatan/tindakan, proses, dan kinerja demi manfaat bagi entitas bersangkutan atau entitas lain.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas di atas dimaksudkan untuk dipenuhi, begara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Hambatan dalam sistem manajemen kualitas antara lain sebagai berikut (Julianta dalam Sinambela, 2010:6):

- a. Ketiadaan komitmen dari manajemen.
- b. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
- c. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
- d. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan.
- e. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan.
- f. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan.
- g. Ketidakcukupan sumber daya dan dana.
- h. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.

Selanjutnya menurut Tjipono (2008:148) mengemukakan ada lima dimensi pokok/indikator yang berpengaruh dalam penilaian pelayanan yaitu :

- a. *Tangibles* (tampilan fisik), merupakan penampilan dan kemampuan langsung dari sarana dan prasarana fisik yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.
- b. *Reability* (kehandalan), kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera, akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan aspek terhadap pelanggan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
- e. *Empathy* (empati), memberikan perhatian yang bersifat individuali atau pribadi secara tulus kepada pelanggan dan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi serta berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

2. Bentuk-bentuk Pelayanan

Penawaran sebuah perusahaan kepada konsumen maupun calon konsumen biasanya mencakup sejumlah bentuk layanan. Pada kenyataannya, sebuah penawaran dapat bervariasi di antara dua kutub ekstrim, yaitu murni berupa barang pada satu sisi dan jasa murni pada sisi lainnya.

Menurut Tjiptono (2008:8) penawaran sebuah perusahaan dapat dibedakan menjadi lima kategori:

- a. Barang fisik murni: penawaran pada kategori ini semata-mata hanya berupa barang fisik.
- b. Barang fisik dengan jasa pendukung: pada kategori ini, penawaran terdiri atas barang fisik yang disertai dengan satu atau beberapa bentuk layanan guna meningkatkan daya tarik pada konsumen.
- c. Produk hybrid: penawaran pada kategori ini terdiri atas komponen barang dan layanan yang relatif seimbang porsinya.
- d. Jasa utama yang didukung dengan barang minor: penawaran pada kategori ini terdiri atas jasa pokok tertentu bersama-sama dengan barang-barang pendukung.
- e. Jasa murni : penawaran pada kategori ini hampir seluruhnya berupa jasa.

Konsekuensi logis dari adanya berbagai macam variasi kombinasi antara barang dan jasa adalah sulit menggeneralisasikan layanan/jasa tanpa melakukan perbedaan lebih lanjut. Setidaknya delapan kriteria klasifikasi layanan/jasa berikut ini paling banyak digunakan, yaitu :

- a. Segmen pasar

Berdasarkan segmen pasar, jasa dapat dibedakan menjadi jasa/layanan yang ditujukan pada konsumen akhir, dan jasa/layanan bagi konsumen organisasional. Perbedaan utama antara keduanya terletak pada alasan/motif pembelian dan criteria spesifik dalam memilih jasa dan penyedia jasa, kuantitas jasa yang dibutuhkan, dan kompleksitas pengerjaan jasa yang diperlukan. Umumnya proses keputusan pembelian

yang dilakukan konsumen organisasional lebih rumit dibandingkan dengan konsumen akhir.

b. Tingkat keberwujudan

Kriteria ini berhubungan dengan tingkat keterlibatan produk fisik dengan konsumen. Berdasarkan kriteria ini, jasa/layanan dapat dipilahkan menjadi tiga macam;

1) *Rented-goods service*

Dalam tipe ini, konsumen menyewa dan menggunakan produk tertentu berdasarkan tarif yang disepakati selama jangka waktu spesifik.

2) *Owned goods services*

Pada tipe ini, produk-produk yang dimiliki konsumen direparasi, dikembalikan atau ditingkatkan unjuk kerjanya, atau dipelihara/dirawat oleh perusahaan jasa. Jenis jasa seperti ini juga mencakup perubahan bentuk pada produk yang dimiliki konsumen.

3) *Non goods services*

Karakteristik khusus pada jenis ini adalah layanan personal bersifat *intangible* (tidak berbentuk produk fisik) ditawarkan kepada pelanggan. Dalam kaitannya dengan aspek pemasaran, secara umum dapat dikatakan bahwa semakin tidak berwujud jasa/layanan, maka semakin sedikit kesamaan antara pemasaran jasa dan pemasaran barang berwujud. Pada *non good service*, misalnya, kinerja

(*performance*) hanya dapat dinilai setelah jasa disampaikan dan konsistensi kinerja bersangkutan sulit dijaga. Sebaliknya, *rented goods services* dan *owned goods services* dapat dipasarkan dengan cara-cara yang serupa dengan pemasaran barang berwujud (produk fisik), karena kedua tipe jasa ini memerlukan barang-barang fisik dan lebih bersifat *tangible*.

c. Keterampilan penyedia jasa/layanan

Berdasarkan tingkat keterampilan penyedia jasa/layanan, terdapat dua tipe pokok jasa: *professional service* dan *non professional service*. Perbedaan pokok antara kedua tipe tersebut adalah jasa profesional biasanya menuntut tingkat pendidikan formal tertentu dari para penyedia layanan dan bahkan banyak di antaranya memiliki asosiasi profesi sendiri-sendiri. Pada jasa yang membutuhkan keterampilan tinggi dalam proses operasinya, pelanggan cenderung sangat selektif dan berhati-hati dalam memilih penyedia jasa. Hal inilah yang menyebabkan para penyedia jasa profesional dapat mengikat para pelanggannya. Sebaliknya, jika jasa tidak memerlukan keterampilan tinggi, sering kali loyalitas pelanggan rendah karena penawarannya sangat banyak dan acap kali tidak berbeda secara signifikan.

d. Tujuan organisasi jasa

Berdasarkan tujuan organisasi, jasa/layanan dapat diklasifikasikan menjadi; *commercial services* atau *profit services* (misalnya jasa

penerbangan, bank, hotel) dan *non-profit services* (misalnya sekolah, yayasan, panti asuhan, istanasi pemerintah)

e. Tingkat regulasi

Dari aspek regulasi, jasa dapat dibagi menjadi *regulated services* (misalnya jasa pilang, akuntan, rumah sakit, penerbangan, penerbangan) dan *non-regulated services* (seperti jasa makelar, katering, pondokan, asrama, kantion).

f. Tingkat intensitas karyawan

Berdasarkan tingkat intensitas karyawan (keterlibatan tenaga kerja), layanan dapat dikelompokkan menjadi dua macam: *equipment-based services* (seperti cuci mobil otomatis, mesin ATM, dll) dan *people-based services* (seperti pelatih renang, satpam, akuntan, dll). Layanan padat karya (*people-based services*) biasanya dijumpai pada perusahaan yang memang memerlukan banyak tenaga ahli dan apabila penyampaian layanan itu harus dilakukan di tempat tinggal atau di tempat usaha pelanggan. Layanan juga akan bersifat padat karya apabila proses penyampaiannya kepada satu orang pelanggan tertentu memakan waktu cukup lama, sehingga perusahaan membutuhkan staf yang relatif banyak agar mampu melayani pelanggan lainnya pada saat bersamaan. Sementara itu, perusahaan yang bersifat *equipment-based services* mengedepankan penggunaan mesin dan peralatan canggih yang dapat dikendalikan dan dipantau secara otomatis atau semi-otomatis. Ini dilakukan dengan tujuan

untuk menjaga konsistensi kualitas layanan yang diberikan dan meningkatkan efisiensi.

g. Tingkat kontak penyedia layanan pelanggan

Berdasarkan tingkat kontak ini, secara umum layanan dapat dikelompokkan mejadi *high-contact services* (seperti universitas, dokter, penata rambut, pegadaian, dan konsultan bisnis), dan *low-contact services* (misalnya bioskop, swalayan, jasa telekomunikasi, dan jasa layanan pos).

h. Manfaat bagi konsumen

Dalam hal ini, layanan bisa dibedakan menjadi dua macam. Pertama, *for-consumer (facilitating services)*, yaitu layanan yang dimanfaatkan sebagai sarana atau media untuk mencapai tujuan tertentu. Kategori ini meliputi: transportasi (pesawat terbang, kapal, kereta api); komunikasi (TV, radio, telepon); akomodasi (seperti hotel dan restoran); dan rekreasi (bioskop dan taman wisata). Kedua, *to consumer (human services)*, yaitu layanan yang ditujukan kepada konsumen.

3. Hakekat Kualitas Layanan

Istilah “Kualitas” ini, menurut Tjiptono (1996 : 55) mencakup pengertian:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan
- b. Kecocokan untuk pemakaian
- c. Berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan atau cacat

- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dari pendapat di atas diketahui bahwa kualitas pelayanan mencakup berbagai faktor. Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005: 145) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (customers).

Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Atik, 2005:2) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

4. Konsep Pelayanan Masyarakat

Pelayanan masyarakat dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan sekolah, masyarakat merupakan sosok yang sangat berpengaruh terhadap proses suatu sekolah untuk mencapai target sekolah efektif.

Layanan Kepolisian sangatlah diperlukan bagi masyarakat agar masyarakat dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang

diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu fungsi organisasi publik adalah melayani kepentingan masyarakat. Oleh karena itu untuk menjaga keberadaan organisasi tersebut agar tetap memiliki image yang positif dimata masyarakat diperlukan suatu kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kualitas dari suatu barang atau jasa ditentukan dari karakteristik yang ada didalamnya. Intinya adalah bagaimana kebutuhan-kebutuhan para pelanggan bisa terpenuhi dan terwakili. Supranto (2001: 11) memberikan istilah terpenuhinya kebutuhan pelanggan sebagai dimensi dari mutu (*quality dimension*) atau kebutuhan pelanggan (*customer requirement*). Pelayanan publik juga diartikan sebagai suatu istilah yang pada umumnya digunakan untuk mendefinisikan jasa yang disajikan oleh pemerintah ke warganegaranya, yang secara langsung (sampai orang banyak) atau dengan pembiayaan yang dikeluarkan secara pribadi. Istilah pelayanan publik dihubungkan dengan suatu konsensus sosial (ada umumnya dinyatakan secara

langsung kepada masyarakat) dan jasa yang diberikan tersedia untuk semua, dengan mengabaikan pendapatan, seperti yang dijelaskan dalam (www.wikipedia.com), yaitu :

The term is associated with a social consensus (usually expressed through democratic elections) that certain services should be available to all, regardless of income.

Gronroos mendefinisikan pelayanan sebagai berikut (www.sportjournal.org):

A service is an activity or series of activities of more or less intangible nature that normally, but not necessarily, take place in interactions between the customer and service employees and or systems of the service providers, which are provided as solution to customers problems.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan-permasalahan pelanggan.

Dari uraian yang telah dipaparkan diatas, makin menunjukkan bahwa betapa pentingnya pelayanan yang semakin baik dari waktu ke waktu. Karena pelayanan yang terus meningkat akan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan / konsumen yang nantinya akan membawa implikasi positif terhadap tumbuh dan berkembangnya suatu perusahaan atau organisasi. Menurut Denhardt dan Denhardt (2002 : 43) *public service* memiliki tujuh prinsip, yaitu :

- a. *Service citizen, not costumers*, abdi masyarakat tidak hanya merespon tuntutan pelanggan tetapi juga membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan dan diantara warga negara.

- b. *Seek the public interest*, administrator publik harus mampu membangun kepentingan publik bersama.
- c. *Value citizenship over entrepreneurship*, kepentingan publik lebih baik dijalankan oleh abdi masyarakat dan warga negara yang memiliki komitmen untuk memberikan sumbangsih bagi masyarakat.
- d. *Think Strategially, act democratically*, kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan bertanggung jawab melalui upaya kolektif dan kolaboratif.
- e. *Recognize that accountability is not simple*, abdi masyarakat selain harus peduli pada mekanisme pasar, peduli juga dalam mematuhi peraturan perundang-undangan, nilai ekmasayarakatan, norma politik, standar profesional dan kepentingan warga masyarakat.
- f. *Regional manager* (manajer daerah), pemberi pelayanan pada tingkat masyarakat dengan beragam pemain, berusaha menumbuhkan iklim kerjasama dan berbagi keuntungan.
- g. *Integrator* adalah seorang manager yang mengkoordinasikan perbaikan informasi secara integrasi atau transaksi untuk memenuhi pengiriman pelayanan *e-government*.

B. Korupsi

1. Pengertian

Pengertian Korupsi Korupsi berasal dari bahasa Latin: corruption dari kata kerja *corrumpere* berarti busuk, rusak, menggoyahkan, memutar balik,

menyogok. Menurut Transparency International adalah perilaku pejabat publik, baik politikus/ politisi maupun pegawai negeri, yang secara tidak wajar dan tidak legal memperkaya diri atau memperkaya mereka yang dekat dengannya, dengan menyalahgunakan kekuasaan publik yang dipercayakan kepada mereka. (Shoim,2009,14)

Dalam Kamus Al-Munawwir, term korupsi bisa diartikan meliputi: risywah, khiyânat, fasâd, ghulû (Shoim,2009,14), suht, bâthil (Munawir, 1984, 537). Sedangkan dalam Kamus Al-Bisri kata korupsi diartikan ke dalam bahasa arab: risywah, ihtilâs, dan fasâd. (Bisri dan Munawir, 1999, 161).

Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, korupsi secara harfiah berarti: buruk, rusak, suka memakai barang (uang) yang dipercayakan padanya, dapat disogok (melalui kekuasaannya untuk kepentingan pribadi). Adapun arti terminologinya, korupsi adalah penyelewengan atau penggelapan (uang negara atau perusahaan) untuk kepentingan pribadi atau orang lain (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI, 1995, 527)

Sementara, disisi lain, korupsi (corrupt, corruptie, corruption) juga bisa bermakna kebusukan, keburukan, dan kejahatan. Definisi ini didukung oleh Acham yang mengartikan korupsi sebagai suatu tindakan yang menyimpang dari norma masyarakat dengan cara memperoleh keuntungan untuk diri sendiri serta merugikan kepentingan umum. Intinya, korupsi adalah menyalahgunakan kepercayaan yang diberikan publik atau pemilik untuk kepentingan pribadi. Sehingga, korupsi menunjukkan fungsi ganda yang

kontradiktif, yaitu memiliki kewenangan yang diberikan publik yang seharusnya untuk kesejahteraan publik, namun digunakan untuk keuntungan diri sendiri.

Korupsi merupakan kejahatan yang dilakukan dengan penuh perhitungan oleh mereka yang justru merasa sebagai kaum terdidik dan terpelajar. Korupsi juga bisa dimungkinkan terjadi pada situasi dimana seseorang memegang suatu jabatan yang melibatkan pembagian sumber-sumber dana dan memiliki kesempatan untuk menyalahgunakannya guna kepentingan pribadi. Nye mendefinisikan korupsi sebagai perilaku yang menyimpang dari tugas formal sebagai pegawai publik untuk mendapatkan keuntungan finansial atau meningkatkan status. Selain itu, juga bisa diperoleh keuntungan secara material, emosional, atau pun simbol. (Salama, 2010, 16-17)

Kata korupsi telah dikenal luas oleh masyarakat, tetapi definisinya belum tuntas dibukukan. Pengertian korupsi berevolusi pada tiap zaman, peradaban, dan teritorial. Rumusannya bisa berbeda tergantung pada titik tekan dan pendekatannya, baik dari perspektif politik, sosiologi, ekonomi dan hukum. Korupsi sebagai fenomena penyimpangan dalam kehidupan sosial, budaya, kemasyarakatan, dan kenegaraan sudah dikaji dan ditelaah secara kritis oleh banyak ilmuwan dan filosof. Aristoteles misalnya, yang diikuti oleh Machiavelli, telah merumuskan sesuatu yang disebutnya sebagai korupsi moral (moral corruption). (Hasibuan, 1997, 342-347)

Sebetulnya pengertian korupsi sangat bervariasi. Namun demikian, secara umum korupsi itu berkaitan dengan perbuatan yang merugikan kepentingan publik atau masyarakat luas untuk kepentingan pribadi atau kelompok tertentu.(BPKP, 1999, 25).

2. Sebab-sebab Terjadinya Korupsi

Penyebab terjadinya korupsi diantaranya adalah:

1. Aspek Individu

Pelaku korupsi Apabila dilihat dari segi si pelaku korupsi, sebabsebab dia melakukan korupsi dapat berupa dorongan dari dalam dirinya, yang dapat pula dikatakan sebagai keinginan, niat, atau kesadarannya untuk melakukan. Sebab-sebab seseorang terdorong untuk melakukan korupsi antara lain sebagai berikut:

a) Sifat Tamak Manusia

Kemungkinan orang yang melakukan korupsi adalah orang yang penghasilannya sudah cukup tinggi, bahkan sudah berlebih bila dibandingkan dengan kebutuhan hidupnya. Dalam hal seperti ini, berapapun kekayaan dan penghasilan sudah diperoleh oleh seseorang tersebut, apabila ada kesempatan untuk melakukan korupsi, maka akan dilakukan juga.

b) Moral Yang Kurang Kuat

Menghadapi Godaan Seseorang yang moralnya tidak kuat cenderung lebih mudah untuk terdorong berbuat korupsi karena adanya godaan.

Godaan terhadap seorang pegawai untuk melakukan korupsi berasal dari atasannya, teman setingkat, bawahannya, atau dari pihak luar yang dilayani.

c) Penghasilan Kurang Mencukupi

Kebutuhan Hidup Yang Wajar Apabila ternyata penghasilannya tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya yang wajar, maka mau tidak mau harus mencari tambahan penghasilan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Usaha untuk mencari tambahan penghasilan tersebut sudah merupakan bentuk korupsi, misalnya korupsi waktu, korupsi pikiran, tenaga, dalam arti bahwa seharusnya pada jam kerja, waktu, pikiran, dan tenaganya dicurahkan untuk keperluan dinas ternyata dipergunakan untuk keperluan lain.

d) Kebutuhan Hidup Yang Mendesak

Kebutuhan yang mendesak seperti kebutuhan keluarga, kebutuhan untuk membayar hutang, kebutuhan untuk membayar pengobatan yang mahal, kebutuhan untuk membiayai sekolah anaknya, merupakan bentukbentuk dorongan seseorang yang berpenghasilan kecil untuk berbuat korupsi.

e) Gaya Hidup Konsumtif

Gaya hidup yang konsumtif di kota-kota besar, mendorong seseorang untuk dapat memiliki mobil mewah, rumah mewah, pakaian yang mahal, hiburan yang mahal, dan sebagainya. Gaya hidup yang konsumtif tersebut akan menjadikan penghasilan yang sedikit semakin

tidak mencukupi. Hal tersebut juga akan mendorong seseorang untuk melakukan korupsi bilamana kesempatan untuk melakukannya ada.

f) Malas Atau Tidak Mau Bekerja Keras

Kemungkinan lain, orang yang melakukan korupsi adalah orang yang ingin segera mendapatkan sesuatu yang banyak, tetapi malas untuk bekerja keras guna meningkatkan penghasilannya.

g) Ajaran-Ajaran Agama Kurang

Diterapkan Secara Benar Para pelaku korupsi secara umum adalah orang-orang yang beragama. Mereka memahami ajaran-ajaran agama yang dianutnya, yang melarang korupsi. Akan tetapi pada kenyataannya mereka juga melakukan korupsi. Ini menunjukkan bahwa banyak ajaran-ajaran agama yang tidak diterapkan secara benar oleh pemeluknya.

2. Aspek Organisasi

Organisasi dalam hal ini adalah organisasi dalam arti yang luas, termasuk sistem pengorganisasian lingkungan masyarakat. Organisasi yang menjadi korban korupsi atau dimana korupsi terjadi biasanya memberi andil terjadinya korupsi karena membuka peluang atau kesempatan untuk terjadinya korupsi. Diantara penyebabnya adalah:

a) Kurang Adanya Teladan Dari Pemimpin

Dalam Organisasi, pimpinannya baik yang formal maupun yang tidak formal (sesepuhnya) akan menjadi panutan dari setiap anggota atau

orang yang berafiliasi pada organisasi tersebut. Apabila pimpinannya mencontohkan gaya hidup yang bersih dengan tingkat kehidupan ekonomi yang wajar, maka anggota-anggota organisasi tersebut akan cenderung untuk bergaya hidup yang sama.

b) Tidak Adanya Kultur Organisasi Yang Benar.

Kultur atau budaya organisasi biasanya akan mempunyai pengaruh yang sangat kuat kepada anggota-anggota organisasi tersebut terutama pada kebiasaannya, cara pandangnya, dan sikap dalam menghadapi suatu keadaan. Kebiasaan tersebut akan menular ke anggota lain dan kemudian perbuatan tersebut akan dianggap sebagai kultur di lingkungan yang bersangkutan. Misalnya, di suatu bagian dari suatu organisasi akan dapat muncul budaya uang pelicin, “amplop”, hadiah, dan lain-lain yang mengarah ke akibat yang tidak baik bagi organisasi.

c) Sistem Akuntabilitas di Instansi Pemerintah Kurang Memadai.

Pada Organisasi dimana setiap unit organisasinya mempunyai sasaran yang telah ditetapkan untuk dicapai yang kemudian setiap penggunaan sumber dayanya selalu dikaitkan dengan sasaran yang harus dicapai tersebut, maka setiap unsur kuantitas dan kualitas sumber daya yang tersedia akan selalu dimonitor dengan baik. Pada instansi pemerintah, pada umumnya instansi belum merumuskan dengan jelas visi dan misi yang diembannya dan juga belum merumuskan dengan tepat tujuan dan sasaran yang harus dicapai dalam periode tertentu guna mencapai misi tersebut. Demikian pula dalam memonitor prestasi kerja unit-unit

organisasinya, pada umumnya hanya melihat tingkat penggunaan sumber daya (input factor), tanpa melihat tingkat pencapaian sasaran yang seharusnya dirumuskan dengan tepat dan seharusnya dicapai (faktor out-put). Akibatnya, terhadap instansi pemerintah sulit dilakukan penilaian apakah instansi tersebut berhasil mencapai sasarnya atau tidak. Keadaan ini memunculkan situasi organisasi yang kondusif untuk terjadi korupsi.

d) Kelemahan Sistem Pengendalian Manajemen

Pada organisasi di mana pengendalian manajemennya lemah akan lebih banyak pegawai yang melakukan korupsi dibandingkan pada organisasi yang pengendalian manajemennya kuat. Seorang pegawai yang mengetahui bahwa sistem pengendalian manajemen pada organisasi di mana dia bekerja lemah, maka akan timbul kesempatan atau peluang baginya untuk melakukan korupsi.

e) Manajemen Cenderung Menutupi Korupsi

Di Dalam Organisasinya. Pada umumnya jajaran manajemen organisasi di mana terjadi korupsi enggan membantu mengungkapkan korupsi tersebut walaupun korupsi tersebut sama sekali tidak melibatkan dirinya. Kemungkinan keengganan tersebut timbul karena terungkapnya praktek korupsi di dalam organisasinya. Akibatnya, jajaran manajemen cenderung untuk menutup-nutupi korupsi yang ada, dan berusaha menyelesaikannya dengan cara-cara sendiri yang kemudian dapat menimbulkan praktek korupsi yang lain.

3. Aspek Masyarakat Tempat Individu dan Organisasi Berada

a) Nilai-Nilai Yang berlaku Di Masyarakat Ternyata Kondusif Untuk Terjadinya Korupsi

Korupsi mudah timbul karena nilai-nilai yang berlaku di masyarakat kondusif untuk terjadinya hal itu. Misalnya, banyak anggota masyarakat yang dalam pergaulan sehari-harinya ternyata dalam menghargai seseorang lebih didasarkan pada kekayaan yang dimiliki orang yang bersangkutan.

b) Masyarakat Kurang Menyadari Bahwa Yang Paling Dirugikan Oleh Setiap Praktik Korupsi Adalah Masyarakat Sendiri

Masyarakat pada umumnya beranggapan bahwa apabila terjadi perbuatan korupsi, maka pihak yang akan paling dirugikan adalah negara atau pemerintah. Masyarakat kurang menyadari bahwa apabila negara atau pemerintah yang dirugikan, maka secara pasti hal itu juga merugikan masyarakat sendiri.

c) Masyarakat Kurang Menyadari Bahwa Masyarakat Sendiri Terlibat Dalam Setiap Praktik Korupsi

Pada umumnya masyarakat beranggapan bahwa apabila terjadi perbuatan korupsi, yang terlibat dan yang harus bertanggung jawab adalah aparat pemerintahnya. Masyarakat kurang menyadari bahwa pada hampir setiap perbuatan korupsi, yang terlibat dan mendapatkan

keuntungan adalah termasuk anggota masyarakat tertentu. Jadi tidak hanya aparat pemerintah saja.

d) Masyarakat Kurang Menyadari Bahwa Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Hanya Akan Berhasil Kalau Masyarakat Ikut Aktif Melakukanny

Pada umumnya masyarakat beranggapan bahwa pihak yang bertanggung jawab untuk melakukan pemberantasan korupsi adalah pemerintah. Pandangan seperti itu adalah keliru, dan ini terbukti bahwa selama ini pemberantasan korupsi masih belum berhasil karena upaya pemberantasan korupsi tersebut masih lebih banyak mengandalkan pemerintah.

Masyarakat secara nasional mempunyai berbagai potensi dan kemampuan diberbagai bidang, yang apabila dipergunakan secara terencana dan terkoordinasi maka akan lebih memberikan hasil pada upaya pemberantasan korupsi. Sebagai contoh, peranserta secara aktif dari kalangan pemuka agama memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berhasil mengurangi ketamakan manusia.

Alatas menjelaskan beberapa hal yang menjadi penyebab korupsi, antara lain, yaitu:

- a) Lemahnya / tidak adanya kepemimpinan yang berpengaruh dalam “menjinakkan” korupsi
- b) Kurangnya pendidikan agama dan etika
- c) Konsumerisme dan globalisasi

- d) Kurangnya pendidikan
- e) Kemiskinan
- f) Tidak adanya tindak hukuman yang keras
- g) Kelangkaan lingkungan yang subur untuk perilaku anti korupsi
- h) Struktur pemerintahan
- i) Perubahan radikal/ transisi demokrasi

Sementara, berdasarkan jajak pendapat yang dilakukan oleh bagian Litbang Harian Kompas menunjukkan bahwa penyebab perilaku korupsi, yaitu:

- a) Didorong oleh motif-motif ekonomi, yakni ingin memiliki banyak uang dengan cara cepat meski memiliki etos kerja yang rendah.
- b) Rendahnya moral
- c) Penegakan hukum yang lemah.

3. Jenis-jenis Korupsi

Menurut Alatas (1987) dari segi tipologi, membagi korupsi ke dalam tujuh jenis yang berlainan, yaitu:

- a. Korupsi transaktif (*transactive corruption*), menunjuk kepada adanya kesepakatan timbal balik antara pemberi dan penerima, demi keuntungan kedua belah pihak.

- b. Korupsi yang memeras (*extortive corruption*), menunjuk adanya pemaksaan kepada pihak pemberi untuk menyuap guna mencegah kerugian yang sedang mengancam dirinya, kepentingannya atau hal-hal yang dihargainya.
- c. Korupsi investif (*investive corruption*), adalah pemberian barang atau jasa tanpa ada pertalian langsung dengan keuntungan tertentu, selain keuntungan yang dibayangkan akan diperoleh dimasa yang akan datang.
- d. Korupsi perkerabatan (*nepotistic corruption*), adalah penunjukan yang tidak sah terhadap teman atau sanak saudara untuk memegang jabatan dalam pemerintahan, atau tindakan yang memberikan perlakuan istimewa secara bertentangan dengan norma dan peraturan yang berlaku.
- e. Korupsi defensive (*defensive corruption*), adalah korban korupsi dengan pemerasan. Korupsinya adalah dalam rangka mempertahankan diri. (Salama, 2010, h. 19-20; Shoim, 2009, h. 17). Korupsi otogenik (*autogenic corruption*), adalah korupsi yang dilakukan oleh seseorang seorang diri.
- f. Korupsi dukungan (*supportive corruption*), adalah korupsi yang dilakukan untuk memperkuat korupsi yang sudah ada.

Korupsi dilihat dari proses terjadinya perilaku korupsi dapat dibedakan dalam tiga bentuk:

- a. Graft, yaitu korupsi yang bersifat internal. Korupsi ini terjadi karena mereka mempunyai kedudukan dan jabatan di kantor tersebut. Dengan wewenangnya para bawahan tidak dapat menolak permintaan atasannya.
- b. Bribery (*penyogokan, penyuapan*), yaitu tindakan korupsi yang melibatkan orang lain di luar dirinya (*instansinya*). Tindakan ini dilakukan dengan

maksud agar dapat mempengaruhi objektivitas dalam membuat keputusan atau membuat keputusan yang dibuat akan menguntungkan pemberi, penyuap atau penyogok.

- c. Nepotism, yaitu tindakan korupsi berupa kecenderungan pengambilan keputusan yang tidak berdasar pada pertimbangan objektif, rasional, tapi didasarkan atas pertimbangan “nepotis” dan “kekerabatan”.

Sedangkan korupsi bila dilihat dari sifat korupsinya dibedakan menjadi dua yaitu:

- a) Korupsi individualis, yaitu penyimpangan yang dilakukan oleh salah satu atau beberapa orang dalam suatu organisasi dan berkembang suatu mekanisme muncul, hilang dan jika ketahuan pelaku korupsi akan terkena hukuman yang bisa disudutkan, dijauhi, dicela, dan bahkan diakhiri nasib karirnya.
- b) Korupsi sistemik, yaitu korupsi yang dilakukan oleh sebagian besar (kebanyakan) orang dalam suatu organisasi (melibatkan banyak orang).

4. Dampak dari Tindakan Korupsi

Korupsi berdampak sangat buruk bagi kehidupan berbangsa dan bernegara karena telah terjadi kebusukan, ketidakjujuran, dan melukai rasa keadilan masyarakat. Penyimpangan anggaran yang terjadi akibat korupsi telah menurunkan kualitas pelayanan negara kepada masyarakat. Pada tingkat makro, penyimpangan dana masyarakat ke dalam kantong pribadi telah menurunkan kemampuan negara untuk memberikan hal-hal yang bermanfaat

untuk masyarakat, seperti: pendidikan, perlindungan lingkungan, penelitian, dan pembangunan. Pada tingkat mikro, korupsi telah meningkatkan ketidakpastian adanya pelayanan yang baik dari pemerintah kepada masyarakat.(Salama, 2010, h. 25).

Dampak korupsi yang lain bisa berupa:

- a. Runtuhnya akhlak, moral, integritas, dan religiusitas bangsa.
- b. Adanya efek buruk bagi perekonomian negara.
- c. Korupsi memberi kontribusi bagi matinya etos kerja masyarakat.
- d. Terjadinya eksploitasi sumberdaya alam oleh segelintir orang.
- e. Memiliki dampak sosial dengan merosotnya human capital. Korupsi selalu membawa konsekuensi negatif terhadap proses demokratisasi dan pembangunan, sebab korupsi telah mendelegitimasi dan mengurangi kepercayaan publik terhadap proses politik melalui money-politik. Korupsi juga telah mendistorsi pengambilan keputusan pada kebijakan publik, tiadanya akuntabilitas publik serta menafikan the rule of law. Di sisi lain, korupsi menyebabkan berbagai proyek pembangunan dan fasilitas umum bermutu rendah serta tidak sesuai dengan kebutuhan yang semestinya, sehingga menghambat pembangunan jangka panjang yang berkelanjutan.(Santoso, 2011, h. 9)

BAB 3

METODE PENELITIAN

A. Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini adalah kualitas pelayanan, yaitu keadaan pelayanan yang diberikan oleh seorang pegawai kepada pemakai jasa dengan memenuhi serangkaian standar yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan yang dimaksud lebih diarahkan kepada pelayanan yang diterima masyarakat pengguna layanan kepolisian di wilayah Polres Brebes. Dimensi variabel kualitas pelayanan mencakup :

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam layanan kepolisian adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan kepolisian dengan ukuran atau norma-norma masyarakat atau ketentuan pemerintah.

2. Responsibilitas

Responsibilitas dalam penyelenggaraan layanan kepolisian adalah kemampuan petugas kepolisian jajaran Polres Brebes untuk memberikan pelayanan sesuai kebutuhan, keinginan dan aspirasi masyarakat/pengguna layanan kepolisian.

3. Orientasi pada Pelayanan

Orientasi pada pelayanan dalam penyelenggaraan layanan kepolisian adalah fokus penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan aturan yang ada guna melayani masyarakat/pengguna layanan kepolisian.

4. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan kepolisian adalah usaha memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna pelayanan kepolisian dengan mengerahkan semua kemampuan yang dimiliki oleh Kepolisian Resor Brebes.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif, yaitu pengolahan dan analisis dengan menggunakan pengolahan statistik sederhana yang berupa distribusi frekuensi. Metode ini tidak membuktikan hipotesis, namun hanya menampilkan data-data dalam bentuk dekriptif sebagai gambaran dari hasil penelitian.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di wilayah Hukum Polres Brebes yang meliputi Unit Penyelenggara Pelayanan SIM Polres Brebes Kabupaten Brebes

D. Populasi dan Sampel

Sebagai populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna jasa pelayanan pengurusan SIM di Polres Brebes. Sedangkan

sampel di ambil dengan teknik *accidental random sampling*. Adapun jumlah sampel yang diambil adalah berdasarkan rumus:

$$n = \frac{1}{4} \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right)^2$$

Dimana : n = jumlah sampel
 Z = nilai standar unit
 α = risiko berbuat kesalahan 10%
 $Z_{\alpha/2}$ = 1,64
 E = Error yang dikehendaki 10%

Hasil perhitungan dengan menggunakan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebesar 68.

E. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental random sampling*. Data penelitian yang dipakai yaitu data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Tahap pengolahan data dilakukan melalui proses editing, coding, dan tabulasi.

Dalam survey Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Korupsi digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data persepsi penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap persepsi responden terhadap kualitas pelayanan pengurusan SIM . Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 1).

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik di Polres Brebes, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik.

F. Sumber data

1. Informan, yaitu individu yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan bagi masyarakat di lokasi penelitian;
2. Tempat dan peristiwa, yaitu dikhususkan pada pelayanan masyarakat pengguna jasa pelayanan SIM di wilayah hukum Polres Brebes
3. Dokumentasi, yaitu sumber data yang berasal dari data sekunder yang dimiliki oleh Polres Brebes atau organisasi/instansi terkait yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan bagi masyarakat pengguna layanan SIM di wilayah hukum Polres Brebes.

G. Metode Analisis

1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Sekiranya peneliti menggunakan kuesioner didalam

pengumpulan data, maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin diukurnya. Setelah kuesioner tersebut tersusun dan teruji validitasnya, dalam praktek belum tentu data yang terkumpulkan adalah data yang valid. Oleh karenanya pengujian validitas sangat diperlukan (Singarimbun dan Effendi; 1995; 24).

Secara teknis pengujian validitas ini dilakukan dengan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir, yaitu Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauhmana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan (Singarimbun dan Effendi, 1995: 68-69), adapun rumusnya adalah teknik alpha cronbach (Azwar, 2000: 68-69)

Instrument yang valid berarti alat ukur yang di gunakan untuk mengukur itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat di gunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Sehingga validitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur sah atau validtidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan padakuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut (Ghozali, 2018:51). Untuk melakukan uji validitas di gunakan Rumus korelasi *product moment* adalah sebagai berikut, Simamora (2004:65) :

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy \cdot (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

Σ_{XY} = Jumlah hasil perkalian skor butir dengan skor total

Σ_X = Jumlah skor butir

Σ_X^2 = Jumlah skor butir kuadrat

Σ_Y = Jumlah skor total

Σ_Y^2 = Jumlah skor total kuadrat

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui validitas masing-masing butir pernyataan. Maka apabila nilai r hitung $>$ rtabel, berarti pernyataan tersebut valid dan apabila nilai r hitung $<$ rtabel, berarti pernyataan tersebut tidak valid.

2. Uji Realibilitas

Realibilitas merupakan alat untuk menguji kekonsistenan jawaban responden pertanyaan di kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018: 45). Untuk mengukur reliabilitas dari instrumen penelitian ini dilakukan dengan *Cronbach's Alpha*. Yang rumusnya sebagai berikut :

$$r_i = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\Sigma \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (\text{Simamora, 2004:77})$$

Keterangan :

r_i = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pernyataan atau kusioner

$\Sigma \sigma_t^2$ = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varians total.

Berdasarkan perhitungan akan didapat reliabilitas instrument dari masing-masing butir kusioner.

H. Penghitungan Indeks Persepsi

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat Indeks Persepsinya. Nilai Indeks Persepsi dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur variable pelayanan dan variable korupsi. Dalam menghitung indeks persepsi terhadap 14 item pelayanan dan 10 item korupsi yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang = 1 : k

Dimana k = banyaknya item

Untuk memperoleh nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Korupsi digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IP = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor penilaian pelaksanaan/kinerja dengan skor penilaian tingkat kepentingan. Adapun rumus tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

I. Teknik Analisis

Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan model analisis kuantitatif deskriptif, yaitu pengolahan dan analisa dengan menggunakan pengolahan statistik sederhana yang berupa distribusi frekuensi. Distribusi yang telah terbentuk selanjutnya diinterpretasikan guna menajamkan pembahasan atau analisa dari penelitian ini.

Analisis data untuk menentukan indeks persepsi kualitas pelayanan dan persepsi korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah, dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani. Data persepsi korupsi disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan indeks persepsi korupsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dan Indeks Persepsi Korupsi pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
2. Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0 - 100.

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 68 responden menunjukkan bahwa nilai

indeks persepsi yang akan menunjukkan kinerja dari unit pelayanan
pengurusan SIM dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Penilaian Kinerja Pelayanan dan Integritas

Nilai Persepsi	Nilai Interval Indek Persepsi	Nilai Interval Konversi IP	Nilai Mutu	Kualitas Pelayanan	Korupsi
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik	Tidak Bersih dari Korupsi
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik	Kurang Bersih dari Korupsi
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik	Cukup Bersih dari Korupsi
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik	Bersih dari Korupsi

BAB 4

GAMBARAN UMUM POLRES BREBES

A. Profil Polres Brebes

Kabupaten Brebes terletak di sepanjang pantai utara Laut Jawa, merupakan salah satu daerah otonom di Provinsi Jawa Tengah, memanjang keselatan berbatasan dengan wilayah Karesidenan Banyumas. Sebelah timur berbatasan dengan Kota Tegal dan Kabupaten Tegal, serta sebelah barat berbatasan dengan Provinsi Jawa Barat. Letaknya antara $6^{\circ}44'$ – $7^{\circ}21'$ Lintang Selatan dan antara $108^{\circ}41'$ – $109^{\circ}11'$ Bujur Timur. Kabupaten Brebes mempunyai luas wilayah sebesar 1.662,96 km² yang terbagi menjadi 17 kecamatan. Kecamatan Bantarkawung adalah Kecamatan terluas dengan luas 205 km². Sedangkan Kecamatan dengan luas wilayah paling kecil adalah Kecamatan Kersana sebesar 25,23 km². Wilayah Kabupaten Brebes bagian selatan sebagian besar terletak di dataran tinggi. Sedangkan wilayah bagian utara terletak di dataran rendah. Kecamatan tertinggi adalah Kecamatan Sirampog dengan ketinggian 875 m.

Dengan jumlah penduduk sekitar 1.800.000 jiwa, daerah ini bukan saja merupakan pasar potensial untuk pemasaran beragam produk, melainkan juga sebagai salah satu pilihan tempat untuk investasi. Lokasinya yang strategis dan kondisi keamanan, sosial, dan politik yang relatif kondusif menjadi nilai plus daerah ini untuk ukuran sebuah daerah.

Tugas pokok Polri memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, serta melindungi, mengayomi juga melayani masyarakat, Polres Brebes telah ada sejak tahun 1960. Paradigma baru Polri sebagai lembaga sipil yang mandiri dalam bidang penegakan hukum, dijalankan dengan payung hukum Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Undang-Undang ini mengamanatkan agar Polri melakukan reformasi secara total dan berkelanjutan. Pada hakekatnya organisasi Polri adalah sebagai organisasi jasa/pelayanan dan sekaligus sebagai organisasi kekuasaan (power), oleh karenanya dalam pelaksanaan tugasnya harus memenuhi standar hukum, profesional dan proporsional meskipun terdapat keterbatasan sumber daya (infra struktur, personel, matfasjas dan anggaran).

Satua kerja Polres Brebes terdiri dari Polres dan 17 Polsek. Polri sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat, pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) dan penegak hukum tidak pernah lepas dari sorotan publik. Baik buruknya kinerja Polri tidak hanya ditentukan oleh ukuran standar kinerja internal institusi Kepolisian, namun juga ditentukan oleh penilaian publik tentang kualitas layanan Kepolisian. Polri berada pada semua aspek, baik aspek politik, ekonomi, sosial, budaya dan keamanan negara. Polri memiliki tanggung jawab memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat serta keamanan negara. Ditengah situasi yang tidak kondusif kehadiran Polri juga diperlukan dalam penanganan berbagai permasalahan sosial, penanganan kelompok radikal, kelompok sipil bersenjata, narkoba, premanisme, curas menggunakan senpi dan kejahatan konvensional.

B. Visi Dan Misi

Visi Polres Brebes yaitu “Terwujudnya Polri yang makin profesional, unggul dan dapat dipercaya masyarakat guna mendukung terciptanya masyarakat Brebes yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian yang berlandaskan semangat gotong royong.”

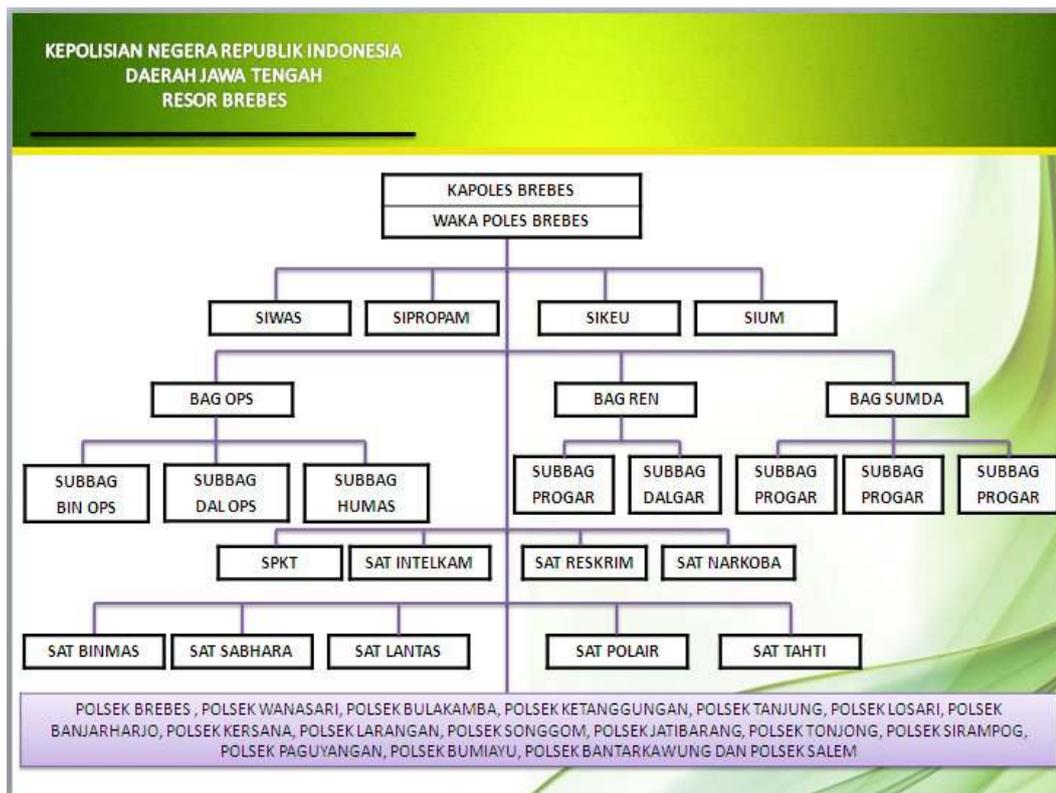
Misi Polres Brebes adalah:

1. Meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat dengan kegiatan preemtif, preventif dan represif (penegakan hukum) yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat Brebes terhadap Polri;
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia (SDM) personel Polres Brebes dalam rangka meningkatkan profesionalisme dan kompeten dalam pelaksanaan tugas di bidang pembinaan maupun operasional dengan menjunjung tinggi etika dan Hak Asasi Manusia;
3. Meningkatkan motivasi kinerja dan tingkat kesejahteraan personel Polres Brebes;
4. Memperkuat dan meningkatkan peran intelijen keamanan dalam melaksanakan deteksi aksi (peringatan dini, pencegahan dini, deteksi dini) secara cepat dan akurat melalui kegiatan pembinaan, pembentukan jaringan, penyelidikan, pengamanan dan penggalangan;
5. Memberikan perlindungan, pengayoman, pelayanan dan bimbingan masyarakat dengan meningkatkan peran Bhabinkamtibmas dalam mengimplementasikan strategi Polmas yang berada di desa/kelurahan berdasarkan kearifan lokal;

6. Mewujudkan penegakan hukum secara profesional dan proporsional yang tidak diskriminatif, menjunjung tinggi HAM dan anti KKN;
7. Mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas untuk menjamin keselamatan dan kelancaran arus orang dan barang demi menuju Indonesia tertib bersatu, keselamatan nomor satu;
8. Meningkatkan keamanan, keselamatan, dan penegakan hukum di kawasan perairan laut untuk mendukung visi pembangunan wilayah kemaritiman;
9. Menerapkan teknologi kepolisian dan sistem informasi secara berkelanjutan yang terintegrasi dalam mendukung kinerja Polri yang optimal;
10. Meningkatkan kompetensi anggota Polres Brebes melalui pendidikan pengembangan, pendidikan pengembangan spesialis dan pelatihan yang dibuktikan dengan sertifikasi kecakapan kecabangan profesi.

C. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Polres Tegal Kota Berdasarkan Peraturan kepala kepolisian Negara republik Indonesia Nomor 23 tahun 2010 Tanggal 30 September 2010 tentang Susunan organisasi dan tata kerja pada tingkat kepolisian resor dan kepolisian sektor adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Struktur Organisasi Polres Brebes.

Berikut ini adalah uraian tugas secara singkat dari struktur organisasi Polres Brebes di atas:

1. Kapolres bertugas :
 - a. Memimpin, membina, mengawasi, dan mengendalikan satuan organisasi di lingkungan Polres dan unsur pelaksanaan kewilayahan dan jajarannya.
 - b. Memberikan saran pertimbangan kepada kapolda yang terkait dengan pelaksanaan tugasnya.
2. Waka Polres bertugas :

- 1) Membantu Kapolres dalam melaksanakan tugasnya dengan mengawasi mengendalikan, mengkoordinir pelaksanaan tugas seluruh satuan organisasi Polres.
 - 2) Dalam batas kewenangannya memimpin Polres dalam hal kapolres berhalangan.
 - 3) Memberikan saran pertimbangan kepada kapolres dalam hal pengambilan keputusan dengan tugas pokok polres.
3. Siwas merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada dibawah kapolres yang bertugas melaksanakan monitoring dan pengawasan umum baik secara rutin maupun insidental terhadap pelaksanaan kebijakan pimpinan Polri dibidang pembinaan operasional yang dilakukan oleh semua unit kerja, mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, pencapaian kinerja serta memberikan saran tindak terhadap penyimpangan yang ditemukan.
 4. Sipropam merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada dibawah kapolres yang bertugas melaksanakan pembinaan dan pemeliharaan disiplin pengaman internal, pelayanan pengaduan masyarakat yang diduga dilakukan oleh anggota Polri dan atau PNS Polri, melaksanakan sidang disiplin dan atau kode etik profesi Polri, serta rehabilitasi personel.
 5. Sikeu merupakan unsur pembantu pimpinan yang berada dibawah kapolres yang bertugas melakukan pelayanan fungsi keuangan yang meliputi

pembiayaan, pengendalian, pembukuan, akuntansi dan verifikasi serta pelaporan pertanggungjawaban keuangan.

6. Sium merupakan unsur pembantu pimpinan yang berada dibawah Kapolres yang bertugas melaksanakan pelayanan administrasi umum dan ketatausahaan serta pelayanan markas di lingkungan Polres.
7. Bag Ops merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolres yang bertugas merencanakan dan mengendalikan administrasi operasi kepolisian, pengamanan kegiatan masyarakat dan atau instansi pemerintah menyajikan informasi dan dokumentasi kegiatan Polres serta mengendalikan pengamanan markas.
8. Subbagian pembinaan dalam operasi (Subbagbinops) bertugas Menyusun perencanaan operasi dan pelatihan praoperasi serta menyelenggarakan administrasi operasi dan melaksanakan koordinasi antar fungsi dan instansi/lembaga terkait dalam rangka pelaksanaan pengamanan kegiatan masyarakat dan pemerintah.
9. Subbagian pengendalian operasi (subbagdalops) bertugas melaksanakan pengendalian operasi dan pengamanan kepolisian dan mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan data dan pelaporan operasi kepolisian.
10. Subbagian hubungan masyarakat (subbaghumas) bertugas mengumpulkan dan mengolah data, serta menyajikan informasi dan dokumentasi kegiatan kepolisian yang berkaitan dengan penyampaian berita di lingkungan Polres.

11. Bagren merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada dibawah Kapolres yang bertugas menyusun rencana kerja (renja), mengendalikan program dan anggaran serta menganalisa dan mengevaluasi atas pelaksanaannya, termasuk merencanakan anggaran pengembangan satuan kewilayahan.
12. Subbagian program dan anggaran (subbagprogar) bertugas membantu menyusun rencana jangka sedang dan jangka pendek Polres antara lain renstra, rancangan Renja, dan Renja dan membantu menyusun rencana kebutuhan anggaran Polres dalam bentuk RKA-KL, DIPA, penyusunan penetapan kinerja, KAK atau TOR, dan RAB.
13. Subbagian pengendalian anggaran (subbagdalgar), bertugas membantu dan membuat administrasi otorisasi anggaran tingkat Polres dan menyusun LRA dan membuat laporan akuntabilitas kinerja satker dalam bentuk LAKIP meliputi analisis target pencapaian kinerja program, dan anggaran.
14. Bagsumda merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada dibawah Kapolres yang bertugas melaksanakan pembinaan administrasi personel, sarana dan prasarana, pelatihan fungsi, pelayanan, bantuan dan penerapan hukum.
15. Subbagian personel (subbagpres), yang bertugas melaksanakan pembinaan karir personel, perawatan, psikologi personel, pelatihan fungsi dan pelayanan kesehatan personel Polri di lingkungan Polres.
16. Subbagian sarana dan prasarana (subbagsarpras), yang bertugas melaksanakan inventarisasi, SIMAK BMN, penyaluran perbekalan umum,

perawatan alat khusus, senjata api, amunisi dan angkutan, serta memelihara fasilitas jasa dan konstruksi, listrik air dan telepon.

17. Subbagian hukum (subbaghukum), yang bertugas melaksanakan pelayanan bantuan hukum, memberikan pendapat dan saran hukum, penyuluhan hukum, dan pembinaan hukum serta analisis sistem dan metoda terkait dengan ketentuan peraturan perundang undangan di lingkungan Polres.
18. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah pimpinan Kapolres yang bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan pengaduan masyarakat, memmmberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi.
19. Satintelkam merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolres yang bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi intelijen bidang keamanan, pelayanan yang berkaitan dengan ijin keramaian umum dan penerbitan SKCK, menerima pemberitahuan kegiatan masyarakat atau kegiatan politik, serta membuat rekomendasi serta permohonan pemegang senjata api dan penggunaan bahan peledak.
20. Satreskrim merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolres yang bertugas melaksanakan penyelidikan, penyidikan, dan pengawasan penyidikan tindak pidana, termasuk fungsi identifikasi dan laboratorium forensik lapangan serta pembinaan, koordinasi dan pengwasan PPNS.

21. Satresnarkoba merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolres yang bertugas melakukan pembinaan fungsi penyelidikan penyidikan, pengawasan penyidikan tindak pidana penyalahgunaan dan peredaran narkoba berikut pelanggarannya, serta pembinaan dan penyuluhan dalam rangka pencegahan dan rehabilitasi korban penyalahgunaan narkoba.
22. Satbinmas merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolres yang bertugas melaksanakan pembinaan masyarakat yang meliputi kegiatan penyuluhan masyarakat pemberdayaan perpolisian masyarakat polmas), melaksanakan koodinasi, pengawasan dan pembinaan terhadap bentuk – bentuk pengamanan swakarsa (pam swakarsa), kepolisian khususnya dan / atau tokoh masyarakat guna peningkatan kesadaran dan ketaatan masyarakat terhadap hukum dan ketentuan peraturan perundang- undangan serta terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat.
23. Satshabara merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah kapolres yang bertugas melaksanakan turjawali dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, objek vital, TPTKP, penanganan Tipirig, dan pengendalian masa dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat serta pengamanan markas.
24. Satlantas merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah kapolres yang bertugas melaksanakan Turjawali lalu lintas, Pendidikan masyarakat lalu lintas (dikmaslantas), pelayanan registrasi dan identifikasi

kendaraan bermotor dan pengemudi, penyidikan kecelakaan lalulintas dan penegakan hukum di bidang lalu lintas.

25. Satpamobvit merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolres yang bertugas melaksanakan kegiatan pengamanan objek vital (pamobvit) (Pelaksanaan tugas dilaksanakan berdasarkan surat keputusan tersendiri).
26. Satpolair merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolres yang bertugas melaksanakan fungsi kepolisian perairan) (Pelaksanaan tugas dilaksanakan berdasarkan surat keputusan tersendiri)
27. Sattahti merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolres yang bertugas menyelenggarakan perawatan tahanan meliputi pelayanan kesehatan tahanan, pembinaan tahanan serta menerima, menyimpan dan mengamankan barang bukti beserta administrasinya.
28. Stripol (Seksi Teknologi Informasi Polri) adalah unsur pendukung di bidang pelayanan teknologi dan informasi Polri pada tingkat Polres yang berada dibawah Kapolres.
29. Polsek (Kepolisian Sektor) adalah unsur pelaksana tugas pokok fungsi kepolisian di wilayah kecamatan yang berada di bawah Kapolres.

D. Satpas Satlantas

Satpas (Satuan Penyelenggara Administrasi SIM) Satlantas Polres Brebes adalah organisasi dibawah Kepolisian Negara Republik Indonesia yang bertugas melaksanakan proses penerbitan SIM baik itu SIM baru, perpanjangan, alih golongan maupun SIM hilang. Berikut ini adalah struktur organisasi Satpas Satlantas Pilres Brebes



Seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk dan meningkatnya pengguna jalan kebutuhan untuk memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) pun kian hari semakin meningkat. Dengan diberlakukannya peraturan lalu lintas jalan raya kepada setiap pengemudi kendaraan bermotor, maka setiap individu yang sudah mencapai usia, diharapkan dapat mendaftarkan diri kepada Kantor Kepolisian bagian Satuan Lalu Lintas (SATLANTAS) untuk pembuatan surat

izin mengemudi tersebut. Dari data yang diperoleh pada Kantor Kepolisian Republik Indonesia Resort (POLRES) Brebes pencatatan administrasi pembuatan Surat Izin Mengemudi dari tahun ke tahun terus bertambah. Berikut ini adalah laporan produksi rekap pemohon SIM pada Polres Brebes

Tabel 2. Laporan Produksi Rekap Pemohon SIM (1 April 2020 s/d 30 Juni 2020)

No	Golongan SIM	Baru	Perpanjangan	Peningkatan	Penurunan	Hilang	Rusak	Total
1	A	683	1.309	0	0	7	2	2.001
2	A Umum	0	5	1	0	0	0	6
3	BI	0	62	149	0	2	0	213
4	BI Umum	0	140	106	0	2	0	248
5	BII	0	1	6	0	2	0	9
6	BII Umum	0	216	59	0	7	0	282
7	C	1.847	7.497	0	0	28	5	9.377
8	CI	0	0	0	0	0	0	0
9	CII	0	0	0	0	0	0	0
10	D	0	0	0	0	0	0	0
11	DI	0	0	0	0	0	0	0
	Total	2.530	9.230	321	0	48	7	12.136

Sumber: Satlantas Polres Brebes

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa total produksi pemohon SIM pada Satpas Satlantas Polres Brebes adalah 12.136 SIM, yang terdiri dari 2.530 permohonan SIM baru, 9.230 perpanjangan SIM, 321 permohonan peningkatan atau alih golongan, 48 laporan hilang dan 7 kasus SIM hilang.

BAB 5

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Responden

Pengukuran persepsi kualitas pelayanan dan persepsi korupsi pada pelayanan penerbitan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resor Brebes ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 68 responden untuk mengisi kuesioner sesuai dengan pendapat masing-masing responden tentang kualitas pelayanan dan persepsi korupsi pada pelayanan penerbitan SIM di Kepolisian Resor Brebes yang dirasakan oleh responden lengkap disertai alasannya. Pengumpulan data dengan instrumen kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dari tanggal 3 Agustus 2020.

1. Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh data seperti yang terlihat dalam Tabel 3 dapat dinyatakan bahwa responden yang terdiri dari 68 orang responden terdiri dari 58 orang responden (85,29%) mempunyai jenis kelamin laki-laki dan 10 orang (14,71%) responden perempuan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden yang datang ke Unit Pelayanan Penerbitan SIM di Kepolisian Resor Brebes adalah kaum laki-laki dengan tujuan untuk memperoleh layanan penerbitan Surat Ijin Mengemudi (SIM).

Tabel 3. Responden menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
Laki-Laki	58	85,29 %
Perempuan	10	14,71 %
Jumlah	68	100 %

Sumber : Data primer, diolah 2020

2. Responden menurut Umur

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh data seperti yang terlihat dalam Tabel 4 dapat dinyatakan bahwa responden yang terdiri dari 68 orang responden diklasifikasikan dalam beberapa golongan usia. Sebanyak 6 orang responden (8,00%) mempunyai usia kurang atau sama dengan dari 20 tahun, Sebanyak 21 orang responden (30,88%) mempunyai usia antara 21 - 30 tahun, sebanyak 18 orang responden (26,47%) mempunyai usia antara 31 – 40 tahun, sebanyak 17 orang responden (25%) mempunyai usia antara 41 – 50 tahun dan sebanyak 6 responden (8,82%) berusia diatas 51 tahun.

Tabel 4. Responden menurut Umur

Umur (Tahun)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
<= 20 Thn	6	8,00 %
21 Thn – 30 Thn	21	30,88 %
31 Thn – 40 Thn	18	26,47 %
41 Thn – 50 Thn	17	25,00 %
>= 51 Thn	6	8,82 %
Jumlah	68	100 %

Sumber : Data primer, diolah 2020

3. Responden menurut Pendidikan

Pada tabel 5 dibawah klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir. Responden yang tidak sekolah sebanyak 1 orang responden (1,4%), yang berpendidikan SD sebanyak 14 orang responden (20,59%), yang berpendidikan SLTP sebanyak 14 orang responden (20,59%), berpendidikan SLTA sebanyak 24 orang responden (35,29%), berpendidikan Diploma sebanyak 4 orang responden (5,88%), berpendidikan Sarjana 10 orang responden (14,71%) dan yang Pendidikan Pascasarjana sebanyak 1 orang responden (1,47%).

Tabel 5. Responden menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Tidak Sekolah	1	1,4 %
Sekolah Dasar	14	20,59 %
SLTP	14	20,59 %
SLTA	24	35,29 %
Diploma	4	5,88 %
Sarjana	10	14,71 %
Pascasarjana	1	1,47 %
Jumlah	68	100 %

Sumber : Data primer, diolah 2020

4. Responden menurut Pekerjaan

Pada tabel 6 dibawah klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan. Responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 4 orang responden (5,88%), TNI/Polri sebanyak 0 orang responden (0%), pegawai swasta sebanyak 13 orang responden (19,12%), Wiraswasta sebanyak 32 orang

responden (47,06%), Petani / Nelayan sebanyak 3 orang responden (4,41%), Pedagang sebanyak 4 orang responden (5,88%), yang berstatus sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 4 orang responden (5,88%), dan yang lainnya sebanyak 8 orang responden (11,76%).

Tabel 6. Responden menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
PNS	4	5,88 %
TNI / Polri	0	0 %
Pegawai Swasta	13	19,12 %
Wiraswasta	32	47,06 %
Petani / Nelayan	3	4,41 %
Pedagang	4	5,88 %
Pelajar / Mahasiswa	4	5,88 %
Lainnya	8	11,76 %
Jumlah	68	100 %

Sumber : Data primer, diolah 2020

B. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas Instrumen

Sesuai dengan metode pengumpulan data yang digunakan, maka instrument pokok yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Tujuan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian, serta memiliki tingkat keandalan (*reliability*) dan keabsahan atau validitas (*validity*) setinggi mungkin. Oleh karena itu syarat suatu instrument penelitian untuk dapat digunakan dalam pengumpulan data penelitian

dengan baik adalah instrument tersebut harus memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi. Validitas adalah suatu alat ukur yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrument. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat. Sedangkan reabilitas adalah suatu pengujian untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan atau tingkat konsistensi dari suatu instrumen apabila dilakukan pengujian secara berulang-ulang.

Uji ini dilakukan untuk mengetahui validitas butir-butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom yang merupakan r_{hitung} untuk masing-masing pertanyaan. Apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka butir-butir pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Adapun hasil pengujian validitas instrument penelitian seperti yang.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi Kualitas Pelayanan dan Korupsi

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
Persepsi Kualitas Pelayanan			
P1	0,613	0,361	Valid
P2	0,726	0,361	Valid
P3	0,713	0,361	Valid
P4	0,520	0,361	Valid
P5	0,699	0,361	Valid
P6	0,831	0,361	Valid
P7	0,771	0,361	Valid
P8	0,403	0,361	Valid
P9	0,691	0,361	Valid
P10	0,565	0,361	Valid
P11	0,675	0,361	Valid
P12	0,592	0,361	Valid
P13	0,779	0,361	Valid

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
P14	0,752	0,361	Valid
Persepsi Korupsi			
K1	0,683	0,361	Valid
K2	0,715	0,361	Valid
K3	0,489	0,361	Valid
K4	0,560	0,361	Valid
K5	0,540	0,361	Valid
K6	0,361	0,361	Valid
K7	0,537	0,361	Valid
K8	0,523	0,361	Valid
K9	0,641	0,361	Valid
K10	0,607	0,361	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Dari hasil pengujian validitas pertanyaan di atas dapat diketahui bahwa semua butir pernyataan dalam kuesioner persepsi kualitas pelayanan dan persepsi korupsi adalah valid, karena mempunyai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($n=30$) = 0,361. Maka dapat diambil kesimpulan, bahwa seluruh keseluruhan butir pertanyaan instrument persepsi kualitas pelayanan dan persepsi korupsi yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan dalam penelitian dan dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah kesamaan hasil pengukuran atau pengamatan bila diukur atau diamati berkali-kali dalam waktu yang berlainan. Dalam kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha* (α).

Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai koefisien Alpha lebih besar daripada 0,70. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Korupsi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,899	14

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,719	10

Dari hasil perhitungan reliabilitas instrument persepsi kualitas pelayanan diketahui nilai *alpha conbrach* sebesar 0,899 dan perhitungan reliabilitas instrument persepsi korupsi diketahui nilai *alpha conbrach*

sebesar 0,719. Karena nilai *alpha conbrach* instrumen persepsi kualitas pelayanan dan persepsi korupsi diatas $> 0,700$ maka butir angket instrument persepsi kuatitas pelayanan dan persepsi korupsi dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian.

C. Analisis Data Penelitian Persepsi Kualitas Pelayanan

1. Distribusi Data Pertanyaan Prosedur Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Prosedur Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 9. Pendapat Responden tentang Prosedur Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Mudah	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang Mudah	0	0,00	0,00	0,00
	Mudah	24	35,29	35,29	35,29
	Sangat Mudah	44	64,71	64,71	100,00
	Total	68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Mudah** (64,71%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang prosedur pelayanan sebesar 248 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,65 \times 25 = 91,18$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Prosedur Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 91,18 pada kreteria **Sangat Baik**.

2. Distribusi Data Pertanyaan Persyaratan Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Persyaratan Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 10. Pendapat Responden tentang Persyaratan Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang Sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Sesuai	26	38,24	38,24	38,24
	Sangat Sesuai	42	61,76	61,76	100,00
Total		68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Persyaratan Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Sesuai** (61,76%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang persyaratan pelayanan sebesar 246 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,62 \times 25 = 90,44$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Prosedur Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 90,44 pada kreteria **Sangat Baik**.

3. Distribusi Data Pertanyaan Kejelasan Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kejelasan Petugas Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 11. Pendapat Responden tentang Kejelasan Petugas Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak jelas	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang jelas	0	0,00	0,00	0,00
	Jelas	28	41,18	41,18	41,18
	Sangat jelas	40	58,82	58,82	100,00
Total		68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kejelasan Petugas Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Jelas** (58,82%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kejelasan petugas pelayanan sebesar 244 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,59 \times 25 = 89,71$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Kejelasan Petugas Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 89,71 pada kreteria **Sangat Baik**.

4. Distribusi Data Pertanyaan Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kedisiplinan Petugas Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 12. Pendapat Responden tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak disiplin	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang disiplin	0	0,00	0,00	0,00
	Disiplin	31	45,59	45,59	45,59
	Sangat disiplin	37	54,41	54,41	100,00
Total		68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kedisiplinan Petugas Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Disiplin** (54,41%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 241 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,54 \times 25 = 88,60$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Disiplin Petugas Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 88,60 pada kreteria **Sangat Baik**.

5. Distribusi Data Pertanyaan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Tanggung Jawab Petugas Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 13. Pendapat Responden tentang Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Tidak bertanggung jawab	0	0,00	0,00	0,00
Kurang bertanggung jawab	0	0,00	0,00	0,00
Bertanggung jawab	32	47,06	47,06	47,06
Sangat bertanggung jawab	36	52,94	52,94	100,00
Total	68	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2019

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Bertanggung Jawab** (52,94%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 240 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,53 \times 25 = 88,24$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 88,24 pada kreteria **Sangat Baik**.

6. Distribusi Data Pertanyaan Kemampuan Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kemampuan Petugas Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 14. Pendapat Responden tentang Kemampuan Petugas Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak mampu	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang mampu	0	0,00	0,00	0,00
	Mampu	34	50,00	50,00	50,00
	Sangat mampu	34	50,00	50,00	100,00
	Total	68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kemampuan Petugas Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Mampu (50,00%) dan Sangat Mampu (50,00%)**. Nilai unsur butir pertanyaan tentang kemampuan petugas pelayanan sebesar 238 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,50 \times 25 = 87,50$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Kemampuan Petugas Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 87,50 pada kreteria **Sangat Baik**.

7. Distribusi Data Pertanyaan Kecepatan Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kecepatan Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 15. Pendapat Responden tentang Kecepatan Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak cepat	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang cepat	14	20,59	20,59	20,59
	Cepat	16	23,53	23,53	44,12
	Sangat cepat	38	55,88	55,88	100,00
	Total	68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kecepatan Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Cepat** (55,88%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kecepatan pelayanan sebesar 228 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,35 \times 25 = 83,82$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Kecepatan Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 83,82 pada kreteria **Sangat Baik**.

8. Distribusi Data Pertanyaan Keadilan mendapatkan Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Keadilan mendapatkan Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 16. Pendapat Responden tentang Keadilan mendapatkan Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak adil	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang adil	8	11,76	11,76	11,76
	Adil	24	35,29	35,29	47,06
	Sangat adil	36	52,94	52,94	100,00
	Total	68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Keadilan mendapatkan Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Adil** (52,94%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 232 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,41 \times 25 = 85,29$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Keadilan mendapatkan Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 85,29 pada kreteria **Sangat Baik**.

9. Distribusi Data Pertanyaan Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 17. Pendapat Responden tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak sopan & ramah	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang sopan & ramah	0	0,00	0,00	0,00
	Sopan & ramah	27	39,71	39,71	39,71
	Sangat sopan & ramah	41	60,29	60,29	100,00
Total		68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Sopan dan Ramah** (60,29%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kesopanan dan keramahan sebesar 245 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,60 \times 25 = 90,07$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Kesopanan dan Keramahan Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 90,07 pada kriteria **Sangat Baik**.

10. Distribusi Data Pertanyaan Kewajaran Biaya Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kewajaran Biaya Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 18. Pendapat Responden tentang Kewajaran Biaya Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak wajar	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang wajar	0	0,00	0,00	0,00
	Wajar	30	44,12	44,12	44,12
	Sangat wajar	38	55,88	55,88	100,00
Total		68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kewajaran Biaya Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Wajar** (55,88%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kewajaran biaya pelayanan sebesar 242 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,56 \times 25 = 88,97$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Kewajaran Biaya Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 88,97 pada kreteria **Sangat Baik**.

11. Distribusi Data Pertanyaan Kepastian Biaya Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kepastian Biaya Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 19. Pendapat Responden tentang Kepastian Biaya Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Selalu tidak sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Kadang-kadang sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Banyak sesuai	38	55,88	55,88	55,88
	Selalu sesuai	30	44,12	44,12	100,00
Total		68	100	100	

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kepastian Biaya Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Banyak Sesuainya** (55,88%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kepastian biaya pelayanan sebesar 237 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,44 \times 25 = 86,03$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Kepastian Biaya Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 86,03 pada kreteria **Sangat Baik**.

12. Distribusi Data Pertanyaan Kepastian Jadwal Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kepastian Jadwal Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 20. Pendapat Responden tentang Kepastian Jadwal Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Selalu tidak tepat	0	0,00	0,00	0,00
	Kadang-kadang tepat	0	0,00	0,00	0,00
	Banyak tepatnya	43	63,24	63,24	63,24
	Selalu tepat	25	36,76	36,76	100,00
Total		68	100	100	

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kepastian Jadwal Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Banyak Tepatnya** (63,24%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kepastian jadwal pelayanan sebesar 229 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,37 \times 25 = 84,19$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Kepastian Jadwal Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 84,19 pada kreteria **Sangat Baik**.

13. Distribusi Data Pertanyaan Kenyamanan Lingkungan Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kenyamanan Lingkungan Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 21. Pendapat Responden tentang Kenyamanan Lingkungan Pelayanan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Tidak nyaman	0	0,00	0,00	0,00
Kurang nyaman	0	0,00	0,00	0,00
Nyaman	31	45,59	45,59	45,59
Sangat nyaman	37	54,41	54,41	100,00
Total	68	100	100	

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Nyaman** (54,41%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kenyamanan lingkungan pelayanan sebesar 241 dengan nilai rata-rata per unsur sebesar $3,54 \times 25 = 88,60$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 88,60 pada kriteria **Sangat Baik**.

14. Distribusi Data Pertanyaan Keamanan Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Keamanan Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 22. Pendapat Responden tentang Keamanan Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak aman	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang aman	0	0,00	0,00	0,00
	Aman	33	48,53	48,53	48,53
	Sangat aman	35	51,47	51,47	100,00
Total		68	100	100	

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Keamanan Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Aman** (51,47%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang keamanan pelayanan sebesar 239 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,51 \times 25 = 87,87$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Keamanan Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 87,87 pada kreteria **Sangat Baik**.

D. Analisis Data Penelitian Persepsi Korupsi

1. Distribusi Data Pertanyaan Manipulasi Peraturan

Hasil analisis pada ruang lingkup manipulasi peraturan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 23. Pendapat Responden tentang Manipulasi Peraturan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang Sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Sesuai	18	26,47	26,47	26,47
	Sangat Sesuai	50	73,53	73,53	100,00
Total		68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Manipulasi Peraturan pada pelayanan Penerbitan SIM di

Polres Brebes **Sangat Sesuai** (73,53%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang manipulasi peraturan sebesar 254 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,74 \times 25 = 93,38$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Manipulasi Peraturan pada pelayanan penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 93,38 pada kreteria **Bersih dari Korupsi**

2. Distribusi Data Pertanyaan Penyalagunaan Jabatan

Hasil analisis pada ruang lingkup penyalagunaan jabatan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 24. Pendapat Responden tentang Penyalagunaan Jabatan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sering Ada	0	0,00	0,00	0,00
	Kadang-kadang Ada	0	0,00	0,00	0,00
	Ada	16	23,53	23,53	23,53
	Tidak Pernah Ada	52	76,47	76,47	100,00
	Total	68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penyalagunaan Jabatan pada pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Tidak Pernah Ada** (76,47%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang penyalagunaan jabatan sebesar 256 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,76 \times 25 = 94,12$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Penyalagunaan Jabatan pada pelayanan penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 94,12 pada kreteria **Bersih dari Korupsi**

3. Distribusi Data Pertanyaan Menjual Pengaruh

Hasil analisis pada ruang lingkup menjual pengaruh secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 25. Pendapat Responden tentang Menjual Pengaruh

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sering	0	0,00	0,00	0,00
	Pernah	0	0,00	0,00	0,00
	Tidak Pernah	22	32,35	32,35	32,35
	Tidak Pernah Sama Sekali	46	67,65	67,65	100,00
Total		68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Menjual Pengaruh pada pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Tidak Pernah Sama Sekali** (67,65%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang menjual pengaruh sebesar 250 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,68 \times 25 = 91,91$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Menjual Pengaruh pada pelayanan penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 91,91 pada kreteria **Bersih dari Korupsi**.

4. Distribusi Data Pertanyaan Transaksi Biaya

Hasil analisis pada ruang lingkup Transaksi Biaya secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 26. Pendapat Responden tentang Transaksi Biaya

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sulit Sekali	0	0,00	0,00	0,00
	Tidak Mudah	0	0,00	0,00	0,00

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Mudah	19	27,94	27,94	27,94
Sangat Mudah	49	72,06	72,06	100,00
Total	68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Transaksi Biaya pada pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sangat Mudah** (72,06%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang Transaksi Biaya sebesar 253 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,72 \times 25 = 93,01$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Transaksi Biaya pada pelayanan penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 93,01 pada kreteria **Bersih dari Korupsi**.

5. Distribusi Data Pertanyaan Biaya Tambahan

Hasil analisis pada ruang lingkup Biaya Tambahan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 27. Pendapat Responden tentang Biaya Tambahan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Tidak Sesuai	0	0,00	0,00	0,00
Kadang-kadang	0	0,00	0,00	0,00
Sesuai	59	86,76	86,76	86,76
Selalu Sesuai	9	13,24	13,24	100,00
Total	68	100	100	

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya Tambahan pada pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sesuai** (86,76%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang biaya tambahan sebesar 213 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,13 \times 25 = 78,31$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang

Biaya Tambahan pada pelayanan penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 78,31 pada kriteria **Cukup Bersih dari Korupsi**.

6. Distribusi Data Pertanyaan Hadiah

Hasil analisis pada ruang lingkup Hadiah secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 28. Pendapat Responden tentang Hadiah

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Selalu	0	0,00	0,00	0,00
	Kadang-kadang	0	0,00	0,00	0,00
	Tidak Pernah	26	38,24	38,24	38,24
	Sama Sekali	42	61,76	61,76	100,00
	Total	68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Hadiah pada pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Sama Sekali** (61,76%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang hadiah sebesar 246 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,62 \times 25 = 90,44$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Hadiah pada pelayanan penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 90,44 pada kriteria **Bersih dari Korupsi**.

7. Distribusi Data Pertanyaan Tranparasi Biaya

Hasil analisis pada ruang lingkup Tranparasi Biaya secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 29. Pendapat Responden tentang Tranparasi Biaya

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak	0	0,00	0,00	0,00
	Kadang-kadang	0	0,00	0,00	0,00
	Selalu menerima	27	39,71	39,71	39,71
	Pasti menerima	41	60,29	60,29	100,00
	Total	68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Tranparasi Biaya pada pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Pasti menerima** (60,29%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang tranparasi biaya sebesar 245 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,60 \times 25 = 90,07$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Tranparasi Biaya pada pelayanan penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 90,07 pada kreteria **Bersih dari Korupsi**.

8. Distribusi Data Pertanyaan Percaloan

Hasil analisis pada ruang lingkup Percaloan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 30. Pendapat Responden tentang Percaloan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sering	0	0,00	0,00	0,00
	Pernah	9	13,24	13,24	13,24
	Tidak Pernah	53	77,94	77,94	91,18
	Tidak Pernah Ada	6	8,82	8,82	100,00
	Total	68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Percaloan pada pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes

Tidak Pernah (77,94%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang percaloan sebesar 201 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $2,96 \times 25 = 73,90$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Percaloan pada pelayanan penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 73,90 pada kreteria **Cukup Bersih dari Korupsi**.

9. Distribusi Data Pertanyaan Perbuatan Curang

Hasil analisis pada ruang lingkup Perbuatan Curang secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 31. Pendapat Responden tentang Perbuatan Curang

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sering	0	0,00	0,00	0,00
	Pernah	0	0,00	0,00	0,00
	Tidak Pernah	19	27,94	27,94	27,94
	Tidak Pernah Ada	49	72,06	72,06	100,00
	Total	68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perbuatan Curang pada pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Tidak Pernah Ada** (72,06%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang perbuatan curang sebesar 253 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,72 \times 25 = 93,01$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Perbuatan Curang pada pelayanan penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 93,01 pada kreteria **Bersih dari Korupsi**.

10. Distribusi Data Pertanyaan Transaksi Rahasia

Hasil analisis pada ruang lingkup Transaksi Rahasia secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 32. Pendapat Responden tentang Transaksi Rahasia

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sering	0	0,00	0,00	0,00
	Pernah	0	0,00	0,00	0,00
	Tidak Pernah	17	25,00	25,00	25,00
	Tidak Pernah Ada	51	75,00	75,00	100,00
	Total	68	100	100	

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Transaksi Rahasia pada pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes **Tidak Pernah Ada** (75,00%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang transaksi rahasia sebesar 255 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,75 \times 25 = 93,75$. Dengan demikian di peroleh Nilai IP butir pertanyaan tentang Transaksi Rahasia pada pelayanan penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar 93,75 pada kreteria **Bersih dari Korupsi**.

E. Distribusi Data Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing lingkup pelayanan penerbitan SIM pada Polres Brebes. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 lingkup pelayanan yang dikaji. Adapun rincian perhitungan indeks kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut :

Tabel 33. Perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

N0	Lingkup Pelayanan	Nilai per Unsur Pelayanan	NRR per Unsur (A)	Bobot Tertimbang (B)	(A) x (B)
1	Prosedur pelayanan	248	3,65	0,071	0,259
2	Pesyaratan pelayanan	246	3,62	0,071	0,257
3	Kejelasan petugas pelayanan	244	3,59	0,071	0,255
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	241	3,54	0,071	0,252
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	240	3,53	0,071	0,251
6	Kemampuan petugas pelayanan	238	3,50	0,071	0,249
7	Kecepatan pelayanan	228	3,35	0,071	0,238
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	232	3,41	0,071	0,242
9	Kesopanan dan keramahan petugas	245	3,60	0,071	0,256
10	Kewajaran biaya pelayanan	242	3,56	0,071	0,253
11	Kepastian biaya pelayanan	234	3,44	0,071	0,244
12	Kepastian jadwal pelayanan	229	3,37	0,071	0,239
13	Kenyamanan lingkungan	241	3,54	0,071	0,252
14	Keamanan pelayanan	239	3,51	0,071	0,250
Jumlah		3347	49,22		3,495

Sumber : Data primer, diolah 2020

Dari tabel 33 tersebut diatas terlihat bahwa nilai Indek Persepsi Kualitas Pelayanan diperoleh sebesar 3,495 dan nilai IP Kulaitas Pelayanan setelah dikonversi = $3,495 \times 25 = 87,37$.

Dengan demikian nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar **87,37** dan dikategorikan **Sangat Baik**.

F. Distribusi Data Indeks Persepsi Korupsi

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh Nilai Indeks Persepsi Korupsi dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing lingkup pernyataan persepsi korupsi. Dalam penghitungan indeks persepsi korupsi terhadap 10 lingkup pernyataan persepsi korupsi yang dikaji. Adapun

rincian perhitungan indeks persepsi pernyataan korupsi ini adalah sebagai berikut :

Tabel 34. Perhitungan Indeks Persepsi Korupsi

N0	Lingkup Pelayanan	Nilai per Unsur Pelayanan	NRR per Unsur (A)	Bobot Tertimbang (B)	(A) x (B)
1	Manipulasi Peraturan	254	3,74	0,100	0,374
2	Penyalagunaan Jabatan	256	3,76	0,100	0,376
3	Menjual Pengaruh	250	3,68	0,100	0,368
4	Transaksi Biaya	253	3,72	0,100	0,372
5	Biaya Tambahan	213	3,13	0,100	0,313
6	Hadiah	246	3,62	0,100	0,362
7	Tranparasi Biaya	245	3,60	0,100	0,360
8	Percaloan	201	2,96	0,100	0,296
9	Perbuatan Curang	253	3,72	0,100	0,372
10	Transaksi Rahasia	255	3,75	0,100	0,375
Jumlah		2426	35,68		3,568

Sumber : Data primer, diolah 2020

Dari tabel 34 tersebut diatas terlihat bahwa nilai Indek Persepsi Korupsi diperoleh sebesar 3,568 dan nilai IP Korupsi setelah dikonversi = $3,568 \times 25 = 89,19$.

Dengan demikian nilai Indeks Persepsi Korupsi pada Pelayanan Penerbitan SIM di Polres Brebes sebesar **89,19** dan dikategorikan **Bersih dari Korupsi**.

BAB 6

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data di peroleh nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Penerbitan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Brebes sebesar **87,37** dan berada pada katagori **SANGAT BAIK**.

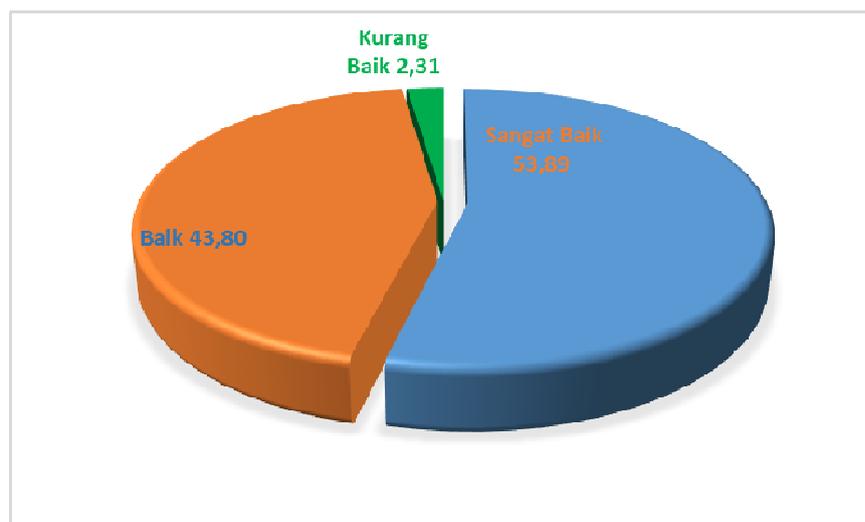
Adapun kesimpulan pada masing-masing lingkup pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Persepsi lingkup layanan prosedur pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Mudah (64,71%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 91,18 pada kreteria **sangat baik**.
2. Persepsi lingkup layanan persyaratan pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Sesuai (61,76%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 90,44 pada kreteria **sangat baik**.
3. Persepsi lingkup layanan kejelasan petugas pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Jelas (58,82%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 89,71 pada kreteria **sangat baik**.
4. Persepsi lingkup layanan kedisiplinan petugas pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Disiplin (54,41%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 88,60 pada kreteria **sangat baik**.
5. Persepsi lingkup layanan tanggung jawab petugas pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Bertanggung Jawab

- (52,94%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 88,24 pada kriteria **sangat baik**.
6. Persepsi lingkup layanan kemampuan petugas pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Mampu dan Sangat Mampu (50,50%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 87,50 pada kriteria **sangat baik**.
 7. Persepsi lingkup layanan kecepatan petugas pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Cepat (55,88%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 83,82 pada kriteria **sangat baik**.
 8. Persepsi lingkup layanan keadilan mendapatkan pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Adil (52,94%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 85,29 pada kriteria **sangat baik**.
 9. Persepsi lingkup layanan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Sopan dan Ramah (60,29%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 90,07 pada kriteria **sangat baik**.
 10. Persepsi lingkup layanan kewajaran biaya pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Wajar (55,88%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 88,97 pada kriteria **sangat baik**.
 11. Persepsi lingkup layanan kepastian biaya pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Banyak Sesuai (55,88%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 86,03 pada kriteria **sangat baik**.
 12. Persepsi lingkup layanan kepastian jadwal pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Banyak Tepatnya (63,24%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 84,19 pada kriteria **sangat baik**.

13. Persepsi lingkup layanan kenyamanan lingkungan pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Nyaman (54,41%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 88,60 pada kreteria **sangat baik**.
14. Persepsi lingkup layanan keamanan pelayanan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Aman (51,47%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 87,87 pada kreteria **sangat baik**.

Secara keseluruhan responden memiliki persepsi yang sangat baik terhadap pelayanan penerbitan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Brebes yaitu sebesar 53,89%, sedangkan responden yang memiliki persepsi baik terhadap pelayanan penerbitan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Brebes adalah sebesar 43,80%, dan responden yang memiliki persepsi kurang baik terhadap pelayanan penerbitan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Brebes adalah sebesar 2,31%,. Persepsi responden terhadap pelayanan penerbitan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Brebes digambarkan dalam grafik berikut ini:



Gambar 2
Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Penerbitan SIM
Di Kepolisian Resor Kabupaten Brebes

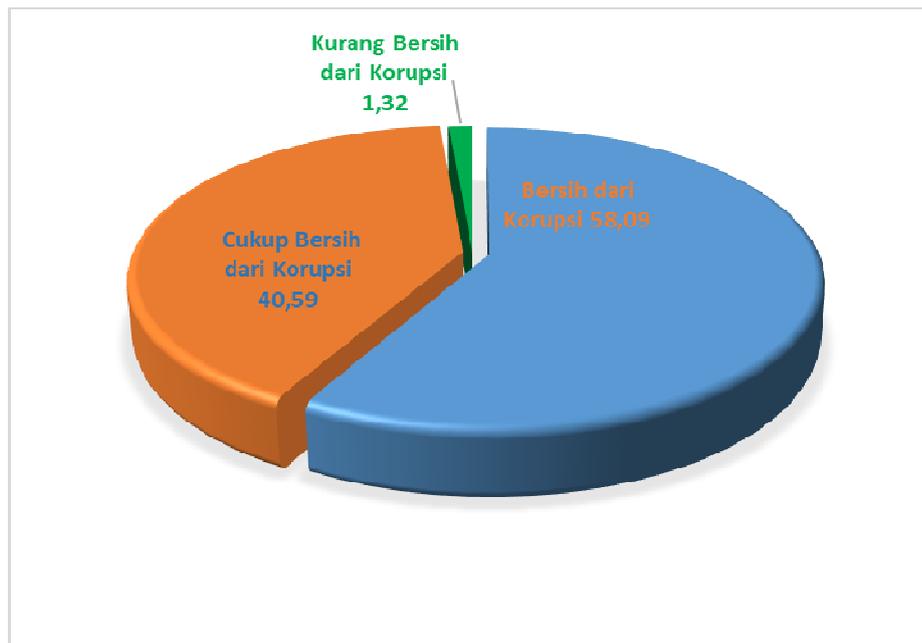
Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan di peroleh nilai hasil penelitian Indeks Persepsi Korupsi pada Pelayanan Penerbitan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Brebes sebesar **89,19** dan berada pada katagori **BERSIH DARI KORUPSI**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing lingkup persepsi korupsi adalah sebagai berikut :

1. Persepsi lingkup persepsi manipulasi peraturan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Sesuai (73,53%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 93,38 pada kreteria **bersih dari korupsi**.
2. Persepsi lingkup persepsi penyalagunaan jabatan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Tidak Pernah Ada (76,47%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 94,12 pada kreteria **bersih dari korupsi**.
3. Persepsi lingkup persepsi menjual pengaruh di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Tidak Pernah Sama Sekali (67,65%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 91,91 pada kreteria **bersih dari korupsi**.
4. Persepsi lingkup persepsi transaksi biaya di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sangat Mudah (72,06%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 93,01 pada kreteria **bersih dari korupsi**.
5. Persepsi lingkup persepsi biaya tambahan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sesuai (86,76%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 78,31 pada kreteria **cukup bersih dari korupsi**.
6. Persepsi lingkup persepsi hadiah di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Sama Sekali (61,76%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 90,44 pada kreteria **bersih dari korupsi**.

7. Persepsi lingkup persepsi transparansi biaya di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Pasti menerima (60,29%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 90,07 pada kriteria **bersih dari korupsi**.
8. Persepsi lingkup persepsi percaloan di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Tidak Pernah (77,94%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 73,90 pada kriteria **cukup bersih dari korupsi**.
9. Persepsi lingkup persepsi perbuatan curang di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Tidak Pernah Ada (72,06%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 93,01 pada kriteria **bersih dari korupsi**.
10. Persepsi lingkup persepsi transaksi rahasia di Polres Brebes mayoritas responden menyatakan Tidak Pernah Ada (75,00%). Nilai IP butir pertanyaan sebesar 93,75 pada kriteria **bersih dari korupsi**

Secara keseluruhan responden memiliki persepsi bersih dari korupsi terhadap pelayanan penerbitan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Brebes yaitu sebesar 58,09%, sedangkan responden yang memiliki persepsi cukup bersih dari korupsi terhadap pelayanan penerbitan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Brebes adalah sebesar 40,59% dan responden yang memiliki persepsi kurang bersih dari korupsi terhadap pelayanan penerbitan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Brebes adalah sebesar 1,32%. Persepsi korupsi responden terhadap pelayanan penerbitan SIM di Kepolisian Resor Kabupaten Brebes digambarkan dalam grafik berikut ini:



Gambar 3
Persepsi Korupsi Responden terhadap Pelayanan Penerbitan SIM
Di Kepolisian Resor Kabupaten Brebes

B. Rekomendasi

1. Secara keseluruhan kualitas pelayanan dalam pelayanan penerbitan SIM di Polres Brebes sudah masuk dalam kriteria sangat baik. Namun demikian agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang maksimal, partisipasi dari masyarakat perlu terus ditingkatkan oleh BAUR SIM Polres Brebes dalam menyalurkan aspirasinya melalui fasilitas yang telah disediakan sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima. Selain itu, untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan SIM perpanjangan, hilang dan rusak diperlukan penambahan lokasi titik SIM Keliling.
2. Diharapkan dalam penyelenggaraan SIM Keliling disesuaikan dengan jumlah petugas yang semestinya, sehingga perlu adanya penambahan personil. Di dalam penyelenggaraan pelayanan, sarana dan prasarana perlu

diperhatikan saat ujian praktik SIM. Pengadaan sarana dan prasarana harus dimanfaatkan sesuai dengan fungsinya. Selain itu, perlu adanya sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan sehingga dapat memberikan informasi kepada masyarakat secara menyeluruh terkait prosedur pelayanan SIM di Polres Brebes.

3. Secara keseluruhan masih adanya responden yang memberikan persepsi baik (untuk kualitas pelayanan) dan cukup bersih dari korupsi (untuk persepsi korupsi), maka sarana dan prasarana yang ada masih perlu untuk ditingkatkan dan pengawasan juga perlu terus ditingkatkan untuk mencegah kemungkinan (masih cukup berpotensi) adanya KKN meskipun prosentasinya kecil, serta petugas pelayanan dari perilaku diskriminatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, 2000. *Reliabilitas dan Validitas* Cetakan Kedua. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Anwar Ali, 2009 *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya dengan SPSS dan EXCEL*. Kediri: IAIT Press.
- Bisri, Adib dan Munawir AF, 1999, *Kamus Al-Bisri*, Surabaya: Pustaka Progresif
- Budi Winarno, 2002, “*Teori dan Proses Kebijakan Publik*”, Yogyakarta: Media Pressindo.
- BPKP, 1999, *Strategi Pemberantasan Korupsi Nasional*, Pusat Pendidikan dan Pengawasan BPKP, Jakarta, Cet I,
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI, 1995, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka
- Hasibuan, Albert, 1997, *Titik Pandang Untuk Orde Baru*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Jurnal Sinergi, *Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian terhadap Kepuasan Masyarakat*. Vol. 7 No. 1. 2004
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- Munawir, 1984, Ahmad Warson, *Kamus Al-Munawwir Arab-Indonesia*, Pon Pes Al-Munawwir Krapyak, Yogyakarta, 537, 407, 1134, 1089, 654, 100
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Gava Media
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Salama, Nadiatus, 2010, *Fenomena Korupsi Indonesia (Kajian Mengenai Motif dan Proses Terjadinya Korupsi)*, Semarang: Pusat Penelitian IAIN Walisongo
- Shoim, Muhammad, 2009, *Laporan Penelitian Individual (Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Korupsi pada Lembaga Peradilan di Kota Semarang)*, Semarang: Pusat Penelitian IAIN Walisongo
- Santoso Ibnu, 2011, *Memburu Tikus-Tikus Otonom*, Cet I, Yogyakarta: Penerbit Gava Media,

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset

_____. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset

www.wikipedia.com. *Public Services*.

www.wikipedia.com. *Accountability*

www.wikipedia.com. *Modernizing Accountability in the Public Sector*.

**KUESIONER SURVEI INDEKS KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI
KORUPSI TERHADAP PELAYANAN PENERBITAN SIM**

KEPOLISIAN RESOR BREBES TAHUN 2020

IDENTITAS RESPONDEN :

- a. Nama :(boleh inisial atau tidak diisi)
- b. Umur (Tahun) :
- c. Jenis Kelamin :
 - 1. Laki – laki
 - 2. Perempuan
- d. Pendidikan terakhir :
 - 1. Tidak sekolah
 - 2. SD
 - 3. SMP/SLTP
 - 4. SLTA
 - 5. Diploma (D1/D2/D3/D4)
 - 6. Sarjana (S1)
 - 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
- e. Pekerjaan Utama :
 - 1. PNS
 - 2. TNI/Polri
 - 3. Pegawai Swasta
 - 4. Wiraswasta
 - 5. Petani/Nelayan
 - 6. Pedagang
 - 7. Pelajar / Mahasiswa
 - 8. Lainnya.....

PETUNJUK :

- a. Mohon diisi sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara(i) yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bapak/Ibu/saudara(i), dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- b. Cara pengisian Kuesioner Bapak/Ibu/Saudara(i) memberi tanda silang (X) atau (√) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i).

KUESIONER :**1. Persepsi Kualitas Pelayanan**

Pertanyaan-pertanyaan Survei					
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah	Kode Pengolahan
1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?				
	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?				
	Tidak Jelas	Kurang Jelas	Jelas	Sangat Jelas	
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani?				
	Tidak Disiplin	Kurang Disiplin	Disiplin	Sangat Disiplin	
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?				

		Tidak Bertanggung jawab	Kurang Bertanggung Jawab	Bertanggung Jawab	Sangat Bertanggung Jawab	
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?					
		Tidak Mampu	Kurang Mampu	Mampu	Sangat Mampu	
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?					
		Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat	
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini?					
		Tidak Adil	Kurang Adil	Adil	Sangat Adil	
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan disini ?					
		Tidak Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah	
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?					

		Tidak Tidak Wajar	Kurang Kurang Wajar	Wajar Wajar	Sangat Sangat Wajar	
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?					
		Selalu Tidak Sesuai	Kadang- kadang Sesuai	Banyak sesuainya	Selalu Sesuai	
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?					
		Selalu Tidak Tepat	Kadang- kadang Tepat	Banyak Tepatnya	Selalu Tepat	
12	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan ?					
		Tidak Nyaman	Kurang Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman	
13	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan?					
		Tidak Aman	Kurang Aman	Aman	Selalu Aman	
14	Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini ?					

2. Persepsi Korupsi

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
1	Apakah pelayanan oleh petugas sesuai prosedur dan ketentuan dan tidak dipersulit untuk maksud tertentu? (Manipulasi Peraturan)				
		Sering ada	Kadang-kadang ada	Ada	Tidak pernah ada
2	Apakah dalam memperoleh layanan SIM secara cepat dan mudah selalu diberikan ada penawaran dari petugas untuk meminta imbalan tertentu? (Penyalahgunaan Jabatan)				
		Sering	Pernah	Tidak Pernah	Tidak Pernah Sama Sekali
3	Pernahkah dihubungi oleh seseorang (personel Polres) yang akan membantu dalam pengurusan SIM? (Menjual Pengaruh)				
		Sulit sekali	Tidak mudah	Mudah	Sangat mudah
4	Apakah selalu mudah dalam mendapatkan informasi tentang tarif/biaya layanan? (Transaksi Biaya)				
		Tidak sesuai	Kadang-kadang	Sesuai	Selalu sesuai
5	Apakah selalu membayar sesuai tarif resmi tanpa ada biaya tambahan? (Biaya Tambahan)				
		Selalu	Kadang-kadang	Tidak Pernah	Sama sekali
6	Memberikan tanda terima kasih atas layanan yang diterima (meskipun tidak diminta) ? (Hadiah)				

		Tidak	Kadang-kadang	Selalu menerima	Pasti menerima
7	Menerima bukti transaksi keuangan/pembayaran yang sah setelah proses pembayaran dilakukan? (Transparasi Biaya)				
		Sering	Pernah	Tidak Pernah	Tidak pernah ada
8	Pernah mengetahui ada praktek percaloan dalam pengurusan layanan SIM? (Percaloan)				
		Sering	Pernah	Tidak Pernah	Tidak pernah ada
9	Pernah melihat dan/atau mendengar masih terjadi praktek KKN di Unit Pelayanan SIM? (Perbuatan Curang)				
		Sering	Pernah	Tidak Pernah	Tidak pernah ada
10	Pernah mengurus SIM melalui personel Polres diluar unit pelayanan? (Transaksi Rahasia)				

Masukan / Saran Responden:

