

**EFEKTIVITAS APLIKASI DATA PENGADUAN MASYARAKAT  
TERPADU MELALUI ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI  
DI INSPEKTORAT PENGAWASAN DAERAH  
KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA UTARA**

**TESIS**

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Magister Manajemen (M.M) Dalam Bidang Manajemen  
Sumber Daya Manusia*

**WARDIANTO**

**NPM : 1820030061**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2021**

## PENGESAHAN TESIS

Nama : **WARDIANTO**  
NPM : **1820030061**  
Program Studi : **Magister Manajemen**  
Konsentrasi : **Manajemen Sumber Daya Manusia**  
Judul Tesis : **EFEKTIVITAS APLIKASI DATA PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU MELALUI ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI DI INSPEKTORAT PENGAWASAN DAERAH KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA UTARA**

*Pengesahan Tesis*

Medan, April 2021

**Komisi Pembimbing**

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. LEYLIA KHAIRANI, M.Si.**

**Assoc. Prof. Dr. Drs. SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH.**

**Diketahui**

Direktur

**Dr. SYAIFUL BAHRI, M.AP**

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen

**Assoc. Prof. Dr. Drs. SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH.**

**PENGESAHAN**

**EFEKTIVITAS APLIKASI DATA PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU  
MELALUI ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI DI INSPEKTORAT  
PENGAWASAN DAERAH KEPOLISIAN DAERAH  
SUMATERA UTARA**

**WARDIANTO**  
**NPM : 1820030061**

Program Studi : Magister Manajemen

“Tesis ini telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji, yang dibentuk oleh Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dinyatakan Lulus dalam Ujian Tesis dan berhak menyandang Gelar Magister Manajemen (M.M) Pada Hari Rabu, Tanggal 03 Maret 2021”

*Panitia Penguji*


1. **Dr. LEYLIA KHAIRANI, M.Si.**  
Ketua

1. ....  


2. **Assoc. Prof. Dr. Drs. SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH.**  
Sekretaris

2. ....  



3. **Dr. SYAIFUL BAHRI, M.AP**  
Anggota

3. ....  


4. **Prof. Dr. KHAIRIL ANSARI, M.Pd.**  
Anggota

4. ....  


5. **Assoc. Prof. H. MUIS FAUZI RAMBE, S.E., M.M**  
Anggota

5. ....  




## PERNYATAAN

### EFEKTIVITAS APLIKASI DATA PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU MELALUI ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI DI INSPEKTORAT PENGAWASAN DAERAH KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA UTARA

Dengan ini penulis menyatakan bahwa:

1. Tesis ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara benar merupakan hasil karya peneliti sendiri.
2. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor), baik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara maupun di perguruan tinggi lain.
3. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Komisi Pembimbing dan masukan Tim Penguji.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang penulis sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, April 2021

Penulis,



Wardianto

NPM : 1820030061

**EFEKTIVITAS APLIKASI DATA PENGADUAN MASYARAKAT  
TERPADU MELALUI ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI  
DI INSPEKTORAT PENGAWASAN DAERAH  
KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA UTARA**

**Wardianto  
NPM : 1820030061**

**ABSTRAK**

Dalam pelaksanaan tugas Kepolisian Daerah Sumatera Utara (Polda Sumut), khususnya dalam penanganan pengaduan masyarakat dikoordinir satuan kerja Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) dengan membangun sistem aplikasi data pengaduan masyarakat yang terintegrasi untuk meningkatkan penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara prima. Pengembangan sistem aplikasi ini tentu saja harus dibarengi dengan kompetensi personel dan budaya kerja yang selama ini telah terbangun di lingkungan Polda Sumut. Dalam upaya penerapannya, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi pada setiap tahapan atau langkah yang mengintegrasikan satuan kerja dalam penyelesaian pengaduan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan sistem penerapan dan menganalisis kendala yang dihadapi oleh organisasi dalam penerapan aplikasi Data Dumas Terpadu untuk penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi masyarakat serta menganalisis kompetensi para personel Subbagdumasanwas Itwasda dalam memanfaatkan aplikasi Data Dumas Terpadu. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Informan ditetapkan dengan kriterianya dan dipilih secara *purposive*. Hasil penelitian menunjukkan sistem penerapan aplikasi Dumas Terpadu sudah sangat baik. Hal ini terlihat dari prosedur penerapan pelayanan yang jelas serta kejelasan persyaratan dapat diakses oleh masyarakat menggunakan gadget atau perangkat elektronik lainnya yaitu dengan masuk ke website dumas. Adapun kendala yang dihadapi adalah masalah teknis yang terus terulang, kurangnya motivasi kerja personel dan masih rendahnya sosialisasi penanganan dumas kepada masyarakat serta masih terdapat masalah yaitu pelatihan yang diberikan belum menyeluruh. Selain itu kompetensi personel cukup baik dalam pengelolaan aplikasi dumas terpadu. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil penyelesaian dumas selama 14 hari kerja, berbeda dengan sebelum menggunakan aplikasi yaitu selama 20 hari kerja. Adapun kasus pengaduan dengan tingkat kerumitan yang sulit paling lama diselesaikan selama 90 hari kerja mengacu kepada Perpol nomor 9 Tahun 2018. Sehingga secara kumulatif para personel mampu menyelesaikan pengaduan masyarakat sebanyak 80% sampai 95% dari berapa jumlah pengaduan pada tahun 2020.

Kata Kunci: Kompetensi, Polda Sumut, Aplikasi Data Dumas Terpadu, Itwasda.

**THE EFFECTIVENESS OF INTEGRATED PUBLIC COMPLAINTS  
DATA APPLICATION THROUGH ANALYSIS OF EMPLOYEE  
COMPETENCY IN THE NORTH SUMATERA POLICE  
SUPERVISION INSPECTORATE**

**Wardianto  
NPM : 1820030061**

**ABSTRACT**

In carrying out duties of the North Sumatra Regional Police (Polda Sumut), especially in handling public complaints, coordinated by the Regional Supervision Inspectorate (Itwasda) work unit by building an integrated public complaint data application system to improve the resolution of public complaint handling in providing excellent services to the community. Of course, the development of the application system must be accompanied by the competence of personnel and the work culture that has been built in the North Sumatra Regional Police. In an effort to implement it, there are still several areas that are in each stage or stage that integrate the work unit in resolving public complaints. Therefore, this study aims to describe a system of analyzing and analyzing organizations that apply the Integrated Dumas Data application to solve problems managed by the community and the competence of the Itwasda Subbagdumas was personnel in the Integrated Dumas Data application. The research method used is descriptive qualitative. Informants are determined by their criteria and selected purposively. The results showed that the integrated Dumas application system was very good. This can be seen from the clear application of services and clarity of requirements that can be accessed by the public using gadgets or other electronic devices, namely by going to the dumas website. Technical problems are technical problems that keep repeating, such as the absence of the reporter's identity, based on the content of the report material, double inputting, carelessness of personnel such as missing or scattered files, directives of personnel motivation and low socialization of data handling to the community and problems, namely the training provided has not overall. However, the operators who are in the Satker and Satwil still have not received training, resulting in problems with resolving public relations issues. In addition, the competence of personnel is quite good in managing integrated public relations applications. This can be proven from the results of the completion of public health services for 14 working days, in contrast to before using the application which is for 20 working days. As for the complaint cases with the level of complexity that is at least 90 working days, it refers to Perpol number 9 of 2018. So that cumulatively the personnel are able to resolve public complaints as much as 80% to 95% of the number of complaints in 2020.

Keywords: Competence, North Sumatra Police, Integrated Dumas Data Application, Itwasda

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu 'alaikum Warohmatullahi Wabarokatu*

Dengan rasa syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT Junjungan Rasulullah Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan kesehatan dan kelimpahan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul **“Efektivitas Aplikasi Data Pengaduan Masyarakat Terpadu Melalui Analisis Kompetensi Pegawai Di Inspektorat Pengawasan Daerah Kepolisian Daerah Sumatera Utara”**.

Penyusunan tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program pendidikan Strata 2 (S-2) Program Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam penyusunan tesis ini penulis banyak menerima bantuan serta dorongan dari berbagai pihak sehingga dapat menyelesaikan tesis ini. Dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya teristimewa buat Ayahanda Parnak dan Almarhumah Ibunda Giyah yang tercinta yang telah melahirkan saya, yang telah mendidik, mengasuh, memberikan cinta dan kasih maupun doa yang begitu besar sehingga penulis dapat menjadi anak yang senantiasa bersyukur atas nikmat yang Allah berikan.

Tidak lupa penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan tesis ini baik secara langsung maupun tidak langsung, antara lain :

1. Kepada Isteri tersayang Herlina dan anak-anak terkasih Aiga Davina, Arya Prana dan Azzahra Davina yang telah mendukung baik secara moril maupun materil kepada penulis. Serta memberikan semangat dan dukungan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Dr. H. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Syaiful Bahri, M.AP, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Sjahril Effendy P., M.Si., MA., M.Psi., MH., selaku Ketua Program Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu tenaga dan pikiran serta memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan dalam menyelesaikan Tesis ini.
5. Bapak Prof. Dr. Khairil Ansari, M.Pd., selaku Dosen Penguji/Pembahas Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Assoc. Prof. H. Muis Fauzi Rambe, S.E., M.M., selaku Dosen Penguji/Pembahas Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Dr. Leylia Khairani, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu tenaga dan pikiran serta memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan dalam menyelesaikan Tesis ini.



8. Bapak Zulaspan Tupti Pasaribu, SE., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Program Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
9. Seluruh Dosen Program Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
10. Seluruh Staf Biro Program Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
11. Buat saudara kandung Kakak Harianum, AMd. Keb., dan Dr. Rosliani, M.Hum., Abang Kopka Supriadi serta Adik Juliani, S.Pd, yang selama ini telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.
12. Sahabat-sahabat yang memberikan motivasi, meluangkan waktu dan membantu penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun penulisannya. Untuk itu penulis mengharapkan saran maupun kritik yang membangun guna penyempurnaan tesis ini, serta bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi penelitian selanjutnya.

Medan, Februari 2021

Penulis

**WARDIANTO**  
**1820030061**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	10
1.3.Focus Masalah.....	10
1.4.Tujuan .....	11
1.5.Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II : LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
2.1. Efektivitas .....	13
2.1.1. Pengertian Efektivitas.....	13
2.1.2. Tujuan dan Manfaat Efektivitas .....	14
2.1.3. Indikator Efektivitas .....	16
2.1.4. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas .....	17
2.1.5. Penelitian Terdahulu Tentang Efektivitas .....	18

2.2. Pelayanan Publik .....	22
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik .....	22
2.2.2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Publik .....	24
2.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik .....	25
2.2.4. Indikator Pelayanan publik .....	26
2.2.5. Penelitian Terdahulu Pelayanan Publik .....	27
2.3 Kompetensi Pegawai .....	31
2.3.1. Pengertian Kompetensi Pegawai .....	31
2.3.2. Tujuan dan Manfaat Kompetensi Pegawai .....	34
2.3.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi Pegawai .....	34
2.3.4. Indikator Kompetensi Pegawai .....	36
2.3.5. Penelitian Terdahulu Kompetensi Pegawai .....	39
2.4 Kerangka Berpikir .....	42
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	45
3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	46
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	47
3.4 Sumber Data Penelitian .....	48
3.5 Informan Penelitian .....	50
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.7 Teknik Analisis Data .....	52
3.8 Keabsahan Data .....	54

<b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian .....	56
4.1.1. Sistem Penerapan Aplikasi Data Dumas Terpadu .....	56
4.1.1.1. Prosedur Pelayanan .....	56
4.1.1.2. Kejelasan Persyaratan.....	59
4.1.1.3. Tupoksi Personel.....	60
4.1.1.4. Status Laporan.....	63
4.1.1.5. Keterbukaan Informasi .....	66
4.1.1.6. Informasi Biaya .....	67
4.1.1.7. Media Yang Digunakan Untuk Menjelaskan Prosedur Dumas.....	70
4.1.1.8. Jaminan Keamanan Bagi Pendumas.....	71
4.1.1.9. Jumlah Pengaduan.....	72
4.1.1.10. Integrasi Data .....	75
4.1.1.11. Kapasitas Pengaduan Yang Mampu Diselesaikan ....	77
4.1.1.12. Rencana Inovasi Pengembangan Aplikasi.....	78
4.1.2. Kendala yang Dihadapi Organisasi Dalam Penerapan Aplikasi Data Dumas Terpadu .....	79
4.1.2.1. Bentuk Masalah Penerimaan, Pencatatan, dan Penelaahan Laporan Pengaduan dari Masyarakat.....	79
4.1.2.2. Bentuk Masalah Pada Saat Pengarsipan.....	81
4.1.3. Kompetensi Para Personel .....	82
4.1.3.1. Latarbelakang Keilmuan Personel .....	82

4.1.3.2. Histori Penempatan Personel .....	83
4.1.3.3. Proses Seleksi Penempatan Personel.....	85
4.1.3.4. Ketersediaan Sarana dan Prasarana.....	86
4.1.3.5. Kemampuan Personel dalam Penggunaan Sarana dan Prasarana Aplikasi Manajemen Dumas Terpadu	88
4.1.3.6. Kesiapan Personel Mengerjakan Pekerjaan Di Luar Tupoksi.....	89
4.1.3.7. Target Kerja .....	90
4.1.3.8. Bentuk Interaksi dan Kerjasama Personel .....	91
4.1.3.9. Kemampuan Personel Dalam Beradaptasi.....	92
4.2. Temuan Penelitian.....	93
4.2.1. Sistem Penerapan Aplikasi Data Dumas Terpadu .....	93
4.2.2. Kendala Yang Dihadapi Organisasi Dalam Penerapan Aplikasi Data Dumas Terpadu .....	95
4.2.3. Kompetensi Para Personel .....	96
4.3. Pembahasan.....	98
4.3.1. Sistem Penerapan Aplikasi Data Dumas Terpadu .....	98
4.3.2. Kendala Yang Dihadapi Organisasi Dalam Penerapan Aplikasi Data Dumas Terpadu .....	101
4.3.3. Kompetensi Para Personel .....	103

<b>BAB V : SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....</b>	<b>109</b>
5.1. Simpulan .....	109
5.2. Implikasi .....	112
5.3. Saran .....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>120</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1. Rekapitulasi Data Penanganan Pengaduan Masyarakat Polda Sumatera Utara Tahun 2017- 2019 .....	5
Tabel 1.2. Penanganan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Subtansi di Polda Sumatera Utara Tahun 2017- 2019 .....	7
Tabel 3.2. Rincian Waktu Penelitian .....	46
Tabel 4.1. Tugas Pokok dan Fungsi Personil Subbagdumasanwas .....	61
Tabel 4.2. Data Dumas yang masuk periode bulan Januari s.d Desember 2020 .....	74

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir .....	43
Gambar 4.1. Informasi Perkembangan Pengaduan pada Aplikasi Data Dumas Terpadu.....	65
Gambar 4.2. Informasi Perkembangan Pengaduan.....	69
Gambar 4.3. Data Dumas yang masuk periode bulan Januari s.d Desember 2020 .....	69



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Tata kelola keorganisasian berkembang sesuai dengan kebutuhan pelayanan masyarakat yang semakin mengedepankan efektivitas, sistematis, dan efisien. Hal ini didukung dengan adanya pemenuhan kebutuhan sistem informasi yang menjamin terlaksananya sistem pelayanan publik yang terintegrasi. Dalam mendukung hal tersebut, maka keberadaan sistem informasi yang berbasis teknologi semakin menjadi keharusan dan menjadi kebutuhan primer dalam sistem pelayanan sebuah sistem keorganisasian.

Hampir disegala bidang organisasi, kecepatan menerima pengaduan, transparansi, dan akutabilitas dalam mengedepankan pelayanan menjadi ciri sebuah organisasi yang baik dalam manajemen tata kelola kerorganisasiannya. Sistem informasi yang demikian, harus didukung dengan pengembangan perangkat dan dukungan media internet yang telah menjadi kebutuhan dasar bagi pengembangan organisasi.

Tidak hanya organisasi perkantoran yang berbasis bisnis, akan tetapi organisasi kepolisian juga harus mampu memanfaatkan sistem informasi berbasis internet yang dapat mendukung pelayanannya kepada masyarakat. Sistem informasi berbasis internet dapat dimanfaatkan dalam bidang pelayanan kepolisian. Bidang pelayanan dalam Instansi Kepolisian merupakan salah satu tugas pokok kepolisian yaitu sebagai Pelindung, Pengayom, dan Pelayan Masyarakat. Dalam hal ini, salah

satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak Kepolisian adalah pelayanan penerimaan Pengaduan Masyarakat (DUMAS).

Pengaduan Masyarakat (DUMAS) pada Kepolisian adalah penyampaian keluhan oleh masyarakat kepada Kepolisian atas pelayanan personel Polri yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh pegawai dilingkungan Kepolisian. Berbeda dengan Laporan Kepolisian, yaitu pemberitahuan yang disampaikan oleh seseorang karena hak atau kewajiban berdasarkan Undang-undang kepada pejabat yang berwenang tentang telah atau sedang atau diduga akan terjadinya peristiwa pidana.

Untuk menghadapi eskalasi (pertambahan) tantangan yang sangat beragam dan kian kompleks, Instansi Kepolisian harus memperkuat diri dengan meningkatkan kualitas SDM serta sarana dan prasarana. Tantangan tugas Instansi Kepolisian saat ini dipengaruhi oleh berbagai potensi gangguan keamanan sebagai akibat dari perkembangan teknologi, seperti kejahatan siber (*cyber crime*).

Teknologi informasi yang sangat pesat berdampak pada hampir semua segi kehidupan manusia. Kehadiran sosial media yang berbasis teknologi informasi telah berhasil membentuk sekat atau memperpendek jarak, sehingga dunia seakan tanpa batas. Ketidakmampuan Kepolisian Republik Indonesia (selanjutnya disebut dengan istilah Polri) dalam mengikuti perkembangan teknologi informasi pada akhirnya dapat mendegradasi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri. Dengan adanya media teknologi (internet) sebagai jembatan informasi dapat mempermudah masyarakat maupun Polri sendiri dalam penyampaian dan penerimaan informasi. Kemudian informasi dapat diakses kapanpun dan dimanapun.

Kinerja Polri khususnya di jajaran Kepolisian Daerah Sumatera Utara (selanjutnya disebut dengan Polda Sumut) masih belum maksimal karena terdapat beberapa kekurangan yang berdampak kepada turunnya kepercayaan masyarakat sehingga berimplikasi terhadap ketidakpercayaan masyarakat. Kekurangan tersebut dapat dilihat dari beberapa hal seperti sikap yang kurang simpatik, lamban, tidak sesuai dengan prosedur, dan berbagai sikap lainnya yang kontra produktif. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap akselerasi pencapaian Kebijakan Strategis Polri yang diperkuat oleh tingginya Pengaduan Masyarakat (Dumas).

Temuan berbagai permasalahan yang terdapat dalam organisasi kepolisian ini belum mampu memperlihatkan bahwa Polri telah profesional, sebagaimana yang diungkapkan oleh Satjipto Rahardjo (2020) bahwa Polisi yang profesional adalah polisi yang mampu menjalankan tugas dan pekerjaannya dengan kualitas yang diharapkan. Mampu menguasai permasalahan yang dihadapi, terampil dalam arti memiliki keahlian dan dapat mempraktekannya dalam pelaksanaan tugas.

Hal ini tercermin dengan kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan cepat, memiliki etos kerja berupa jujur dan menjunjung tinggi penghormatan terhadap martabat seseorang. Disiplin dalam bertindak sesuai dengan tuntutan pekerjaan dan mengesampingkan kepentingan pribadi.

Profesional juga ditandai dengan rasa integritas. Berintegritas artinya Polri dalam menjalankan tugasnya dituntut untuk konsisten dalam tindakan yang dilakukan, memegang teguh nilai-nilai Tribrata dan Catur Prasetya, serta memiliki pribadi yang jujur dan karakter yang kuat. Integritas merupakan salah satu nilai yang harus dipegang teguh oleh seorang anggota Polri.

Salah satu indikator untuk menilai profesionalisme dan integritas personil Polri dalam pelaksanaan tugasnya adalah kemampuan Polri dalam menjawab dan menangani setiap pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Polri secara cepat, tepat, dan tuntas. Dengan penanganan Dumas yang cepat dan tuntas, dapat mendorong personil Polri yang bertugas di lapangan untuk selalu bertindak profesional dan berintegritas. Polisi harus mengikuti aturan dan *Standart Operational Procedure* (SOP) yang berlaku untuk menghindari penyalahgunaan wewenang. Sehingga pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri.

Sejauh ini tuntutan dan aspirasi masyarakat belum mampu dijawab sepenuhnya oleh Polri. Ini dapat dilihat dengan masih banyaknya pengaduan-pengaduan yang disampaikan masyarakat baik melalui surat maupun melalui media dan alat komunikasi yang tersedia. Tidak dipungkiri memang upaya pembenahan telah banyak dilakukan secara berkesinambungan, namun sampai saat ini hasilnya masih belum optimal.

Penelitian ini dilakukan mengacu pada kondisi penanganan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh Subbagian Pengaduan Masyarakat, Analisis dan Evaluasi serta Penguatan Pengawasan (disebut dengan Subbagdumasanwas) Inspektorat Pengawasan Daerah Polda Sumut dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019, diketahui bahwa penyelesaian penanganan Dumas setiap tahunnya tidak mencapai 100%. Sebagaimana dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1  
Rekapitulasi Data Penanganan Pengaduan Masyarakat  
Polda Sumatera Utara Tahun 2017- 2019

NO	TAHUN	TINDAK LANJUT	TANGGA-PAN	STATUS PENYELESAIAN			BELUM ADA TANGGAPAN (BAT)	KET
				DALAM PROSES	SELESAI			
					BENAR	TIDAK BENAR		
1	2017	832	788	450	111	227	44	94.7%
2	2018	758	696	373	101	222	62	91.7%
3	2019	783	695	391	60	244	88	88.8%

Sumber : Subbagdumasanwas Itwasda Polda Sumut

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa di tahun 2017 pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti sebanyak 832 Dumas dan yang sudah ditanggapi sebanyak 788 Dumas dengan status penyelesaian sebanyak 450 dalam proses penyidikan/penyelidikan, 111 selesai benar, 227 selesai tidak benar dan belum ada tanggapan (belum selesai) sebanyak 44 Dumas dengan persentase penyelesaian 94,7%. Di tahun 2018 sebanyak 758 Dumas dan yang sudah ditanggapi sebanyak 696 Dumas dengan status penyelesaian sebanyak 373 dalam proses penyidikan/penyelidikan, 101 selesai benar, 222 selesai tidak benar dan belum ada tanggapan (belum selesai) sebanyak 62 Dumas dengan persentase penyelesaian 91,7%. Dan di tahun 2019 sebanyak 783 Dumas dan yang sudah ditanggapi sebanyak 695 Dumas dengan status penyelesaian sebanyak 391 dalam proses penyidikan/penyelidikan, 60 selesai benar, 244 selesai tidak benar dan belum ada tanggapan (belum selesai) sebanyak 62 Dumas dengan persentase penyelesaian 88,8%.

Sesuai Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2018 menjelaskan bahwa tindak lanjut adalah surat masuk pengaduan masyarakat yang diterima dan dilakukan penelaahan selanjutnya di mintakan klarifikasi ke Satker atau Satwil yang menangani objek pengaduan. Dan Tanggapan adalah klarifikasi yang diberikan Satker atau Satwil sesuai dengan materi pengaduan. Sedangkan Status penyelesaian adalah status penanganan Dumas dengan kategori 1) status proses (P), yaitu Dumas yang masih dalam prose penanganan; 2) Status Selesai Benar (SB), yaitu Dumas yang telah selsai dilakukan klarifikasi dan dapat dibuktikan kebenarannya; dan 3) status Selesai Tidak Benar (STB), yaitu Dumas yang telah selesai dilakukan klarifikasi dan tidak dapat dibuktikan kebenarannya.

Berdasarkan Subtansi surat pengaduan masyarakat ada 9 jenis yaitu hukum/HAM, penyalahgunaan wewenang, pelayanan masyarakat, kewaspadaan nasional, personil, pungli, sidik tindak pidana, tanah/rumah dan lain-lain.

Dari Rekapitulasi Data Penanganan Pengaduan Masyarakat Polda Sumatera Utara Tahun 2017 s.d 2019, Subtansi pengaduan paling banyak ada pada jenis sidik tindak pidana, dan dapat juga dilihat status penyelesaian pada table berikut.

Tabel 1.2

Penanganan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Subtansi  
di Polda Sumatera Utara Tahun 2017 s.d 2019

TAHUN	NO	SUBSTANSI	TINDAK LANJUT	TANGGAPAN	STATUS			BAT	PERSENTASE
					PROSES	SELESAI			
						BENAR	TDK BENAR		
2017	1	HUKUM/HAM	0	0	0	0	0	0	0,00%
	2	LAHUN WEWENANG	57	51	13	2	36	6	6,85%
	3	PELAYANAN MASYARAKAT	15	14	4	0	10	1	1,80%
	4	KEWASPADAAN NASIONAL	2	2	0	1	1	0	0,24%
	5	PERSONIL	21	19	5	8	6	2	2,52%
	6	PUNGLI	24	21	7	5	9	3	2,88%
	7	SIDIK TP	676	648	408	87	153	28	81,25%
	8	TANAH/RUMAH	25	22	11	5	6	3	3,00%
	9	LAIN-LAIN	12	11	2	3	6	1	1,44%
		<b>JUMLAH</b>	<b>832</b>	<b>788</b>	<b>450</b>	<b>111</b>	<b>227</b>	<b>44</b>	<b>94,7%</b>
2018	1	HUKUM/HAM	0	0	0	0	0	0	0,00%
	2	LAHUN WEWENANG	70	67	12	11	44	3	9,21%
	3	PELAYANAN MASYARAKAT	20	15	6	2	7	5	2,63%
	4	KEWASPADAAN NASIONAL	0	0	0	0	0	0	0,00%
	5	PERSONIL	3	2	0	0	2	1	0,39%
	6	PUNGLI	14	14	8	4	2	0	1,84%
	7	SIDIK TP	631	579	338	79	163	52	83,03%
	8	TANAH/RUMAH	16	13	8	2	3	3	2,11%
	9	LAIN-LAIN	6	6	1	3	2	0	0,79%
		<b>JUMLAH</b>	<b>760</b>	<b>696</b>	<b>373</b>	<b>101</b>	<b>223</b>	<b>64</b>	<b>91,6%</b>
2019	1	HUKUM/HAM	0	0	0	0	0	0	0,00%
	2	LAHUN WEWENANG	42	40	15	3	22	2	5,38%
	3	PELAYANAN MASYARAKAT	16	13	6	1	6	3	2,05%
	4	KEWASPADAAN NASIONAL	0	0	0	0	0	0	0,00%
	5	PERSONIL	6	5	2	0	3	1	0,77%
	6	PUNGLI	12	11	5	1	5	1	1,54%
	7	SIDIK TP	669	600	353	53	194	69	85,66%
	8	TANAH/RUMAH	24	17	8	2	7	7	3,07%
	9	LAIN-LAIN	12	11	1	3	7	1	1,54%
		<b>JUMLAH</b>	<b>781</b>	<b>697</b>	<b>390</b>	<b>63</b>	<b>244</b>	<b>84</b>	<b>89,2%</b>

Sumber : Subbagdumasanwas Itwasda Polda Sumut

Berkenaan dengan hal tersebut, maka dalam rangka mewujudkan postur Polri yang profesional dan berintegritas, Polri harus mampu menjawab tuntutan masyarakat dalam era demokrasi dan globalisasi. Dengan ini salah satunya adalah penanganan terhadap setiap pengaduan masyarakat perlu dilakukan secara optimal oleh fungsi terkait dalam hal ini Subbagdumasanwas Itwasda Polda Sumut dengan membuat aplikasi penanganan data Dumas Terpadu berbasis web. Aplikasi ini bertujuan adanya mekanisme pendataan dan pelaporan penanganan pengaduan

masyarakat yang terintegrasi mulai dari Polres jajaran di wilayah kerja Polda Sumut sampai dengan Mabes Polri.

Sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2018 tentang tata cara penanganan pengaduan masyarakat pada pasal 19 ayat (1) Surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas disampaikan oleh penerima pengaduan kepada pengadu/pelapor : a. paling lambat dalam waktu 20 (dua puluh) hari sejak diterimanya Dumas wajib memberikan surat pemberitahuan tindak lanjut Dumas berupa penjekekasan bahwa Dumas telah diterima dan ditindaklanjuti; dan 2) paling lambat 90 (sembilan puluh) hari sejak diterimanya Dumas wajib memberikan surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas/jawaban berupa penjelasan atas hasil klarifikasi.

Dengan menggunakan aplikasi Data Dumas Terpadu diharapkan Penyelesaian Dumas dapat terselesaikan lebih cepat dari sebelumnya yaitu dalam waktu 14 hari dari pengaduan diterima oleh Subbagdumasanwas Itwasda.

Terhitung dari bulan Januari 2020, aplikasi Data Dumas Terpadu diope-  
rasionalkan, dimana aplikasi ini mengakomodir dalam proses penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran dan pengarsipan pengaduan masyarakat (Dumas) serta terintegrasi dengan fungsi dan instansi terkait tentang penanganan Dumas yang mempermudah untuk memantau dan memonitor tindak lanjut penanganan Dumas, mengklarifikasi Dumas yang telah dikirim kepada Satfung yang menindaklanjuti Dumas, dan menyampaikan hasil tindak lanjut penanganan Dumas kepada pengadu.



Aplikasi Data Dumas Terpadu dioperasikan dengan Koordinator Kasubagdumasanwas pada Itwasda Polda Sumut dan masing-masing Kabagwasidik Satker operasional pada tingkat Polda seperti Ditreskrimum, Ditreskrimsus, Ditresnarkoba dan Bidpropam serta Kasiwas pada Polrestabes, Polresta dan Polres jajaran Polda Sumut. Pada masing-masing Bagian Pengawas Penyidikan Satuan Kerja Operasional dan Seksi Pengawas pada masing-masing Polrestabes, Polresta, dan Polres jajaran Polda Sumut menunjuk satu orang pegawai sebagai operator. Namun belum semua operator aplikasi Data Dumas Terpadu yang memahami menjalankan aplikasi. Hal ini terjadi karena belum dilakukan sosialisasi pengoperasionalan aplikasi Data Dumas Terpadu kepada sebagian besar operator Siwas Polres jajaran disebabkan padatnya kegiatan Polda Sumut.

Saat ini pada Subbagdumasanwas selaku pengemban fungsi penanganan pengaduan masyarakat tingkat Polda di bawah Inspektorat Pengawasan Daerah, berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 14 Tahun 2018 tanggal 21 September 2018 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Kepolisian Daerah diawaki tujuh belas pegawai, namun saat ini hanya diawaki oleh empat belas pegawai, sehingga ada tiga jabatan yang belum ada pegawainya. Dari keempat belas pegawai tersebut yang diberi tugas tanggung jawab menangani tindak lanjut Dumas sebanyak delapan pegawai dan dari delapan pegawai yang mampu mengoperasikan aplikasi tersebut hanya empat pegawai.

Pelaksanaan penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Polda Sumut sangat penting diperhatikan dengan menempatkan personel yang sesuai dengan kompetensinya sehingga dapat melaksanakan tugas dengan baik dan dapat

menjadi personel Polri yang profesional dan andal. Oleh karena itu, dilakukanlah penelitian berbentuk tesis ini dengan judul: **Efektivitas Aplikasi Data Pengaduan Masyarakat Terpadu Melalui Analisis Kompetensi Pegawai Di Inspektorat Pengawasan Daerah Kepolisian Daerah Sumatera Utara.**

### **1.2. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah melihat seberapa efektif penerapan aplikasi dumas terpadu dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat di Polda Sumut dengan lingkup penelitian berdasarkan aspek prosedur penerapan aplikasi, kendala yang dihadapi serta kompetensi para personel dalam menjalankan aplikasi dumas terpadu.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah dengan adanya SDM serta sarana dan prasarana di Polda Sumut, seharusnya penanganan pengaduan masyarakat di Polda Sumut guna meningkatkan profesional Sumber Daya Manusia Polri dalam rangka terwujudnya kepercayaan masyarakat sudah tercapai. Namun saat ini hal itu belum dapat terwujud. Untuk menyelesaikan masalah ini, dilakukanlah penelitian dengan menyusun langkah kerja melalui pertanyaan operasional sebagai berikut:

1. Seberapa jauh efektivitas penerapan sistem aplikasi Data Dumas Terpadu dalam penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi masyarakat?

2. Bagaimana upaya organisasi menangani kendala-kendala dalam penerapan aplikasi Data Dumas Terpadu untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang dihadapi masyarakat?
3. Bagaimana kompetensi para personel Subbagdumasanwas Itwasda dalam memanfaatkan aplikasi Data Dumas Terpadu?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan sistem penerapan aplikasi Data Dumas Terpadu dalam penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi masyarakat.
2. Menganalisis kendala yang dihadapi oleh organisasi dalam penerapan aplikasi Data Dumas Terpadu dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang dihadapi masyarakat.
3. Menganalisis kompetensi para personel Subbagdumasanwas Itwasda dalam memanfaatkan aplikasi Data Dumas Terpadu.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat secara Akademis

Penulisan ini berguna untuk memberikan kontribusi bagi khasanah keilmuan tentang sistem manajemen sumberdaya manusia. Khususnya pemikiran mengenai upaya dalam keefektivitasan peran aplikasi Data Dumas Terpadu dalam penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Polda Sumut.

## 2. Manfaat secara Praktis

- a. Terpenuhinya kompetensi sipegawai dalam penanganan pengaduan masyarakat di Polda Sumut dengan peran aplikasi Data Dumas Terpadu, diharapkan akan memberi dampak positif terhadap terbangunnya dinamika pegawai yang kompetensi, adil dan objektif. Dengan demikian dapat terwujud profesionalisme SDM Polri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara prima. Sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Polri dalam melaksanakan tugas.
- b. Hasil penelitian ini akan menghasilkan kesimpulan dan saran terhadap masalah yang dihadapi dalam penanganan Dumas di Polda Sumut sebagai suatu masukan untuk bahan pertimbangan.
- c. Bagi Polres jajaran semakin mengerti dalam penerapan aplikasi Data Dumas Terpadu sehingga proses pengiriman klarifikasi dan laporan kemajuan penyidikan ke Subbagdumasanwas Itwasda Polda Sumut menjadi mudah, tepat, dan akurat.
- d. Diharapkan penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut bagi rekan-rekan mahasiswa yang tertarik untuk melakukan penelitian dalam bidang permasalahan yang sama

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Efektivitas**

##### 2.1.1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan tujuan akhir dari suatu kegiatan, dimana realita telah sesuai dengan perencanaan dan harapan. Menurut Rivanto (dikutip dalam Masruri (2017) pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan dengan yang di harapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif. Adapun menurut Mahmudi (2010) bahwa efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai.

Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*). Semakin besar output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Menurut Handoko (dikutip dalam Yudhaningsih, 2011) bahwa efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang ditetapkan. Adapun menurut Bungkes, (2013) berpendapat bahwa efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan. Dalam artian efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang

ditetapkan. Dalam pengertian teoritis atau praktis, tidak ada persetujuan yang universal mengenai apa yang dimaksud dengan “Efektivitas”. Bagaimanapun definisi efektifitas berkaitan dengan pendekatan umum. Bila ditelusuri efektifitas berasal dari kata dasar efektif yang artinya ada efeknya yaitu pengaruhnya, akibatnya, kesannya seperti: manjur, mujarab dan mempan; serta penggunaan metode/cara, sarana/alat dalam melaksanakan aktivitas sehingga mencapai hasil yang optimal.

Kesuksesan suatu organisasi sangat ditentukan oleh pegawai dalam melaksanakan kegiatan secara efektif, karena mengukur keberhasilan sebuah organisasi dapat diukur dengan konsep efektifitas. Menurut Kotler dan Anderson (dikutip dalam Juemi, 2011) bahwa efektifitas adalah suatu sistem untuk mencapai tujuan-tujuannya. Sedangkan Siagian (dikutip dalam Juemi, 2011) berpendapat bahwa efektifitas adalah kegiatan yang telah dilaksanakan dengan tepat dalam arti target tercapai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Namun target-target yang telah dicapai ini tentu saja harus dihubungkan dengan mutunya.

Munurut pendapat Steers (dikutip dalam Abdurahman, 2013) menyatakan bahwa efektifitas organisasi dapat dijelaskan dengan memahami 3 (tiga) konsep yang saling berhubungan, yaitu optimisasi tujuan, perspektif sistematika dan tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi. Dalam optimisasi tujuan, keberhasilan yang tercapai oleh suatu organisasi tergantung dari kemampuannya untuk memperoleh dan memanfaatkan sumber

dayanya yang langka dan berharga secara sepandai mungkin dalam usahanya mengejar tujuan operasi dan kegiatannya.

Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Tolak ukur yang dapat digunakan untuk menilai tingkat efektivitas suatu organisasi adalah sangat banyak. Pengukuran tersebut dapat menggambarkan secara lengkap unsur-unsur pokok yang berkaitan dengan pembinaan efektivitas dari suatu kegiatan atau dari suatu organisasi, serta dapat menggambarkan sifa-sifat yang digunakan sebagai tolak ukur tersebut.

#### 2.1.2. Tujuan dan Manfaat Efektivitas

Berdasarkan teori efektivitas telah diuraikan tersebut, bahwa Sutrisno (2010) mengemukakan tujuan dan manfaat efektivitas suatu kinerja sebagai berikut:

1. Pemahaman program kerja
2. Tepat sasaran
3. Tepat waktu
4. Tercapainya tujuan
5. Perubahan nyata

Berdasarkan pendapat di atas, dapat dipahami bahwa ukuran keberhasilan kegiatan ataupun program sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebagaimana telah direncanakan. Menurut Mahmudi (2010) yang mengatakan efektivitas merupakan hubungan antar output dengan tujuan, maka

semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Sehingga tujuan efektivitas kebijakan tersebut, maka dapat dapat disimpulkan bahwa efektivitas mengetahui sejauh mana dapat mencapai tujuan pada waktu yang tepat dalam pelaksanaan tugas pokok, kualitas produk yang dihasilkan dalam perkembangan, dan dampak nyata kepada eksternal dan internal (Anas, 2017).

### 2.1.3. Indikator Efektivitas

Adapun kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi dengan tiga pendekatan yang dapat digunakan seperti yang dikemukakan oleh Martani (dikutip dalam Masruri, 2017).

#### 1. Pendekatan Sumber (*resource approach*)

Mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

#### 2. Pendekatan proses (*process approach*)

Untuk mengukur sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.

#### 3. Pendekatan sasaran (*goals approach*)

Mengukur dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.



#### 2.1.4. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Menurut Richard M Streers (dikutip dalam Masruri 2017) terdapat empat faktor yang mempengaruhi efektivitas dalam sebuah organisasi.

##### 1. Karakteristik Organisasi

Hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

##### 2. Karakteristik Lingkungan

Dalam karakteristik lingkungan mencakup dua aspek yaitu aspek eksternal dan aspek internal. Pada aspek eksternal lingkungan yang berada diluar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi terutama dalam membuat keputusan dan pengambilan tindakan. Sedangkan pada aspek internal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

##### 3. Karakteristik Pekerja

Faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas sebab didalamnya diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan organisasi tersebut dapat mengintegrasikan tujuan dengan organisasi.

#### 4. Karakteristik Manajemen

Strategi dan mekanisme kerja yang dirancamg untuk mengkondisikan semua hal yang didalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pemimpin untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi.

Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi perubahan lingkungan inovasi organisasi.

##### 2.1.5. Penelitian Terdahulu Tentang Efektivitas

Juemi (2011) dengan judul penelitian *Faktor-Faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja pegawai pada dinas pendidikan Kota Palu*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas kerja pegawai dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi efektivitas kerja pegawai pada Dinas pendidikan Kota Palu. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Pendidikan Kota Palu, objek penelitian dibatasi hanya pada faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja pegawai. Penarikan sampel dilakukan secara purposive sampling terhadap pegawai sebanyak 54 orang responden. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja pegawai adalah sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta pembiayaan.

Abdurahman (2013), dengan judul penelitian *Efektivitas organisasi Kecamatan sebagai satuan kerja perangkat Daerah*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektivitas organisasi kecamatan sebagai perangkat daerah dari kemampuan menyesuaikan diri, tingkat produktivitas dan kepuasan kerja dan dianalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi yang dianggap relevan antara lain sumber daya manusia yang dimiliki organisasi kecamatan dan kepemimpinan. Hasil penelitian dan analisis ditemukan bahwa efektivitas organisasi Kecamatan Pulau Laut Utara dilihat dari kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan baik internal maupun eksternal organisasi, sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki organisasi kecamatan Pulau Laut Utara cukup memadai namun dalam pemanfaatan dan penempatannya belum optimal, ini dapat dilihat dari peran interpersonal, peran informasional dan decisional. Rekomendasi dari hasil penelitian ini adalah perlu dilakukan peningkatan efektivitas organisasi kecamatan melalui konsistensi pembagian tugas pelayanan sesuai ketentuan uraian tugas. Penyederhanaan prosedur pelayanan melalui pelimpahan wewenang dari Kabupaten kepada Kecamatan, sehingga Kabupaten cukup bertindak sebagai pembina teknis dan pengawas. Untuk meningkatkan peranan sumber daya manusia pada organisasi kecamatan perlu dilakukan penambahan jumlah pegawai, peningkatan anggaran dan insentif organisasi. Sebagai upaya meningkatkan efektivitas organisasi dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya serta pencapaian tujuannya perlu

ditingkatkan peranan interpersonal, informasional dan decisional dari pimpinan Camat melalui kegiatan evaluasi kepemimpinan secara berkala.

Ismayanti (2015), dengan judul penelitian *Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Malang*. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa dan mendeskripsikan efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang serta untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis *interaktif Miles, Huberman dan Saldana*. Dari data yang dikumpulkan maka peneliti memperoleh hasil sebagai berikut: efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang kurang efektif karena Badan Pelayanan Perizinan Terpadu tidak dapat mencapai tujuan penyelenggaraannya. Hal ini dibuktikan dengan tidak tercapainya target retribusi dan penurunan jumlah izin terbit pada tahun 2014. Faktor yang mendukung adalah luas wilayah Kabupaten Malang dan adanya wewenang pelimpahan 61 izin dari Bupati. Dan faktor penghambatnya adalah terbatasnya anggaran sosialisasi dan publikasi, tim teknis yang tidak berada dalam satu gedung dan personil yang tidak sesuai kompetensi.

Masruri (2017), dengan judul penelitian *Analisis efektivitas program nasional pemberdayaan masyarakat mandiri perkotaan (PNPM-PM)*. Tujuan penelitian ini adalah (1). Untuk mengetahui efektivitas Program Nasional

Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kecamatan Bunyu Kabupaten Bulungan tahun 2010, (2). Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Di Kecamatan Bunyu. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan penelitian kualitatif. Teknik analisis data dilakukan melalui teknik analisis deskriptif kualitatif dengan proses pengumpulan, reduksi, penyajian dan verifikasi data. Hasil dari penelitian yang dilakukan tentang efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan di Kecamatan Bunyu Kabupaten Bulungan menunjukkan bahwa telah bisa dikatakan efektif, meskipun masih banyak kekurangan dalam pelaksanaannya. Kekurangan tersebut yaitu pada faktor tenaga kerja, dimana jumlah tenaga kerja tidak full mengisi formasi yang ada, selain itu formasi yang ada tidak diisi oleh tenaga spesialis yang sesuai dengan bidangnya. Kaitannya dengan formasi yang tidak terisi semua, maka berimbas kepada tumpang tindihnya kewenangan. Selain faktor tersebut di atas, faktor waktu pelaksanaan juga menjadi kendala. Dimana waktu pelaksanaan kegiatan tidak sesuai dengan aturan dan standar yang harus dipenuhi sehingga berimbas kepada seluruh rangkaian jadwal kegiatan yang harus dilaksanakan. Selain faktor penghambat di atas, tentunya terdapat juga faktor pendukung sehingga pelaksanaan program dapat berjalan. Faktor pendukung yang dimaksud adalah informasi dan fasilitas yang diberikan. Informasi yang dimaksud adalah berupa peraturan, edaran, petunjuk operasional dan penguatan kapasitas bagi fasilitator pendamping.

Dari beberapa hasil kajian terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas dalam pelaksanaan program kerja di sebuah organisasi sangat didukung oleh kompetensi Sumber Daya Manusia yang memiliki kecakapan, kemampuan dan kewenangan personal dalam mendukung dan memberikan kontribusi terhadap kesuksesan organisasinya.

## **2.2. Pelayanan Publik**

### **2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan publik berdasarkan ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara sederhana kebijakan publik adalah segala sesuatu yang diputuskan oleh Pemerintah untuk dikerjakan maupun tidak dikerjakan (Halimah, 2019).

Menurut Lewis dan Gilman (dikutip dalam Egeten, 2011) mendefinisikan Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah

yang baik. Adapun menurut Kurniawan (2013) bahwa “Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pandangan Kotler (2013) mendefinisikan pelayanan publik adalah setiap kegiatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Adapun pendapat lain dikemukakan Norman (2013) bahwa pelayanan tidak berwujud tetapi bisa dirasakan. Hakikat pelayanan adalah usaha/kegiatan yang dilakukan untuk memberikan kepuasan. Dilayani rasa/penilaian tentang kegiatan yang diterima atas tindakan pelayan. Kebijakan publik merupakan segala sesuatu yang diputuskan oleh pemerintah untuk dikerjakan maupun tidak dikerjakan.

Pelayanan publik harus diberikan pemerintah seperti yang dikemukakan Mahmudi (2010) yang mendapat mengklasifikasikan dalam 2 kategori yaitu pelayanan kebutuhan dasar (meliputi kesehatan, pendidikan dasar dan kebutuhan pokok masyarakat) dan pelayanan umum (terdiri dari pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa). Sehingga terciptanya pelayanan publik yang akuntabilitas dan responsibilitas.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan

dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

### 2.2.2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Publik

Secara teoritis ada 3 fungsi utama yang harus dijalankan pemerintah tanpa memandang tingkatannya yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*), fungsi perlindungan (*protection function*). Hal ini dianggap penting kemudian mlihat sejauh mana pemerintah mengelolah fungsi-fungsi tersebut dengan menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, adapun tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya memuaskan masyarakat, untuk memenuhi kepuasan tersebut maka dituntut pelayanan publik yang tercermin dari:

1. **Transparansi**, adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, adalah pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, adalah kondisi pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.



4. Kesamaan hak, adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya, suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
5. Partisipasi, adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik, (Fadly, 2014).

Adapun manfaat yang diperoleh masyarakat adanya pelayanan publik seperti yang kemukakan oleh Arif Faizal dan Sujadi (dikutip dalam Kurniasih, 2016) sebagai berikut: 1) adanya kemudahan mendapatkan pelayanan, 2) memperoleh pelayanan secara wajar, 3) mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, 4) pelayanan yang jujur dan transparansi, 5) pelayanan yang bermutu.

### 2.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Suatu pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor diantaranya:

1. Kesadaran para pejabat pemimpin dalam pelaksanaan.
2. Adanya aturan yang memadai.
3. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis.
4. Pendapatan pegawai cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum.

5. Kemampuan dan ketrampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dipertanggung jawabkan.
6. Tersedianya serana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan (Fadly, 2014).

Dari pengertian di atas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi layanan (aparatur pemerintah) dan penerima layanan (masyarakat), jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Pada dasarnya pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan mendorong perubahan kualitas lebih bermutu sesuai dengan tugas dan wewenang pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

#### 2.2.4. Indikator Pelayanan publik

Lembaga Administrasi Negara (LAN) (dalam Hardiansyah, 2011) membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik, dapat dilihat dari indikator-indikatornya, antara lain:

1. Kesederhanaan, prosedur tata cara pelayanan yang dilakukan mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat.
2. Kejelasan dan kepastian, pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP).
3. Keamanan, yaitu hasil pelayanan harus memberikan kenyamanan dan keamanan, serta kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Keterbukaan, yaitu bahwa prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberian pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar dapat diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, yaitu pertama. Persyaratan yang disesuaikan dengan produk pelayanan. Kedua, mencegah adanya pengulangan persyaratan dari instansi lain yang terkait.
6. Ekonomis, pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar.
7. Keadilan yang merata, pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan Waktu, pelayanan kepada masyarakat diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditetapkan.
9. Kriteria Kuantitatif, meliputi jumlah warga yang meminta pelayanan, lamanya pelayanan, penggunaan teknologi komputer dalam melakukan pelayanan.

#### 2.2.5. Penelitian Terdahulu Pelayanan Publik

Pananrangi, (2019) dengan judul penelitian *Inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui citizen's charter*. Tujuan penelitian ini

membahas Citizen's Charter sebagai salah satu bentuk inovasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Metode analisis yang digunakan deskriptif kualitatif dengan model pendekatan dengan memuat kesepakatan berdasarkan masukan dari pelanggan dengan menempatkan penerima pelayanan sebagai pusat perhatian yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Citizen's Charter bertujuan agar tercipta kesepakatan yang saling menguntungkan, antara penyelenggara layanan dan penerima layanan yang dijadikan dasar dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dapat diterapkan karena melalui citizen's charter, penyelenggara layanan dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan dari pengguna jasa layanan. Jika pengguna layanan dilibatkan dalam kesepakatan akan menghilangkan keluhan dan pandangan negatif terhadap penyelenggara layanan. Selain itu melalui citizen's charter komunikasi yang baik antara penyedia layanan dan pengguna layanan akan terjalin dan pada akhirnya akan tercipta kepuasan pelanggan. Meskipun terdapat beberapa alasan yang menjadi kelemahan Citizen's Charter. Akan tetapi secara substansial pendekatan Citizen's Charter dapat dijadikan alternatif lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik demi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Egeten, (2011) dengan judul penelitian *Pengaruh struktur organisasi dalam pelayanan publik di Kota Manado*. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami secara empiris struktur organisasi dalam pelayanan publik di Kota Manado dalam rangka pengembangan ilmu yang dianalisis dari spesialisasi,

formalisasi dan sentralisasi dalam organisasi pemerintah kota. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan maksud bahwa dalam penelitian ini diharapkan dapat mengungkap, menguraikan serta memahami fenomena yang terjadi pada latar objek penelitian. Data dikumpulkan dari wawancara kepada sejumlah informan, observasi dan penggunaan dokumen yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur organisasi pemerintah dalam pelayanan publik kurang berkualitas dan belum baik disebabkan oleh faktor-faktor yaitu kurangnya penerapan spesialisasi, formalisasi organisasi yang rendah serta organisasi yang sentralistik menyebabkan pelayanan publik kurang baik.

Kurniasih, (2016) dengan judul penelitian *Pelayanan publik dalam menciptakan pelayanan prima di Dinas Pendidikan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang Jaya*. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelaksanaan pelayanan publik dalam menciptakan pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang Jaya. Selain itu, untuk mengetahui faktor-faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan pelayanan. Upaya menjawab permasalahan dan tujuan penelitian dilakukan menggunakan teori pelayanan prima dengan melihat indikator pelayanan prima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan sudah melakukan perubahan dan berjalan dengan prinsip pelayanan prima, namun hal tersebut belum optimal karena masih terdapat kendala-kendala. Faktor-faktor pendorong dan penghambat pelayanan antara lain sumber daya manusia, sarana prasarana, sistem informasi manajemen, dan alur pelayanan. Penyelenggaraan

pelayanan publik masih menunjukkan adanya kekurangan sehingga belum terselenggara dengan optimal, hal tersebut menunjukkan bahwa Pelayanan Prima belum sepenuhnya tercapai. Disarankan adanya peningkatan profesionalitas sumber daya manusia, pengoptimalan penggunaan sistem informasi manajemen, penyediaan sarana dan prasarana yang representatif, serta pembenahan alur pelayanan.

Dari beberapa penelitian yang telah dijelaskan di atas, maka memperlihatkan bahwa dalam sebuah organisasi diperlukan sebuah inovasi dalam penerapan sistem pelayanan agar menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mengutamakan pelayanan prima dan menciptakan kepuasan pengguna layanan. Sumber Daya Manusia (selanjutnya disebut SDM) merupakan faktor penghambat yang paling sering muncul dalam berbagai penelitian yang mengkaji tentang pelayanan publik, selain itu sarana dan prasarana yang mendukung, dan sistem manajemen informasi yang dipergunakan belum sepenuhnya dapat dimaksimalkan sehingga mempengaruhi prosedur atau alur pelayanan. Ketidaktercapaian pelayanan yang berkualitas banyak dipengaruhi oleh kurangnya SDM yang berkualitas khususnya distribusi dan penempatan SDM yang tidak sesuai dengan spesialisasinya serta model penerapan organisasi yang sentralistik.

## 2.3. Kompetensi Pegawai

### 2.3.1. Pengertian Kompetensi Pegawai

Kompetensi menurut Spencer & Spencer (dikutip dalam Suryanto, 2017) merupakan karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan, karakter pribadi (ciri khusus/khas), motif, nilai-nilai, konsep diri, keahlian atau pengetahuan yang dimiliki seseorang yang berkinerja unggul (*superior performer*) di tempat kerja. Pendapat lain menurut Boyatzis dalam Adha (2013) bahwa kompetensi adalah kapasitas yang dimiliki pegawai untuk memenuhi persyaratan kerja baik untuk saat ini maupun untuk masa yang akan datang.

Adapun menurut Dharma dalam Adha (2013) mengatakan, kompetensi adalah apa yang dibawa oleh seseorang kedalam pekerjaannya dalam bentuk jenis dan tingkatan perilaku yang berbeda. Dimana harus dibedakan dari atribut tertentu yang dibutuhkan untuk melaksanakan berbagai tugas yang berhubungan dengan suatu pekerjaan. Seperti yang dikemukakan Wibowo (2014) bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi pegawai yang memadai berarti akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan waktu maupun target yang telah ditetapkan dalam program kerja.

Hal ini sejalan dengan diungkapkan Dadang Budiadji dalam Santiasih (2012) menyatakan bahwa kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan,

kemampuan, atau karakteristik pribadi seseorang yang secara langsung mempengaruhi kinerjanya. Pendapat tersebut juga didukung oleh Kreither & Kinicki dalam Santiasih (2012) yang menyatakan bahwa kompetensi dipahami sebagai gabungan dari kemampuan dan keterampilan yang ada dalam lingkaran manajemen, yang menunjukkan karakteristik stabil yang berkaitan dengan kemampuan maksimum fisik dan mental seseorang.

Adapun Kompetensi pegawai merupakan karakteristik dasar dan kemampuan-kemampuan yang unggul dari individu pegawai yang terdiri dari pengetahuan, pengalaman, keterampilan dan perilaku yang digunakan untuk mencapai kinerja yang terbaik dalam melaksanakan tugasnya (Gistyan, 2014).

Dari pendapat beberapa ahli di atas bahwa dapat disimpulkan kompetensi merupakan kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang Pegawai, berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya.

Kompetensi juga diklasifikasikan menjadi 3 bagian seperti yang dikemukakan oleh Spencer & Spencer dalam Santiasih, (2012) diantaranya :

1. Kompetensi intelektual, yaitu karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan intelektual individu (dapat berupa pengetahuan, keterampilan, pemahaman profesional, pemahaman konseptual dan lain-lain) yang bersifat relatif stabil ketika menghadapi permasalahan di tempat kerja, yang dibentuk dari sinergi watak, konsep diri, motivasi internal, serta kapasitas pengetahuan kontekstual. Adapun dimensi pengukuran kompetensi intelektual yaitu berprestasi, kepastian kerja,



inisiatif, penguasaan informasi, berpikir analitik, berpikir konseptual, keahlian praktikal, kemampuan lungistik, dan kemampuan naratif.

2. Kompetensi emosional, yaitu karakter sikap dan perilaku, kemauan, dan kemampuan seseorang untuk mengelola emosi diri sendiri dan orang lain, serta menjalin hubungan positif dengan orang lain, sehingga dapat mendorong ke arah pencapaian kinerja yang lebih baik. Kompetensi emosional juga dapat dikatakan sebagai kemampuan seseorang untuk mengendalikan diri dalam berbagai situasi. Kompetensi emosional merupakan karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan untuk menguasai diri dan memahami lingkungan secara objektif dan moralis sehingga pola emosional relatif stabil ketika menghadapi berbagai permasalahan di tempat kerja yang terbentuk melalui sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal serta kapasitas pengetahuan mental atau emosional. Kompetensi emosional dapat diukur dengan enam tingkat kemauan dan kemampuan yaitu sensitifikasi, kepedulian terhadap kepuasan konsumen, pengendalian diri, percaya diri, kemampuan beradaptasi, dan komitmen pada organisasi.
3. Kompetensi Sosial, yaitu karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan untuk membangun simpul-simpul kerja sama dengan orang lain yang relatif bersifat stabil ketika menghadapi permasalahan di tempat kerja yang terbentuk melalui sinergi antara watak, konsep diri motivasi internal serta kapasitas pengetahuan sosial konseptual. Menurut Nahapiet dan Ghoshal dalam Santiasih (2012) bahwa pengukuran

kompetensi sosial dibagi menjadi 7 (tujuh) tingkat kemampuan yaitu 1) pengaruh dan dampak, 2) kesadaran organisasi, 3) membangun hubungan kerja, 4) mengembangkan orang lain, 5) mengarahkan bawahan, 6) kerja tim dan 7) kepemimpinan kelompok.

### 2.3.2. Tujuan dan Manfaat Kompetensi Pegawai

Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan peranannya dalam organisasi yang relevan dengan keahliannya, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki pegawai secara personal harus mampu mendukung setiap organisasi dan mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain, tujuannya kompetensi yang dimiliki pegawai mampu mendukung sistem kerja tim dengan kinerja dan kualitas pelayanan dapat menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektivitas dan efisiensi. Sehingga jelas kompetensi yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan tugas dan menyelesaikan pekerjaannya dalam sebuah organisasi. Dengan demikian, terwujudnya keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh organisasi, maka setiap pegawai didalamnya harus memiliki kompetensi standar dan sesuai kebutuhan (Nurmasitha, 2017).

### 2.3.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi Pegawai

Kompetensi bukan merupakan yang tidak dapat dipengaruhi menurut Michael Zwell dalam Wibowo (2014) mengemukakan bahwa terdapat

beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi seseorang atau pegawai yaitu :

1. Keyakinan dan nilai-nilai, yaitu keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berfikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.
2. Keterampilan, yaitu memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik.
3. Pengalaman Keahlian, yaitu dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan seperti tersebut.
4. Karakteristik kepribadian, yaitu Kepribadian dapat memengaruhi keahlian manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam penyelesaian konflik, menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pengaruh dan membangun hubungan. Orang yang cepat marah mungkin sulit untuk menjadi kuat

dalam penyelesaian konflik daripada mereka yang mudah mengelola respons emosionalnya.

5. Motivasi, yaitu merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.
6. Isu Emosional, yaitu Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif. Perasaan tentang kesenangan dapat memengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer. Orang mungkin mengalami kesulitan mendengarkan orang lain apabila mereka tidak merasa didengar.
7. Kemampuan Intektual, yaitu Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis.
8. Budaya Organisasi, yaitu membentuk lingkungan kinerja karena sangat mempengaruhi terhadap kompetensi seseorang.

#### 2.3.4. Indikator Kompetensi Pegawai

Indikator kompetensi pegawai menjadi tolak ukur untuk memahami sikap, watak kepribadian dan pengetahuan. Ada lima indikator yang harus dimiliki (Moehoriono 2010) sebagai berikut:

1. Keterampilan menjalankan tugas (*Task-skills*), yaitu keterampilan untuk melaksanakan tugas-tugas rutin sesuai dengan standar di tempat kerja.
2. Keterampilan mengelola tugas (*Task management skills*), yaitu keterampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang berbeda yang muncul di dalam pekerjaan.
3. Keterampilan mengambil tindakan (*Contingency management skills*), yaitu keterampilan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah di dalam pekerjaan.
4. Keterampilan bekerja sama (*Job role environment skills*), yaitu keterampilan untuk bekerja sama serta memelihara kenyamanan lingkungan kerja.
5. Keterampilan beradaptasi (*Transfer skill*), yaitu keterampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru.

Selain itu, kinerja juga menjadi salah satu faktor penting untuk mengetahui hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Indikator untuk mengukur kinerja pegawai secara individu terbagi dalam lima bagian menurut Mathis dan Jackson dalam Kahpi (2017) sebagai berikut:

1. Kuantitas, diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.
2. Kualitas, dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan

kemampuan karyawan. Hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.

3. Ketepatan waktu, diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output. Dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.
4. Efektifitas, pemanfaatan secara maksimal sumber daya dan waktu yang ada pada organisasi untuk meningkatkan keuntungan dan mengurangi kerugian.
5. Kehadiran, tingkat kehadiran karyawan dalam perusahaan dapat menentukan kinerja karyawan.

Selain itu, pengetahuan juga menjadi salah satu faktor penting untuk mengetahui hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Spencer & Spencer dalam Santiasih, (2012) indikator pengukuran pengetahuan atau intelektual yaitu:

1. Berprestasi, yaitu prestasi yang dihasilkan oleh pegawai yang berhubungan dengan kinerja.
2. Kepastian kerja, yaitu berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan oleh seorang pegawai untuk menyelesaikan kerjanya
3. Penguasaan informasi yaitu berkaitan dengan seluruh informasi yang dikuasai khususnya dibidang pekerjaan yang sedang ditekuni

4. Keahlian praktikal, yaitu kemampuan menguasai pengetahuan eksplisit berupa keahlian untuk menyelesaikan pekerjaan serta kemauan untuk memperbaiki dan mengembangkan diri sendiri.
5. Kemampuan linguistik, yaitu kemampuan untuk menyampaikan pemikiran atau gagasan secara lisan atau tulis untuk kemudian didiskusikan atau didialogkan sehingga terbentuk kesamaan persepsi. Kemampuan naratif, yaitu kemampuan untuk menyampaikan pokok-pokok pikiran dan gagasan dalam suatu pertemuan formal atau informal yang mudah dipahami.

#### 2.3.5. Penelitian Terdahulu Kompetensi Pegawai

Suryanto (2017) dengan judul penelitian *Persepsi Pegawai Mengenai Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi dengan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan Nilai-Nilai Organisasi Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Direktorat Jenderal Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Jawa Timur I Surabaya)*. Tujuan penelitian ini untuk menguji dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kompetensi pegawai dan kepuasan kerja terhadap kinerja organisasi dengan sistem pengendalian intern pemerintah (SPIP) dan nilai-nilai organisasi sebagai variabel moderasi. Penelitian ini dilakukan kepada 245 pegawai, di 13 unit kerja di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Timur I. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja organisasi dipengaruhi oleh kompetensi pegawai dan kepuasan kerja. Selain itu, peningkatan kinerja

organisasi dapat dicapai lebih baik bila kompetensi pegawai dan kepuasan kerja diperkuat (dimoderasi) dengan nilai-nilai organisasi. Selain itu, kinerja organisasi dapat lebih baik bila kompetensi pegawai ditingkatkan yang diperkuat (dimoderasi) dengan SPIP, sebaliknya, kinerja organisasi tidak dapat dicapai lebih baik, walaupun kepuasan kerja ditingkatkan yang dimoderasi dengan SPIP.

Adha (2013) dengan judul penelitian *Loyalitas, Kompetensi Pegawai Dan Kinerja Pelayanan Publik*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh loyalitas dan kompetensi pegawai terhadap kinerja pelayanan publik di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar. Pengumpulan data primer maupun data sekunder menggunakan metode penelitian survei sebagai salah satu jenis penelitian ilmiah, terutama digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan tentang kondisi variabel penelitian baik variabel yang berpengaruh maupun variabel yang dipengaruhi. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel X (loyalitas pegawai) terhadap variabel Y (kinerja pelayanan publik). Dimana tingkat pengaruh yang diberikan oleh variabel X (loyalitas pegawai) terhadap variabel Y (kinerja pelayanan publik) terletak pada 0,200 – 0,399 yang artinya pengaruh yang diberikan oleh variabel X (loyalitas pegawai) terhadap variabel Y (kinerja pelayanan publik) adalah kecil atau rendah.

Gistryan, (2014) dengan judul penelitian *Akuntabilitas Keuangan, Kompetensi Pegawai Dan Akuntabilitas Kinerja*. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan meneliti pengaruh penerapan akuntabilitas keuangan dan



kompetensi pegawai terhadap akuntabilitas kinerja instansi pemerintah Badan Kepegawaian Daerah Siak Sri Indrapura. Responden penelitian dari penelitian ini yaitu seluruh pegawai negeri sipil pada Badan Kepegawaian Daerah Siak Sri Indrapura. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari persepsi individu mengenai penerapan akuntabilitas keuangan, kompetensi pegawai dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah pada lingkungan Badan Kepegawaian Daerah Siak Sri Indrapura. Data yang diperoleh setelah penyebaran kuesioner yaitu 35 orang. Analisa data menggunakan teknik regresi berganda yang didukung dengan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan akuntabilitas keuangan dan kompetensi pegawai baik secara simultan maupun secara parsial berpengaruh terhadap akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

Herawati (2016) dengan judul penelitian *Pengaruh Pengawasan Pimpinan, Disiplin dan Kompetensi Pegawai pada Kinerja Inspektorat Kabupaten Tabanan*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pengawasan pimpinan, disiplin serta kompetensi pegawai pada kinerja pegawai Inspektorat Kabupaten Tabanan ditinjau dari teori keagenan. Metode purposive sampling dipergunakan dalam penentuan sampel, dengan perolehan sampel sebanyak 35 orang. Pengumpulan data primer melalui kuesioner yang disebar kepada 35 orang responden. Penelitian yang dianalisis menggunakan regresi linier berganda menunjukkan hasil bahwa pengawasan pimpinan, disiplin serta kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang positif terhadap peningkatan kinerja pegawai Inspektorat Kabupaten Tabanan.

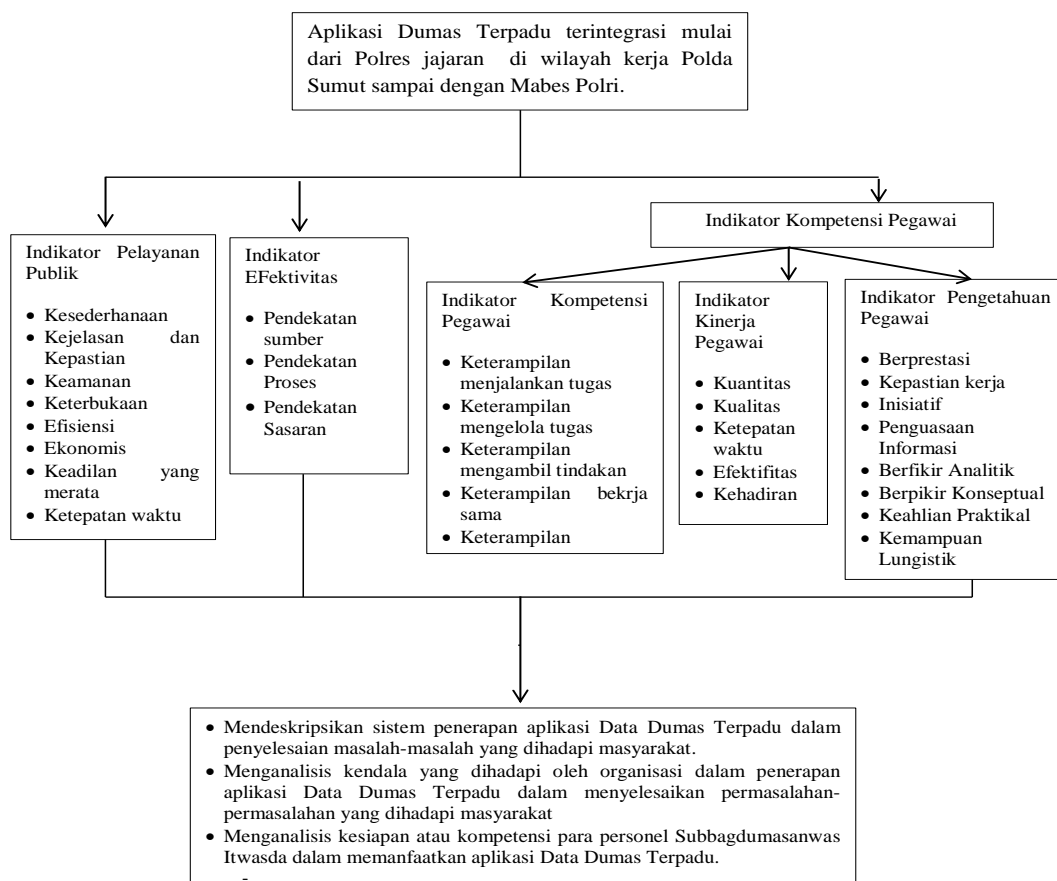
Kahpi (2017) dengan judul Penelitian *Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kompetensi Sebagai Variabel Intervening*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelatihan karyawan dan motivasi berprestasi terhadap kinerja karyawan. Juga untuk menentukan apakah kompetensi karyawan memediasi pelatihan karyawan dan motivasi berprestasi pada kinerja karyawan di PDAM Lebak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan deskriptif, menggunakan metode penelitian kausalitas. Penelitian ini dilakukan di PDAM Lebak. Sampel berjumlah 71 responden dan data dianalisis menggunakan WarpPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1). pelatihan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 2). motivasi berprestasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 3). pelatihan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi, 4). motivasi berprestasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi, 5). kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kompetensi memediasi sebagian antara pelatihan karyawan dan motivasi berprestasi pada kinerja karyawan.

#### **2.4. Kerangka Berpikir**

Tata kelola keorganisasian berkembang sesuai dengan kebutuhan pelayanan masyarakat yang semakin mengedepankan efektifitas, sistematis, dan efisien. Hal ini didukung dengan adanya pemenuhan kebutuhan sistem informasi yang menjamin terlaksananya sistem pelayanan publik yang terintegrasi.

Dalam mendukung hal tersebut, maka keberadaan sistem informasi yang berbasis teknologi semakin menjadi keharusan dan menjadi kebutuhan primer dalam sistem pelayanan sebuah sistem keorganisasian. Hampir disegala bidang organisasi, kecepatan menerima pengaduan, transparansi, dan akutabilitas dalam mendapatkan pelayanan menjadi ciri sebuah organisasi yang baik dalam manajemen tata kelola keorganisasiannya. Sistem informasi yang demikian, harus didukung dengan pengembangan perangkat dan dukungan media internet yang telah menjadi kebutuhan dasar bagi pengembangan organisasi.

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir



Sumber: Diolah oleh Wardianto, 2020

Dalam rangka mewujudkan postur Polri yang profesional dan berintegritas, Polri harus mampu menjawab tuntutan masyarakat dalam era demokrasi dan globalisasi. Dengan ini salah satunya adalah penanganan terhadap setiap pengaduan masyarakat perlu dilakukan secara optimal oleh fungsi terkait dalam hal ini Subbagdumasanwas Itwasda Polda Sumut dengan membuat aplikasi penanganan data Dumas Terpadu berbasis web. Aplikasi ini bertujuan adanya mekanisme pendataan dan pelaporan penanganan pengaduan masyarakat yang terintegrasi mulai dari Polres jajaran di wilayah kerja Polda Sumut. Untuk itu penggunaan aplikasi data Dumas Terpadu dikatakan efektif apabila tercapainya tujuan di atas.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini digunakan sebagai suatu prosedur dalam pemecahan masalah yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan kondisi, situasi, dan berbagai fenomena realitas sosial yang ada di dalam masyarakat yang menjadi objek penelitian (Bungin, 2010: 68).

Selain itu jenis penelitian ini digunakan sebagai suatu pendekatan yang mampu mengungkapkan fakta, keadaan, fenomena sesuai dengan kondisi yang berlangsung pada saat penelitian. Jenis penelitian ini sesuai dengan fenomena yang akan dikaji yaitu menelaah, menggambarkan dan permasalahan terkait efektivitas penggunaan aplikasi data dalam penanganan pengaduan masyarakat melalui kompetensi pegawai di Itwasda Polda Sumut.

Jenis penelitian ini mampu mengeksplorasi permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam penanganan pengaduan masyarakat sehingga dapat dianalisis kemampuan atau kompetensi pegawai dalam mencapai target penyelesaian pengaduan masyarakat yang diterima melalui aplikasi data pengaduan masyarakat terpadu. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Prastowo (2012:22) bahwa pendekatan dalam jenis penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Selain itu, Moleong (2011:6) juga mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik, 43 dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif tidak menggunakan perhitungan angka melainkan penggambaran terhadap objek penelitian baik berbentuk kata-kata tertulis ataupun lisan berdasarkan fenomena yang terjadi dan ditemukan oleh peneliti ketika berada di lapangan.

### **3.2. Subjek dan Objek Penelitian**

Dalam pelaksanaan penelitian dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif, maka penetapan subjek dan objek penelitian harus tegas dan jelas sesuai dengan gambaran fenomena yang akan dikaji. Menurut Moleong (2010:132) subjek penelitian adalah informan yang artinya orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Selanjutnya, Moleong (2010:152) juga menjelaskan bahwa subjek penelitian adalah orang yang diamati sebagai sasaran penelitian.

Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena dari subjek penelitian data dapat terkumpul dan dianalisis. Dengan demikian, subjek penelitian merupakan informan yang akan memberikan sumber informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Informasi yang

diperoleh dari subjek penelitian dapat digunakan sebagai sumber data primer penelitian. Subjek penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah para pegawai Itwasda yang menangani dan menerima pengaduan masyarakat pada sistem data aplikasi.

Selain subjek penelitian, terdapat objek penelitian yaitu adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan reliable tentang suatu hal (variabel tertentu) (Sugiyono, 2017:41). Pada pelaksanaan penelitian ini, objek penelitian ini adalah SubbagDumasan Itwasda Polda Sumatera Utara, dimana bagian penanganan pengaduan masyarakat yang terlibat dan relevan dalam memberikan informasi mengenai tema penelitian yang dikaji.

### **3.3. Tempat dan Waktu Penelitian**

#### **3.3.1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Sub Bagian Pengaduan Masyarakat Analisis dan Evaluasi serta Penguatan Pengawasan Inspektorat Pengawasan Daerah gedung Subbagdumasanwas Itwasda Kepolisian Daerah Sumatera Utara di jalan Sisingamangaraja XII Km. 10,5 No. 60 Medan.

#### **3.3.2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dari bulan Agustus sampai dengan November 2020 yang diawali dengan pengamatan sebagai persiapan sampai ketahap akhir

yaitu pelaporan hasil penelitian. Secara lebih terperinci untuk jadwal dan waktu penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.2 Rincian Waktu Penelitian

No	Jenis Penelitian	Tahun 2020 s.d 2021																															
		Agustus				September				Oktober				Nopember				Desember				Januari				Februari							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1.	Pencarian Data Awal	■	■	■	■																												
2.	Penyusunan Proposal Tesis					■	■	■	■																								
3.	Bimbingan dan Perbaikan Proposal Tesis									■	■	■	■																				
4.	Seminar Proposal Tesis													■	■	■	■																
5.	Pengumpulan Data													■	■	■	■																
6.	Pengolahan Data dan Anaisis Data																	■	■	■	■												
7.	Penyusunan Tesis																					■	■	■	■	■	■	■	■				
8.	Seminar Hasil Tesis																													■	■	■	■
9.	Bimbingan Tesis																																
10.	Sidang Meja Hijau																																

### 3.4. Sumber Data Penelitian

Teknik penentuan sumber data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono, teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. (Sugiyono, 2010:300). Untuk itu Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :



**a. Data Primer**

Sebagaimana telah dijelaskan dari sub bab tentang subjek dan objek penelitian, maka sumber data primer yang digunakan adalah data yang diperoleh dari informan yaitu yang menjadi informan penelitian. Dalam hal ini sumber data primer diperoleh dari hasil wawancara yang diperoleh dari informan yang ditetapkan dan merupakan para subjek yang mengetahui sumber dan terlibat langsung dalam aktivitas penggunaan aplikasi data Dumas Terpadu di Itwasda Poldasumut.

Data primer sendiri merupakan istilah yang digunakan untuk merujuk pada berbagai informasi dan keterangan yang diperoleh langsung dari sumbernya, yaitu para pihak yang dijadikan informan penelitian. Menurut Sugiyono (2014: 54) informan penelitian yang menjadi sumber data primer ditentukan dengan metode *purposive sampling* dimana pengambilan sumber data dilakukan dengan pertimbangan tertentu adapun yang menjadi data primer dalam penelitian.

**b. Data Sekunder**

Pada penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui dokumen-dokumen yang diperoleh dari back up data sistem informasi. Selain itu juga didapat dari penelusuran arsip-arsip yang relevan dan mendukung terkait Dumas yang ditangani oleh Itwasda Poldasumut. Untuk menjaga relevansi dan analisis benang merah fenomena diperlukan telaah buku-buku dan jurnal yang relevan dengan tema penelitian yang sedang dilakukan.

### 3.5. Informan Penelitian

Informan penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Penetapan informan dengan metode ini adalah dengan menetapkan kriteria informan terlebih dahulu berdasarkan kebutuhan informasi, selain itu juga informasi yang didapatkan dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga informasi yang diberikan oleh informan dapat menjawab pertanyaan penelitian dan proses analisis data. Menurut Spradley dalam Moleong (2010:165) informan harus memiliki beberapa kriteria yang harus dipertimbangkan, yaitu:

1. Informan yang intensif menyatu dengan suatu kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian dan ini biasanya ditandai oleh kemampuan memberikan informasi diluar kepala tentang sesuatu yang ditanyakan.
2. Informan masih terikat secara penuh dan aktif pada lingkungan dan kegiatan yang menjadi sasaran penelitian.
3. Informan mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.
4. Informan yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu dan mereka relatif masih lugu dalam memberikan informasi.

Berdasarkan kriteria tersebut, maka peneliti menetapkan beberapa kriteria informan yang nantinya digunakan sebagai penetapan dalam pemilihan informan pada saat penelitian, diantaranya adalah:

1. Kepala Subbagian Pengaduan Masyarakat Analisis dan Evaluasi serta Penguatan Pengawasan Inspektorat Pengawasan Daerah Polda Sumut selama 2 tahun menjabat.
2. Para Kepala Urusan (Kaur), Perwira Administrasi (Pamin), dan Bintara Adminitrasi (Bamin) pada Subbagdumasanwas.
3. Kepala Bagian Pengawasan Penyidikan (Kabagwassidik) Direktorat Reserse Kriminal Umum, Direktorat Reserse Kriminal Khusus, dan Direktorat Reserse Narkoba serta Kepala Subbagian Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Bidpropam Polda Sumut.

### **3.6. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam jenis penelitian ini pencatatan peristiwa atau karakteristik dari sebagian atau seluruh informan dan sumber data yang ditetapkan penelitian. Berdasarkan cara pengumpulannya, pada jenis penelitian ini digunakan beberapa teknik, yaitu:

1. Wawancara: proses tanya jawab secara langsung yang dilakukan dengan informan dan orang-orang yang terkait dengan masalah-masalah yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini bentuk wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam. Bungin (2010:110) wawancara mendalam merupakan suatu cara mengumpulkan data dengan cara langsung bertatap muka dengan informan, dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap tentang pokok yang diteliti, yang dilakukan secara teliti dan berulang-ulang. Proses wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan orang-orang yang

berkompeten yang mengerti tentang sistem aplikasi Dumas dan pernah terlibat langsung dalam pemanfaatan dan penggunaan aplikasi tersebut.

2. Observasi yaitu, pengamatan yang dilakukan untuk mengetahui kondisi objek tentang berbagai aktivitas masyarakat dalam berinteraksi di Bunga Bondar Sipirok Tapanuli Selatan. Moleong (2010:176) mengemukakan, pengamatan berperan serta melakukan dua peranan sekaligus yaitu sebagai pengamat dan sekaligus menjadi anggota resmi dari kelompok yang diamati. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan mengamati aktivitas yang dilaksanakan oleh personel Polda Sumut yang menangani Dumas dan personel yang terlibat dan berhubungan dengan Dumas sesuai Standart Operational Procedure (SOP) dalam penanganan Dumas di Polda Sumut.
3. Studi Dokumen: pada proses pengumpulan data ini, peneliti mengidentifikasi dan mengumpulkan berbagai dokumen yang berhubungan langsung dengan Dumas di Polda Sumut.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini melalui beberapa tahap sesuai dengan teknik analisis model interaktif, terdiri dari tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi, sebagaimana tahapannya sebagai berikut:

1. Tahapan Pengumpulan Data

Merupakan tahapan proses riset dimana peneliti menerapkan cara dan teknik ilmiah dalam rangka mengumpulkan data sistematis untuk keperluan analisis.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data berarti merangkum data-data yang diperoleh di lapangan selama melakukan penelitian (Sugiono, 2010: 247). Data-data yang diperlukan dan berhubungan dengan permasalahan akan dipilih, sementara yang tidak diperlukan akan dipisahkan.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Melakukan penyajian data berupa pencatatan, pengetikan, penyuntingan dan disusun ke dalam bentuk teks yang diperluas. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif (Sugiono, 2010: 249).

4. Kesimpulan/Vertifikasi

Pada tahapan ini peneliti akan melakukan interpretasi data sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Interpretasi data akan menjawab pertanyaan yang diajukan pada rumusan masalah. Tahapan ini akan menghubungkan antara seluruh data, fakta dan informasi yang ditemukan dengan nalar peneliti. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti

yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. (Sugiono, 2010: 252).

### **3.8. Keabsahan Data**

Dalam menguji keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi menurut Moleong (2010:330) adalah pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah dengan pemeriksaan melalui sumber yang lainnya.

Menurut Denzim dalam Moleong (2010:330) ia membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

1. Triangulasi sumber (data), triangulasi ini dilakukan dengan membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber data yang berbeda dalam metode kualitatif.
2. Triangulasi Metode, dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
3. Triangulasi Penyidikan, dilakukan dengan cara memanfaatkan penelitian atau pengamatan lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Contohnya membandingkan hasil pekerjaan seseorang analis dengan analis lainnya.

4. Triangulasi Teori, dilakukan berdasarkan fakta tertentu yang menganggap bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaan dengan satu atau lebih teori tetapi hal itu dapat dilakukan, dalam hal ini dinamakan penjelasan pembandingan.

Berdasarkan jenis triangulasi yang diungkapkan oleh Denzin di atas, maka dalam penelitian ini, untuk menguji keabsahan data, penelitian ini melakukan triangulasi sumber (data) yang akan di *cross check* dengan para personel yang telah terlatih dan kompeten, selain itu juga pakar atau *founder* aplikasi Data Dumas Terpadu Itwasda Poldas Sumut.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Deskripsi Hasil Penelitian**

##### **4.1.1. Sistem Penerapan Aplikasi Data Dumas Terpadu**

###### **4.1.1.1 Prosedur Pelayanan**

Sistem pelayanan publik dalam suatu instansi atau lembaga pemerintahan diatur dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal ini memuat tentang kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan pengertian tersebut, setiap lembaga mengatur dan mendesain sistem pelayanan yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan untuk memenuhi standarisasi pelayanan lembaga atau instansi. Dengan demikian, Polda Sumut sebagai sebuah instansi Kepolisian yang memiliki tugas khusus dalam bidang pelayanan keamanan dan sebagai tempat pengaduan dan tindak lanjut terkait permasalahan tindakan kriminal tertentu, maka selayaknya memberikan sistem pelayanan yang mudah.



Prosedur pelayanan khususnya pada penerimaan pengaduan masyarakat di Polda Sumut didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan *maladminsitrasi* seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi.

Adanya prosedur pelayanan memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.

Penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat di Polda Sumut baik penatausahaan, klarifikasi, monitoring maupun pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas selama ini sudah berjalan, namun belum memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memberikan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, murah, transparan, dan akuntabel. Sistem evaluasi kinerja pelayanan juga masih lemah dalam mendorong kinerja pelayanan, sehingga terjadi hal-hal sebagai berikut :

1. Pencatatan surat masuk dan surat keluar kurang akurat;
2. Penyusunan laporan penanganan Dumas yang kurang akurat (laporan harian, bulanan, semester dan tahunan);

3. Kadangkala terjadi selisih antara data laporan klarifikasi dengan tanggapan Dumas;
4. Kesulitan dalam penyusunan laporan anev penanganan Dumas;
5. Tidak bisa memantau penyelesaian penanganan Dumas secara *real time*;
6. Tidak ada sistem evaluasi kinerja penyidik;
7. Kesulitan dalam penelusuran pengaduan masyarakat apabila dibutuhkan.

Berangkat dari masalah yang terjadi tersebut maka Itwasada Polda Sumut melakukan inisiasi pengelolaan Dumas berbasis IT dan penggunaan aplikasi agar kinerja Itwasda Polda Sumut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih optimal. Untuk itu perancangan rencana penanganan Dumas berbasis IT sudah dilakukan sejak awal awal 2019 dan mulai dilaksanakan pada awal tahun 2020.

Berdasarkan wawancara dengan informan (lampiran 2) terkait prosedur pelayanan yaitu terdapat dua cara yaitu secara langsung, masyarakat bisa mendatangi Subbagdumasanwas Itwasda, Satker atau pun Satwil untuk membuat Dumas dengan cara mengisi form pengaduan dan mnenerima nomor antrian. Adapun secara tidak langsung, masyarakat bisa membuat pengaduan secara tertulis melalui surat ataupun secara online melalui email dan aplikasi Dumas dengan melakukan penginputan data pada form-form yang disediakan pada menu/akses register pengaduan dan kemudian dilakukan verifikasi, setelah itu pendumas diberi nomor

registrasi yang bisa digunakan untuk memantau perkembangan tidak lanjut Dumas yang telah dilaporkan.

Dumas yang diterima dilakukan pencatatan/penginputan ke dalam aplikasi dan dilakukan penelaahan untuk diklarifikasikan terhadap kadar Dumas-nya, selanjutnya dilakukan pengelompokan berdasarkan jenis penyimpangannya. Proses ini langsung dilakukan di dalam aplikasi Dumas. Selanjutnya petugas yang bertanggung jawab terhadap Satker/Sarwil yang menangani dan atau yang di Dumaskan sesuai dengan materi Dumas membuat surat permintaan klarifikasi, setelah surat klarifikasi ditandatangani oleh Irwasda Polda Sumut dilakukan scan dan diarsipkan dengan cara diupload ke dalam aplikasi dan hardcopynya dikirimkan via pos.

Setelah klarifikasi dari Satker/Satwil diterima oleh Subbagdumas, akan dilakukan verifikasi apakah klarifikasi sesuai dengan materi Dumas yg disampaikan pengadu atau tidak. Bila sudah sesuai maka petugas akan membuat surat tanggapan/jawaban ke pendumas yang ditandatangani oleh Irwasda untuk dikirimkan ke pendumas, dengan cara mengirim ke alamat pendumas via pos dan mengupload scan surat ke dalam aplikasi. Sehingga pendumas dapat melihat surat tanggapan dan atau perkembangan penanganan Dumasnya melalui aplikasi dengan memasukkan nomor registrasi yang telah diberikan ke pendumas.

Proses ini yang dinamakan hasil tindak lanjut penanganan Dumas kepada pengadu. Maka mekanisme ini sudah dinyatakan penyelesaian

Dumas dengan status penyelesaian masih dalam proses, selesai benar ataupun selesai tidak benar.

#### **4.1.1.2 Kejelasan Persyaratan**

Kegiatan pengaduan kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh Polda Sumut adalah bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Polda Sumut sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan (masyarakat) maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kejelasan persyaratan merupakan ukuran penting untuk mencapai predikat *good governance* bagi penyediaan pelayanan.

Untuk itu persyaratan Dumas harus dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran Dumas dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan, sehingga mencegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan.

Hasil wawancara dengan informan (Lampiran 3) terkait kejelasan persyaratan yang diberikan kepada pendumas untuk membuat pelaporan sudah sangat jelas yaitu dengan mendatangi Polda Sumut pada Subbagdu-masanwas Itwasda, Satker Operasional dan Satwil untuk membuat pelaporan dengan mengambil nomor antrian dan mengisi form yang telah disediakan yaitu melakukan pengisian identitas pelapor, materi pelaporan dan penyertaan bukti pelaporan.

Adapun secara online pendumas bisa mengunjungi <http://dumasterpadu.sumut.polri.go.id> untuk melakukan pelaporan dengan mengisi form pengaduan yang disediakan pada fitur aplikasi yaitu mengisi identitas pelapor, materi pelaporan dan penyertaan bukti pelaporan. Setelah melakukan pelaporan pengaduan baik secara langsung maupun melalui online, pendumas diberikan nomor registrasi oleh admin yang bisa digunakan untuk memantau perkembangan tidak lanjut Dumas yaitu dengan cara login di aplikasi manajemen Dumas terpadu.

#### **4.1.1.3 Tupoksi Personel**

Dalam penerapan aplikasi data dumas, diperlukan personel yang kompeten dan memiliki komitmen dalam penyelesaian aduan masyarakat. Pada pelaksanaan tugas ini, para personel memiliki Tugas Pokok dan Fungsi (selanjutnya disingkat dengan Tupoksi) yang merupakan merupakan bagian tidak terpisahkan dari keberadaan sebuah instansi. Setiap personel yang ditetapkan dan ditugaskan dalam divisi ini mengacu pada landasan hukum unit organisasi yang menaunginya. Penetapan tugas pokok dan fungsi atas suatu unit organisasi menjadi landasan hukum unit organisasi tersebut dalam beraktifitas sekaligus sebagai rambu-rambu dalam pelaksanaan tugas dan koordinasi pada tataran aplikasi di lapangan.

Untuk itu pembagian tugas di Polda Sumut sangat diperlukan untuk memaksimalkan kinerja personel sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Tupoksi merupakan suatu aturan yang wajib untuk

dilaksanakan/dijalankan sesuai dengan apa yang berada dalam ketentuan tersebut. Tugas pokok dan fungsi secara umum merupakan hal-hal yang harus bahkan wajib dikerjakan oleh personel di Polda Sumut secara rutin sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan program kerja yang telah dibuat berdasarkan tujuan, visi dan misi Instansi Kepolisian.

Tabel 4.1

## Tugas Pokok dan Fungsi Personil Subbagdumasanwas

NO	JENIS TUGAS	URAIAN TUGAS	JML PERSONIL
1.	Subbagdumasanwas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) menjadi fasilitator pelaksanaan kegiatan fungsi pengawasan;</li> <li>2) menganalisis dan mengevaluasi hasil pengawasan;</li> <li>3) mengelola kegiatan di lingkungan Polda dalam menekan budaya anti korupsi; dan</li> <li>4) menangani pengaduan masyarakat.</li> </ol>	1 personil
2.	Urtuduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) menyelenggarakan penatausahaan antara lain menerima, mencatat, menelaah, menyalurkan dan mengarsipkan pengaduan masyarakat (Dumas) dari masyarakat, instansi, dan/atau Pegawai Negeri pada Polri; dan</li> <li>2) melaksanakan koordinasi dengan fungsi dan instansi terkait tentang penanganan Dumas;</li> </ol>	3 personil
3.	Urtoring	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) memantau dan memonitor tindak lanjut penanganan Dumas dari masyarakat, instansi atau Pegawai Negeri pada Polri serta pembuatan laporan penanganannya;</li> <li>2) mengklarifikasi Dumas yang telah dikirim kepada Satfung yang menindaklanjuti Dumas sesuai ketentuan</li> <li>3) menyampaikan hasil tindak lanjut penanganan Dumas kepada pengadu;</li> <li>4) melaksanakan PID;</li> </ol>	4 personil

4.	Uranev	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) mengumpulkan, mengolah dan menyajikan data informasi hasil pengawasan Itwasda meliputi hasil audit, PTL, reuiu, evaluasi dan verifikasi.</li> <li>2) mengumpulkan, mengolah dan menyajikan data informasi hasil pengawasan Itwasum Polri dan lembaga pengawasan eksternal, meliputi hasil audit, PTL, dan evaluasi dari Kementerian/Lembaga sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan</li> <li>3) menganalisis dan mengevaluasi atas kegiatan di lingkungan Polda, meliputi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) pengelolaan laporan gratifikasi;</li> <li>b) pengelolaan penanganan benturan kepentingan; portal.divkum.polri.go.id</li> <li>c) pelaksanaan program Reformasi Birokrasi Polri;</li> <li>d) pelaksanaan program atau kebijakan yang ditetapkan oleh pimpinan Polri dan Polda; dan</li> <li>e) pengelolaan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN);</li> </ol> </li> </ol>	3 personil
5.	Urkuatwas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) memfasilitasi kegiatan Program RBP di lingkungan Polda; dan</li> <li>2) memfasilitasi pelaksanaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) penilaian maturitas penyelenggaraan SPIP Satfung di lingkungan Polda;</li> <li>b) strategi peningkatan penilaian maturitas SPIP Polda;</li> <li>c) PTL atas tanggapan rekomendasi temuan audit Itwasda;</li> <li>d) Pra PTL atas tanggapan rekomendasi temuan audit Itwasum Polri dan BPK RI;</li> <li>e) penilaian kapabilitas APIP</li> <li>f) reuiu; dan</li> <li>g) evaluasi;</li> </ol> </li> </ol>	2 personil

Sumber : Subbagdumasanwas Itwasda Polda Sumut

Hasil wawancara dengan informan (Lampiran 4) terkait tupoksi masing-masing personel dan kemampuan personel dalam menyelesaikan tupoksi masing-masing adalah seluruh personel sudah mempunyai tupoksi yang jelas. Para personel yang tidak paham IT diberi tupoksi sebagai penerima, mendata dan menelaah Dumas yang masuk serta menindak lanjuti Dumas ke Satker/Satwil. Para personel yang memahami IT diberi tupoksi untuk mengelola aplikasi sesuai wilayah tanggung jawab. Adapun kemampuan personel dalam menyelesaikan tupoksi masing-masing dapat dibuktikan dari capaian target penyelesaian Dumas di Polda Sumut yang mencapai 75%-80% data per Oktober.

#### **4.1.1.4 Status Laporan**

Keterbukaan Informasi menjadi hal yang sangat penting untuk mewujudkan *Good Governance* dalam mendorong tata kelola Kepolisian yang baik, transparan, partisipatif dan akuntabilitas. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya mandat UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Keterbukaan Informasi Publik dinilai menjadi faktor utama dalam Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik.

Untuk itu keterbukaan tentang status laporan pengaduan masyarakat menjadi sangat penting untuk dilakukan oleh Polda Sumut.

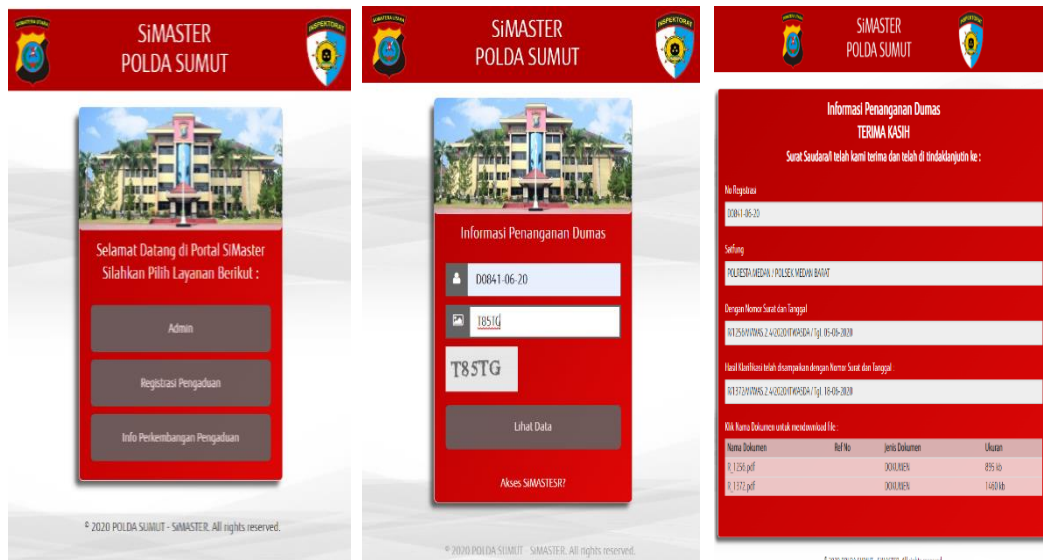


Keuntungan dari melakukan transparansi pada proses penindakan Dumas adalah meningkatkan akuntabilitas lembaga Kepolisian sehingga meningkatkan fungsi kontrol masyarakat terhadap kinerja Kepolisian. Selain itu meningkatkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap lembaga Kepolisian yang selama ini dipandang buruk sebagai ulah oknum Kepolisian yang tidak bertanggung jawab.

Hasil wawancara dengan informan (Lampiran 5) terkait status laporan Dumas yaitu pendumas dapat melihat status laporan dengan mengklik fitur info perkembangan pengaduan yang ada pada aplikasi manajemen Dumas terpadu bisa diakses dengan gadget maupun perangkat elektronik lainnya, yaitu dengan cara login menggunakan nomor registrasi yang sudah diberikan oleh admin. Adapun tindak lanjut Dumas yang dilaporkan akan disampaikan pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas kepada pengadu/pelapor paling lambat dalam waktu 20 (dua puluh) hari sejak diterimanya Dumas dan paling lambat 90 (sembilan puluh) hari sejak pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas/jawaban berupa penjelasan atas hasil klarifikasi, sesuai dengan Perpol Nomor 9 Tahun 2018 pada pasal 19.

Gambar 4.1.

## Informasi Perkembangan Pengaduan pada Aplikasi Data Dumas Terpadu



Sumber : Subbagdumasanwas Itwasda Polda Sumut

Pada aplikasi Data Dumas Terpadu, bagi pendumas dapat melihat informasi perkembangan pengaduan atau laporan pada fitur awal aplikasi di menu Info Perkembangan Pengaduan dengan cara mengklik dan mengisi nomor registrasi yang telah diberikan petugas pelayanan pengaduan saat memverifikasi pengaduan dan mengisi captcha dengan benar, maka selanjutnya akan tampil laporan atau informasi perkembangan Dumas yang selanjutnya dapat didownload file dokumen pada bagian bawah dengan cara mengkliknya.

#### 4.1.1.5 Keterbukaan Informasi

Keterbukaan Informasi menjadi hal yang sangat penting untuk mewujudkan *Good Governance* dalam mendorong tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, partisipatif dan akuntabilitas. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya mandat UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Keterbukaan Informasi Publik dinilai menjadi faktor utama dalam Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik.

Hasil wawancara dengan informan (Lampiran 6) terkait dengan bentuk keterbukaan informasi bagi pendumas yaitu pendumas dapat mengecek perkembangan pengaduan secara langsung dengan cara login menggunakan nomor register pada fitur aplikasi manajemen Dumas terpadu yang diterima pendumas pada saat melakukan pengaduan baik secara langsung maupun menggunakan aplikasi.

Surat pemberitahuan penanganan Dumas disampaikan kepada pengadu/pelapor paling lambat selama 20 (dua puluh) sejak diterimanya Dumas wajib memberikan surat pemberitahuan tindak lanjut Dumas berupa penjelasan bahwa Dumas telah diterima dan ditindaklanjuti dan paling lambat 90 (Sembilan puluh) hari sejak diterimanya Dumas wajib memberikan surat pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas/jawaban

berupa penjelasan atas hasil klarifikasi mengacu pada Peraturan Kepolisian Nomor 9 tahun 2018.

Surat pemberitahuan penanganan Dumas dapat diakses dengan mengklik fitur info perkembangan pengaduan yang ada pada aplikasi manajemen Dumas terpadu dengan gadget maupun perangkat elektronik lainnya, yaitu dengan cara login menggunakan nomor registrasi yang sudah diberikan oleh admin, dan hardcopynya dikirimkan via pos ke alamat pendumas.

Aplikasi manajemen Dumas terpadu menjelaskan prosedur pelayanan terkait penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran dan pengarsipan pengaduan masyarakat (Dumas) serta koordinasi dengan fungsi dan instansi terkait tentang penanganan Dumas yang mempermudah untuk memantau dan memonitor tindak lanjut penanganan Dumas, mengklarifikasi Dumas yang telah dikirim kepada Satfung yang menindaklanjuti Dumas, menyampaikan hasil tindak lanjut penanganan Dumas kepada pengadu. Aplikasi ini juga menyediakan layanan informasi perkembangan penanganan pengaduan yang dilaporkan ke Polda Sumut yang bisa diakses dengan genget dan perangkat elektronik lainnya.

#### **4.1.1.6 Informasi Biaya**

Transparansi dan akuntabilitas pada pelayanan publik merupakan syarat mutlak bagi terwujudnya *good governance*. Biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa

pelayanan dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum berdasar ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.

Untuk itu penyelenggara pelayanan harus transparan soal biaya yang diperoleh oleh pengguna layanan dalam mendapatkan pelayanan publik. Untuk kebutuhan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 31 Undang-Undang No 25 Tahun 2009, pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat. Apabila dibebankan kepada masyarakat atau penerima pelayanan, maka penentuan biaya/tarif pelayanan publik tersebut ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hasil wawancara dengan informan (Lampiran 7) yaitu dalam mengajukan pengaduan pendumas tidak dipungut biaya sama sekali, artinya pendumas bebas membuat pelaporan dalam jenis kasus apapun. Untuk mengetahui informasi terkait biaya Dumas yang tidak dipungut biaya/gratis, pendumas bisa secara langsung mendatangi kantor Subbagdumasanwas Itwasda, Satker dan Satwil. Selain itu pendumas bisa mendapatkan informasi melalui <http://dumasterpadu.sumut.polri.go.id> yang bisa diakses melalui gadget atau perangkat elektronik lainnya, dengan mengisi form yang disediakan aplikasi pada fitur Registrasi Online selanjutnya mengklik Kirim Data.

Gambar 4.2.  
Informasi Perkembangan Pengaduan

**Registrasi Online Dumas**  
**TERIMA KASIH**  
Data Dumas yang Anda informasikan akan segera kami verifikasi :

No Antrian

NIK KTP

Nama

Alamat

Pekerjaan

No HP

Email

Satfung

Materi Dumas

Upload Dokumen (dlm format zip atau rar)  
 No file chosen

Captcha  UwkW8

Hal ini menunjukkan bahwa dalam membuat pelaporan/pengaduan dalam jenis kasus apapun di Polda Sumut tidak dilakukan pemungutan biaya atau gratis.

#### **4.1.1.7 Media Yang Digunakan Untuk Menjelaskan Prosedur Dumas**

Kementerian Dalam Negeri telah mengeluarkan peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. Pada pasal 3 ayat (1) dan ayat (2) pada peraturan tersebut menyatakan bahwa Informasi dan Dokumentasi pelayanan publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi dan Dokumentasi Publik, kecuali Informasi dan Dokumentasi yang dikecualikan bersifat ketat, terbatas dan rahasia (1), Informasi dan Dokumentasi pelayanan publik dapat diperoleh Pemohon Informasi dan Dokumentasi Publik dengan cepat, tepat waktu dan dapat diakses dengan mudah (2).

Untuk itu dokumentasi prosedur pelayanan untuk menjelaskan kepada pendumas perlu dilakukan karena merupakan amanat undang-undang keterbukaan informasi pelayanan publik.

Hasil wawancara dengan informan (Lampiran 8) menunjukkan media yang digunakan untuk menjelaskan prosedur pelayanan kepada para pendumas adalah melalui aplikasi <http://Dumasterpadu.sumut.polri.go.id>. Dimana dalam aplikasi online ini menjelaskan prosedur pelayanan terkait penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran dan pengarsipan pengaduan masyarakat (Dumas) serta koordinasi dengan fungsi dan instansi terkait tentang penanganan Dumas yang mempermudah untuk memantau dan memonitor tindak lanjut penanganan Dumas,

mengklarifikasi Dumas yang telah dikirim kepada satuan fungsi yang menindaklanjuti Dumas, menyampaikan hasil tindak lanjut penanganan Dumas kepada pengadu.

Aplikasi ini juga menyediakan layanan informasi perkembangan penanganan pengaduan yang dilaporkan ke Polda Sumut dengan menggunakan gadget yang dimilikinya dengan memasukkan nomor registrasi yang diberikan admin.

#### **4.1.1.8 Jaminan Keamanan Bagi Pendumas**

Jaminan keamanan informasi merupakan hal penting dalam penyelenggaraan layanan. Dengan semakin meningkatnya risiko dan insiden keamanan informasi dalam penyelenggaraan sistem elektronik, upaya pengamanan terhadap sistem elektronik yang memiliki data dan informasi strategis dan penting wajib segera dilakukan. Keamanan informasi yang handal, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan sistem elektronik untuk pelayanan publik.

Dalam proses berkembang suatu teknologi memiliki banyak ancaman dan kerentanan terhadap keamanan informasi data yang bersifat rahasia dan sensitif. Penerapan standar keamanan informasi diperlukan untuk mengelola keamanan informasi data yang ada di aplikasi manajemen Dumas terpadu. Sesuai dengan standar keamanan informasi dan praktek terbaik, harus dapat dipastikan bahwa data dan informasi dari aplikasi Dumas dapat dijamin keamanannya.



Hasil wawancara terhadap informan (Lampiran 9) terkait jaminan keamanan kepada pendumas yaitu dilindungi oleh undang-undang mengenai jaminan perlindungan data pribadi dapat ditemukan di dalam Pasal 28G ayat (1) UUD 1945 yang menyatakan, *“Setiap orang berhak atas perlindungan atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi.”*

Adapun bentuk perlindungan keamanan data pendumas secara teknis adalah pada saat login di aplikasi manajemen Dumas terpadu, pendumas diberikan nomor registrasi yang berbeda pada setiap user yang membuat laporan pengaduan dan surat tanggapan hanya dikirim kepada pendumas yang bersangkutan saja sehingga data pendumas dijamin aman.

#### **4.1.1.9 Jumlah Pengaduan**

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik mencakup aktivitas yang saling berkaitan yaitu pengolahan data, pengelolaan informasi, dan sistem manajemen. Perkembangan teknologi informasi serta penerapan konektivitas internet ke dalam tata kelola pelayanan publik diharapkan mampu mengatasi berbagai macam persoalan melalui peningkatan efisiensi, inovasi, produktivitas, perluasan jangkauan dan penghematan biaya.

Untuk itu penerapan aplikasi manajemen Dumas terpadu dalam meningkatkan pelayanan publik memberikan peluang yang sangat besar bagi pengembangan instansi Polda Sumut. Dimana Polda Sumut dapat menggunakan teknologi informasi untuk mempermudah proses pelayanan, meningkatkan interaksi dengan masyarakat serta meningkatkan kapasitas penerimaan dan penyelesaian laporan Dumas.

Hasil wawancara dengan informan (Lampiran 10) terkait jumlah laporan Dumas yang masuk setelah menggunakan aplikasi manajemen Dumas terpadu yaitu hampir semua informan menjawab data per Oktober Dumas yang masuk sebanyak 800-900 Dumas. Berbeda dengan jawaban informan 7 yang menyatakan sebanyak 1500 Dumas yang masuk, namun setelah ditelaah hanya sekitar sekitar 1200 Dumas yang memenuhi kadar pengawasan. Jumlah Dumas yang masuk setelah penerapan aplikasi cukup banyak, angka ini diperkirakan terus meningkat hingga akhir tahun 2020.

Jika dibandingkan dengan data Dumas 3 tahun terakhir (Tabel 1.1) hanya sekitar sekitar 800 Dumas laporan yang masuk di Itwasda Polda Sumut. Artinya terjadi peningkatan pengaduan masyarakat setelah diterapkannya aplikasi manajemen Dumas terpadu di Polda Sumut.

Tabel 4.2.

Data Dumas yang masuk periode bulan Januari s.d Desember 2020

NO	SATFUNG	TINDAK LANJUT	TANGGAPAN	STATUS PENYELESAIAN			BELUM ADA TANGGAPAN (BAT)	KET
				DALAM PROSES	SELESAI BENAR	TIDAK BENAR		
1	DITRESKRIMUM	210	98	50	2	46	112	46.7%
2	DITRESKRIMSUS	62	32	20	3	9	30	51.6%
3	DITRESNARKOBA	4	3	0	0	3	1	75.0%
4	DITINTELKAM	0	0	0	0	0	0	0.0%
5	DITLANTAS	0	0	0	0	0	0	0.0%
6	DITSABHARA	0	0	0	0	0	0	0.0%
7	DITPAMOBVIT	0	0	0	0	0	0	0.0%
8	BIDPROPAM	35	11	4	4	4	24	31.4%
9	BIRO SDM	7	3	0	0	3	4	42.9%
10	BIRO LOG	0	0	0	0	0	0	0.0%
11	SATBRIMOB	0	0	0	0	0	0	0.0%
12	SATPOLAIR	0	0	0	0	0	0	0.0%
13	POLRESTA MEDAN	391	201	130	7	66	190	51.4%
14	POLRES PEL. BELAWAN	47	40	17	3	20	7	85.1%
15	POLRES LANGKAT	29	24	11	1	12	5	82.8%
16	POLRES BINJAI	21	6	3	1	2	15	28.6%
17	POLRESTA DELI SERDANG	52	44	23	1	20	8	84.6%
18	POLRES SERGEI	22	13	7	2	4	9	59.1%
19	POLRES T. TINGGI	14	12	7	1	4	2	85.7%
20	POLRES ASAHAN	23	6	3	1	3	17	26.1%
21	POLRES TANJUNG BALAI	15	13	5	6	2	2	86.7%
22	POLRES LABUHAN BATU	64	28	15	3	11	36	43.8%
23	POLRES SIMALUNGUN	42	13	8	0	5	29	31.0%
24	POLRES P. SIANTAR	23	20	10	0	10	3	87.0%
25	POLRES TANAH KARO	19	14	7	0	7	5	73.7%
26	POLRES DAIRI	12	9	3	1	5	3	75.0%
27	POLRES PAKPAK BHARAT	4	2	0	0	2	2	50.0%
28	POLRES TAP. UTARA	23	13	6	0	7	10	56.5%
29	POLRES HUMBAHAS	8	3	0	0	3	5	37.5%
30	POLRES TOBASA	19	19	2	5	12	0	100.0%
31	POLRES SAMOSIR	15	6	4	0	2	9	40.0%
32	POLRES TAP. SELATAN	19	12	7	1	4	7	63.2%
33	POLRES P. SIDIMPUAN	16	12	9	0	3	4	75.0%
34	POLRES MADINA	16	8	5	0	3	8	50.0%
35	POLRES TAP. TENGAH	25	17	9	0	8	8	68.0%
36	POLRES SIBOLGA	12	7	4	0	3	5	58.3%
37	POLRES NIAS	32	19	7	3	9	13	59.4%
38	POLRES NIAS SELATAN	26	16	11	0	5	10	61.5%
39	POLRES BATUBARA	27	11	5	0	6	16	40.7%
40	POLRES PADANG LAWAS	5	4	2	0	2	1	80.0%
<b>JUMLAH</b>		<b>1339</b>	<b>739</b>	<b>394</b>	<b>45</b>	<b>305</b>	<b>600</b>	<b>55.2%</b>

Sumber: Subbagdumasanwas Itwasda Polda Sumut

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sejak penanganan Dumas di Subbagdumasanwas Itwasda Polda Sumut diterapkannya aplikasi manajemen Dumas terpadu, terjadi peningkatan pengaduan masyarakat di periode bulan Januari sampai dengan Desember 2020 menjadi 1339 pengaduan.

#### 4.1.1.10 Integrasi Data

Penerapan aplikasi manajemen Dumas terpadu merupakan salah satu jembatan dalam integrasi pelayanan. Konsep *integrated public service* dapat menjadi pilihan untuk mengurangi permasalahan inefisiensi dan lemahnya kinerja layanan publik. Terpusatnya seluruh bagian dari layanan publik akan mempersingkat waktu, mengurangi prosedur, memangkas pengeluaran masyarakat serta memberikan kepastian waktu penyelesaian pengaduan sehingga dihadapkan terciptanya pelayanan yang cepat, tepat, akurat, akuntabel, informatif dan mudah diakses.

Hasil wawancara peneliti dengan informan (lampiran 11) terkait integrasi data Dumas setelah penggunaan aplikasi sebagai *tools* untuk meningkatkan pelayanan publik di Polda Sumut sudah terintegrasi penerapannya antara Itwasda dengan Satker/Satwil mulai dari penerimaan, pencatatan, penelaahan, hingga tindak lanjut penyelesaian Dumas.

Seluruh personel yang ditugaskan untuk mengelola aplikasi Dumas diberikan user dan password untuk menjalankan tupoksinya masing-masing. Misalnya pada saat penerimaan pelaporan Dumas langsung di Satker atau Satwil, para personel bisa langsung menginputkannya pada aplikasi, data yang diinput akan masuk pada pusat sistem aplikasi data Dumas yang dikelola oleh Subbagdumasanwas Itwasda Polda Sumut. Begitu juga dengan tupoksi lainnya, sehingga data terintegrasi dan meminimalisir terjadinya *double* data pada saat pencatatan pelaporan.

Sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Kepolisian nomor 9 Tahun 2018, Dumas yang diterima Itwasda Polda Sumut dengan surat Dumas yang dialamatkan kepada Kapolda dan Itwasda akan diteruskan untuk dimintakan klarifikasi kepada Ditreskrimum/sus/Narkoba Polda berkaitan dengan tindak pidana dan kepada Bidpropam berkaitan dengan pelanggaran disiplin dan pelanggaran Kode etik Profesi Polri (KEPP). Terhadap Dumas yang ditangani Satwil (Polrestabes/Polresta/Polres) sebagaimana materi Dumas, akan diteruskan ke Satwil jajaran Polda Sumut untuk dimintakan klarifikasi sesuai materi Dumas sebagai tanggapan/jawaban ke Pendumas yang merupakan tanggung jawab Itwasda Polda Sumut.

Sedangkan Dumas yang dialamatkan kepada Direktorat Reserse Kriminal Umum /Khusus /Narkoba Polda dan Kapolrestabes /Kapolresta /Kapolre, merupakan tanggung jawabnya untuk memberikan surat klarifikasi/ tanggapan ke pendumas dengan mengirimkan ke pendumas dan mengupload pada aplikasi Dumas Terpadu sebagai tembusan kepada Itwasda Polda Sumut agar terselenggaranya pengawasan dan pengendalian yang akuntabel.

Dalam proses penyelenggaraan penanganan Dumas yang dimulai dari penatausahaan, klarifikasi, dan pelaporan dilakukan pada aplikasi Dumas Terpadu, dimana pada setiap Bagwassidik Ditreskrimum/sus /Narkoba Polda dan Subbagyanduan Bidpropam serta Siwas Polrestabes/Polresta/Polres jajaran telah diberi *username* dan *password* untuk mengoperasikan aplikasi sehingga terintegrasi dalam penanganan

Dumas. Namun belum dilaksanakan sosialisasi dan pelatihan terhadap operator sebagian Satwil.

#### **4.1.1.11 Kapasitas Pengaduan Yang Mampu Diselesaikan**

Penerapan aplikasi manajemen Dumas terpadu telah banyak membantu kinerja personel yaitu mengubah proses manual menjadi otomatis. Adapun waktu yang diperlukan untuk mengerjakan suatu tugas pekerjaan menjadi lebih cepat dengan aplikasi. Setiap Dumas yang masuk di Satker/Satwil langsung diinput kedalam aplikasi, sehingga langsung bisa diakses oleh personel yang lain untuk ditindaklanjuti.

Selain itu pengambilan keputusan menjadi lebih cepat, karena seluruh data terintegrasi kedalam satu sistem. Untuk itu penerapan aplikasi manajemen Dumas terpadu akan meningkatkan kapasitas pengaduan yang mampu diselesaikan oleh Itwasda Polda Sumut.

Hasil wawancara dengan informan (Lampiran 12) terkait kapasitas pengaduan masyarakat yang mampu diselesaikan oleh Itwasda Polda Sumut setelah menggunakan aplikasi manajemen Dumas terpadu adalah sebanyak 80 sampai 95% dari 802 pengaduan yang bersifat ditindaklanjuti dimana merupakan tanggung jawab Itwasda untuk memberikan tanggapan/jawaban ke pendumas. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi banyak membantu Itwasda dalam menyelesaikan Dumas yang masuk.

Data yang terintegrasi ke satu sistem dapat diakses oleh semua personel untuk menjalankan tupoksinya masing-masing sehingga

menghemat waktu penyelesaian dibandingkan dengan cara manual, yaitu berkas harus berpindah kantor atau ruangan untuk ditindaklanjuti oleh personel lainnya sehingga memakan waktu yang lama untuk penyelesaian.

#### **4.1.1.12 Rencana Inovasi Pengembangan Aplikasi**

Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

Untuk itu inovasi dalam pengembangan aplikasi Dumas harus terus dilakukan sebagai upaya meningkatkan kinerja kepolisian dalam hal pelayanan publik serta mempermudah masyarakat dalam proses pelaporan pengaduan.

Hasil wawancara peneliti dengan informan (Lampiran 13) terkait dengan pengembangan aplikasi manajemen Dumas terpadu kedepannya menunjukkan untuk saat ini fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi masih mampu menjawab kebutuhan organisasi, bisa diakses dengan gadget, fitur yang friendly sehingga mudah dipahami oleh pengguna dan sangat membantu kerja personel dalam penanganan Dumas. Untuk pengembangan kedepannya Itwasda Polda Sumut akan meng-upgrade

fitur-fitur di aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna dan kebutuhan organisasi dalam penyelesaian pengaduan masyarakat.

#### **4.1.2. Kendala yang Dihadapi Organisasi Dalam Penerapan Aplikasi Data**

##### **Dumas Terpadu**

##### **4.1.2.1. Bentuk Masalah Penerimaan, Pencatatan, dan Penelaahan Laporan Pengaduan dari Masyarakat**

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban bagi penyelenggara negara sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan, yang pelaksanaannya dibutuhkan peran serta masyarakat dalam bentuk penyampaian pengaduan sesuai dengan prinsip keterbukaan untuk ditangani secara baik, cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.

Pengaduan kepada masyarakat di Polda Sumut dapat dilakukan secara langsung atau elektronik dengan mengikuti prosedur yang telah ditentukan. Dumas yang masuk akan segera dilakukan pencatatan oleh pihak terkait pada tingkat Polda oleh Subbagian Pengaduan Masyarakat Dan Analisis Pengawasan Inspektorat Pengawasan Polda, bagian pengawas penyidikan Direktorat Reserse Kriminal Umum /Khusus /Narkoba dan Subbagian pelayanan pengaduan bidang profesi dan pengamanan.

Adapun pada tingkat Kepolisian Resor oleh Seksi Pengawasan (Siwas) dan Seksi Profesi Dan Pengamanan (Sipropam). Pencatatan



Dumas yang masuk meliputi identitas pelapor, nomor surat pengaduan serta perihal pengaduan. Selanjutnya adalah dilakukan penelaahan untuk dilakukan pengelompokan berdasarkan jenis penyimpangan yang terjadi. Dari tahapan penerimaan, pencatatan hingga penelaahan sering terjadi masalah teknis yang terus terulang.

Hasil wawancara dengan informan (Lampiran 14) menyatakan pada saat penerimaan Dumas sudah tidak terjadi masalah karena selain Dumas bisa dilakukan secara langsung dengan mendatangi jajaran terkait, Dumas bisa dilakukan secara tidak langsung dengan surat, email dan aplikasi.

Adapun masalah yang sering dijumpai pada saat pencatatan adalah masih terdapat identitas pendumas yang tidak lengkap bahkan kosong, sehingga yang bisa dicatat hanya nomor Dumas dan perihal pengaduan. Pada saat dilakukan penelaahan maka sering dijumpai materi Dumas kurang detail bahkan tidak jelas. Maka Dumas jenis ini dikategorikan menurut peraturan Kepolisian nomor 9 tahun 2018 adalah Dumas tidak berkadar pengawasan. Untuk itu tidak bisa diteruskan untuk ditindak lanjuti oleh Satker, Satwil serta jajaran terkait dan langsung dilakukan pengarsipan.

Selain itu terdapat oknum Satker/Satwil jajaran Polda Sumut lamban dalam mengirimkan klarifikasi Dumas ke Itwasda Polda Sumut. Personel yang bertanggung jawab terhadap wilayah penanganan Dumas tidak optimal dalam memonitor dan meminta klarifikasi yang telah melewati ba-

tas waktu sesuai yang ditentukan dalam surat permintaan klarifikasi yang telah dikirimkan.

#### **4.1.2.2 Bentuk Masalah Pada Saat Pengarsipan**

Pengarsipan dilakukan setelah dilakukan penelaahan terhadap Dumas yang dilaporkan. Pengarsipan Dumas dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku di lingkungan Polda Sumut berdasarkan jenis penyimpangan dan kode masalah, klasifikasi hasil penelaahan, Satker terlapor, dan urutan tanggal, bulan dan tahun diterimanya pengaduan. Terdapat masalah yang masih sering terjadi pada saat pengarsipan Dumas.

Hasil wawancara dengan informan (Lampiran 15) menunjukkan masalah yang sering dihadapi pada saat pengarsipan manual atau tidak menggunakan sistem komputerisasi adalah personel sering mengalami kesulitan pada saat pencarian berkas.

Adapun setelah menggunakan aplikasi masalah yang dihadapi adalah terjadinya kesalahan dalam penginputan data terkait identitas pendumas dan penginputan data yang *double*. Selain itu terjadi kelalaian personel menyebabkan arsip Dumas tercecer atau hilang pada saat perpindahan kantor atau ruangan.

Masalah lainnya adalah terkait sarana dan prasarana kantor seperti alat scan berkas yang sering mengalami sedikit masalah seperti tiba-tiba eror. Permasalahan seperti ini terjadi akibat kurangnya kontrol terhadap kinerja personel dalam menjalankan tupoksinya menyebabkan proses

verifikasi dan validasi data pada saat pengarsipan sangat lemah sehingga sering dijumpai kesalahan pada penginputan, data Dumas yang *double* serta berkas arsip Dumas yang hilang akibat tercecer pada saat perpindahan ruangan atau kantor.

### **4.1.3. Kompetensi Para Personel**

#### **4.1.3.1 Latarbelakang Keilmuan Personel**

Kesamaan latarbelakang pendidikan para pekerja terhadap pekerjaan yang digeluti secara implisit mengandung peran dan posisi yang sangat kuat dalam peningkatan produktivitas. Kesamaan latarbelakang pendidikan memberikan bekal kepada seseorang untuk dapat lebih memahami peran dan fungsinya di tempat kerja, dalam konteks yang lebih sempit, pendidikan memberikan bekal kepada pekerja untuk mampu mengantisipasi masalah yang timbul dalam pekerjaannya, semakin tinggi dasar pendidikan seseorang akan semakin mudah baginya untuk mengenali masalah dalam pekerjaannya (Khornelis Dehotman, 2016:219).

Untuk itu kesamaan latarbelakang pendidikan atau bidang keilmuan para personel Itwasda Polda Sumut terhadap bidang pekerjaan yang sedang digeluti atau tupoksinya akan membantu mempermudah personel dalam mengelola aplikasi manajemen Dumas terpadu atau minimal para personel yang ditempatkan untuk mengelola aplikasi memahami cara pengoperasian IT. Selain itu kesamaan latarbelakang bidang keilmuan akan menghemat biaya yang akan dikeluarkan oleh Polda

Sumut dalam memberikan pelatihan untuk peningkatan pemahaman para personel terhadap pengelolaan aplikasi.

Hasil wawancara peneliti dengan seluruh informan (Lampiran 16) terkait latarbelakang pendidikan atau bidang keahlian para personel Itwasda Polda Sumut semuanya menyatakan tidak sesuai tupoksi pengelolaan aplikasi akan tetapi personel yang ditempatkan pada bagian penelaahan Dumas sudah sesuai yaitu personel yang belatarbelakang pendidikan sarjana hukum dengan tujuan agar dapat menelaah dan menganalisa Dumas yang diterima serta dapat melakukan klarifikasi terhadap penyidik yang menangani perkara sesuai dengan materi Dumas.

Adapun terkait tupoksi pengelolaan aplikasi Dumas walaupun para personel yang ditugaskan pada tupoksi tersebut tidak memiliki latarbelakang pendidikan dan kompetensi yang sama, tapi para personel tidak kesulitan dalam memahami hal-hal dasar terkait pengelolaan aplikasi. Akan tetapi keahlian yang bersifat teknis seperti maintenace, web security dan sebagainya memerlukan pelatihan khusus kepada para personel Itwasda Polda Sumut dalam mengelola aplikasi manajemen Dumas terpadu.

#### **4.1.3.2 Histori Penempatan Personel**

Penempatan tenaga kerja merupakan proses penugasan atau pengisian jabatan atau penugasan kembali pegawai pada tugas atau jabatan baru atau juga jabatan yang berbeda. Penugasan ini dapat berupa penugasan

pertama untuk pegawai yang baru direkrut, tetapi dapat juga melalui promosi, pengalihan dan penurunan jabatan atau bahkan pemutusan hubungan kerja.

Histori penempatan personel menjadi hal yang penting sebagai dasar pertimbangan penempatan personel dalam pengelolaan aplikasi manajemen Dumas terpadu. Histori penempatan menggambarkan *track record* kinerja dari setiap personel yang akan ditempatkan di Itwasda Polda Sumut dalam mengelola aplikasi manajemen Dumas terpadu.

Tentunya Itwasda memiliki tujuan yang ingin dicapai untuk mendukung kinerja Polda Sumut dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Pencapaian tujuan tersebut akan dapat dicapai dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Jika Instansi Kepolisian ingin maju, maka hal yang harus diperbaiki pertama adalah sumber daya manusia. Untuk itu melalui pengecekan histori calon personel Itwasda, semua calon personel akan disaring dan dipilih dengan proses yang ketat dengan kriteria yang telah ditentukan agar personel yang ditempatkan untuk mengelola aplikasi manajemen Dumas terpadu memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan oleh Itwasda Polda Sumut.

Hasil wawancara peneliti dengan informan (Lampiran 17) terkait histori penempatan personel Itwasda Polda Sumut sebelum ditempatkan untuk mengelola aplikasi manajemen Dumas terpadu tidak ada dilakukan pengecekan histori penempatan sebelumnya. Hal ini berdasarkan keputusan dari pimpinan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada di

Polda Sumut. Penempatan personel lebih diutamakan memiliki latarbelakang pendidikan S1 Hukum dengan tujuan agar dapat menelaah dan menganalisa Dumas yang diterima serta dapat melakukan klarifikasi terhadap penyidik yang menangani perkara sesuai dengan materi Dumas.

#### **4.1.3.3 Proses Seleksi Penempatan Personel**

Pendapat Mello (2011:204) mengatakan bahwa *“ensure the organization has the right employess with the right skills in the right places, at the right times”* dari pernyataan tersebut terlihat bahwa seleksi adalah proses penting. Apabila seleksi tidak dikelola dengan baik, maka instansi tidak memperoleh sumber daya manusia yang tepat dan sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan oleh instansi. Hal tersebut akan membuat proses kinerja yang ada didalam perusahaan berjalan kurang efektif dan efisien.

Untuk itu pada proses seleksi, manajemen sumber daya manusia Polda Sumut sangat berperan penting untuk menentukan dan memilih personel yang ada serta menempatkan personel tersebut pada posisi yang tepat. Dengan demikian, kemampuan dan kualitas para personel dapat lebih cepat berkembang dikarenakan tiap personel bekerja sesuai dengan kompetensi yang mereka miliki.

Hasil wawancara peneliti dengan informan (Lampiran 18) terkait proses seleksi personel Itwasda Polda Sumut menyatakan tidak terdapat

proses seleksi. Hal ini berdasarkan keputusan dari pimpinan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada di Polda Sumut.

Latar belakang penempatan personel Subbagdumasanwas tidak dilakukan seleksi yang mengkhususkan dalam mengopersonalkan aplikasi namun lebih diutamakan personel yang memiliki latar belakang penyidik dan latar belakang Pendidikan S1 Hukum dengan tujuan agar dapat menelaah dan menganalisa Dumas yang diterima serta dapat melakukan klarifikasi terhadap penyidik yang menangani perkara sesuai dengan materi Dumas.

Adapun personel yang ditempatkan pada tupoksi pengelolaan aplikasi diberi pelatihan terkait penggunaan aplikasi Dumas hanya saja pelatihan kepada masing-masing operator pada Bagwassidik Ditreskrim, Ditreskrimsus, Ditresnarkoba, Subbagyanduan Bidpropam dan Siwas Polrestabes/Polresta/Polres jajaran Polda Sumut belum diberikan sehingga sering terjadi keterlambatan penyelesaian Dumas.

#### **4.1.3.4 Ketersediaan Sarana dan Prasarana**

Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan faktor penting yang memengaruhi motivasi individu untuk meningkatkan kinerjanya. Tersedianya sarana dan prasarna yang memadai dapat mendorong seseorang lebih maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya (Novayanti Prameta Sambali, 2015:162).

Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Polda Sumut bertujuan untuk menunjang kinerja personel dalam mencapai tujuan instansi yang lebih baik. Fasilitas kerja yang memadai dengan kondisi yang layak pakai dan terpelihara dengan baik akan membantu kelancaran personel dalam menjalankan tugasnya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ambarwati dan Suryani (2014:304) diperoleh bahwa sarana dan prasarana mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja. Pemberian sarana dan prasarana yang lengkap juga dijadikan salah satu pendorong untuk bekerja.

Hasil wawancara dengan seluruh informan (Lampiran 19) menyatakan semua sarana dan prasarana sudah memadai untuk mendukung kinerja personel Itwasda telah disediakan oleh Polda Sumut. Hanya saja menurut informan 6 dan informan 12 masih ada yang menggunakan milik personel seperti laptop. Hal ini disebabkan karena keterbatasan komputer atau laptop yang ada di Itwasda sehingga harus menggunakan sebagian milik personel.

Hal ini harus segera diatasi mengingat resiko dari penggunaan laptop personel adalah kehilangan laptop, kehilangan data-data penting instansi, kerusakan serta resiko berbahaya lainnya. Selain itu laptop personel tidak hanya digunakan untuk kebutuhan kerja saja, bisa saja digunakan oleh anggota keluarga untuk keperluan lainnya yang mungkin dapat menimbulkan masalah dikemudian hari.



Untuk itu penyediaan sarana seperti laptop untuk penunjang kinerja Itwasda perlu segera dilakukan karena kinerja-kinerja dari personel dalam pengelolaan aplikasi manajemen Dumas terpadu dapat lebih optimal.

#### **4.1.3.5 Kemampuan Personel dalam Penggunaan Sarana dan Prasarana Aplikasi Manajemen Dumas Terpadu**

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dalam mendorong kinerja personel harus dibarengi oleh kemampuan personel dalam menggunakan sarana dan prasarana yang ada. Ketidak mampuan dalam memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada akan berdampak kepada ketidak optimalan instansi dalam mencapai tujuan dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk itu kemampuan personel dalam memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada harus dibekali oleh Polda Sumut agar tujuan instansi dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat dioptimalkan.

Hasil wawancara menunjukkan sebanyak 16 informan (Lampiran 20) menyatakan semua personel sudah mampu menggunakan sarana dan prasarana yang ada dalam pengelolaan aplikasi manajemen Dumas terpadu. Adapun sebanyak 6 informan menyatakan hanya sebagian personel yang mampu menggunakan sarana dan prasarana dalam mengelola aplikasi manajemen Dumas terpadu yaitu informan 3, informan 4, informan 5, informan 6, informan 7, dan informan 13.

Untuk itu peneliti berkesimpulan masih terdapat personel yang belum mampu memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada. Dalam mengatasi hal ini Polda Sumut memberikan bekal pelatihan kepada para personel dalam memanfaatkan secara optimal sarana dan prasarana untuk menunjang kinerja Polda Sumut dalam perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat. Cara ini dipandang sangat efektif karena penyiapan kemampuan personel akan mendorong peningkatan kinerja di Itwasda dalam penyelesaian penanganan pengaduan kepada masyarakat.

#### **4.1.3.6 Kesiapan Personel Mengerjakan Pekerjaan Di Luar Tupoksi**

Pembagian tugas dalam suatu lembaga sangat diperlukan untuk memaksimalkan kinerja pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Tugas, pokok dan fungsi (Tupoksi) merupakan suatu aturan yang wajib untuk dilaksanakan/dijalankan sesuai dengan apa yang berada dalam ketentuan tersebut. Akan tetapi bukan berarti pekerjaan yang dilakukan harus terpaku pada tupoksi yang telah ditentukan. Dibeberapa kasus tertentu misalnya para personel dituntut untuk saling bersinergis dan saling membantu antar sesama agar tujuan dan visi organisasi mampu dicapai dengan baik.

Hasil wawancara peneliti dengan informan (Lampiran 21) terkait kesiapan personel dalam mengerjakan pekerjaan diluar tupoksinya yaitu setiap personil diwajibkan bersedia mengerjakan pekerjaan tertentu diluar

tupoksinya, asalkan masih di dalam koridor tugas Kepolisian berdasarkan persetujuan pimpinan.

Hal ini menunjukkan terjalannya kerjasama dan sinergisitas antar personel dilingkungan kerja Itwasda Polda Sumut. Budaya organisasi seperti ini sangat baik untuk terus dipelihara karena selain menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan kondusif juga membantu organisasi dalam mempercepat tercapainya tujuan.

#### **4.1.3.7 Target Kerja**

Target merupakan penggerak dan acuan dalam semua aktivitas. Tanpa target kerja yang jelas, gerak dan semua pekerjaan tidak akan terarah, hanya menjadi rutinitas menjemukan dan terjadi penurunan produktivitas kerja. Dengan target yang jelas, maka akan membuat kerja personel lebih cepat, ritme kerja lebih teratur, belajar lebih bertanggung jawab, dan membuat sebuah tim menjadi lebih efektif dalam bekerja.

Hasil wawancara dengan informan (Lampiran 22) terkait target yang ditetapkan pada setiap personel dan seberapa banyak pengaduan yang terlaksana selama penggunaan aplikasi manajemen Dumas terpadu yaitu setiap personel diberi target penyelesaian Dumas yang dilaporkan paling lama selama 90 hari kerja mengacu pada Perpol Nomor 14 Tahun 2018. Ada pun Dumas yang mampu diselesaikan data per oktober sebesar 75%-80% dari total Dumas yang ditindak lanjuti. Capaian ini masih di bawah

penyelesaian Dumas sebelum menggunakan aplikasi manajemen Dumas terpadu.

#### **4.1.3.8 Bentuk Interaksi dan Kerjasama Personel**

Interaksi anatar personel yang berlangsung dengan baik akan membantu personel mendapatkan rasa aman dalam bekerja sehingga dapat tercipta kinerja yang baik. Proses interaksi yang dilakukan dengan sesama rekan kerja berupa kontak sosial dan komunikasi berupa pembahasan mengenai masalah-masalah yang munculkan solusi-solusi meningkatkan kualitas kinerja. Hubungan yang harmonis dengan rekan kerja berupa interaksi yang efektif akan mampu memotivasi personel dalam bekerja untuk mendapatkan keberhasilan mencapai tujuan bersama.

Hasil wawancara peneliti dengan informan (Lampiran 23) terkait bentuk interaksi antar personel dan kemampuan personel bekerjasama dalam menjalankan tupoksinya yaitu setiap personel memiliki wilayah Dumas masing-masing untuk ditindak lanjuti kependumas dan khusus untuk pendataan secara keseluruhan ditangani oleh satu orang personel yang dapat membantu dan melihat hasil pekerjaan personel lainnya dengan menggunakan aplikasi data Dumas terpadu sehingga dapat melakukan pengawasan/monitor terhadap kinerja kerja Subbagdumasanwas.

Selain itu personil yang menelaah surat memberikan kepada personil lain untuk ditindak lanjuti. Setelah surat di tanda tangani pimpinan administrasi surat dikerjakan oleh personil lain dan setelah

mendapat klarifikasi maka ada petugas khusus membuat tanggapan untuk disampaikan kepada pendumas dan personil saling berkoordinasi.

#### **4.1.3.9 Kemampuan Personel Dalam Beradaptasi**

Menurut Handayani (2014:74) mendefinisikan kemampuan adaptasi sebagai suatu proses dinamika yang berkesinambungan yang bertujuan untuk mengubah kelakuan guna mendapatkan hubungan yang lebih serasi antara diri dengan lingkungan. Kemampuan beradaptasi (*adaptibility*) pada umumnya dibutuhkan untuk menghadapi situasi lingkungan dinamis (terdapat perubahan sewaktu-waktu). *Adaptibility* bertujuan untuk meminimalkan risiko yang diakibatkan oleh perubahan sehingga performa yang telah ditetapkan dapat tercapai. Kemampuan beradaptasi dibutuhkan dalam bekerjasama dengan tim.

Hasil wawancara peneliti dengan informan (Lampiran 24) terkait kemampuan personel Itwasda Polda Sumut dalam beradaptasi dilingkungan kerja terlihat dari kerjasama antar personel dalam yang mencair dalam menjalankan tupoksinya masing-masing yang dapat dikonfirmasi dari capaian penanganan pengaduan masyarakat per Oktober Tahun 2020 sebesar 75%-80%, angka ini diprediksi terus meningkat hingga akhir tahun. Terkait dengan adaptasi para personel dengan sarana dan prasarana yang ada menunjukkan tidak semua personel yang mampu dan paham tentang IT sehingga solusi untuk mengatasi masalah ini dilakukan penempatan tupoksi sesuai dengan kemampuan masing-masing

personel sehingga dalam menjalankan tupoksinya tidak terdapat masalah dan personel dapat bekerja lebih efektif dan efisien dalam penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat di Polda Sumut.

## **4.2. Temuan Penelitian**

### **4.2.1. Sistem Penerapan Aplikasi Data Dumas Terpadu**

Hasil temuan penelitian menunjukkan sistem penerapan aplikasi data Dumas terpadu sudah sangat efektif dalam membantu pengaduan masyarakat. Prosedur penerapan pelayanan yang jelas serta kejelasan persyaratan dapat diakses oleh masyarakat dengan masuk ke website Dumas. Selain itu masyarakat bisa mengakses perkembangan pelaporan pengaduan dengan mengklik fitur info yang telah disediakan pada aplikasi manajemen Dumas terpadu. Aplikasi bisa diakses menggunakan gadget atau perangkat elektronik lainnya, dengan fitur yang *friendly* sehingga lebih mudah dipahami oleh pengguna.

Hasil dari efektivitas system penerapan aplikasi Dumas terpadu dapat dibuktikan dari waktu penyelesaian pengaduan yaitu selama 14 hari kerja, berbeda dengan sebelum menggunakan aplikasi yaitu selama 20 (dua puluh) hari sejak diterimanya Dumas dan paling lambat 90 (sembilan puluh) hari sejak pemberitahuan perkembangan penanganan Dumas/jawaban berupa penjelasan atas hasil klarifikasi mengacu kepada Perpol nomor 14 Tahun 2018.

Percepatan waktu penyelesaian pengaduan disebabkan oleh data yang terintegrasi kedalam satu sistem membuat seluruh personel bisa langsung menjalankan masing-masing tupoksinya dengan cara login ke aplikasi,

sehingga meminimalisir berkas pengaduan yang tercecer di jalan karena berpindah kantor atau ruangan, karena sebagian besar pengaduan sudah dilakukan secara online melalui aplikasi.

Kendati demikian, masih terdapat masalah pada system penerapan aplikasi Dumas terpadu yaitu jumlah Dumas yang tidak mengalami kenaikan yang signifikan dibandingkan dengan jumlah Dumas sebelum menggunakan aplikasi. Hal ini menunjukkan masih kurangnya sosialisasi aplikasi manajemen Dumas terpadu oleh Itwasda Polda Sumut kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang masih belum mengetahui.

Untuk itu perlu dilakukan peningkatan sosialisasi dan publikasi pada media-media lainnya seperti koran, televisi lokal, spanduk, billboard dan media lainnya yang dilihat efektif dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat serta pemanfaatan media sosial untuk menjangkau segmen pendumas dari kalangan milenial.

Masalah lainnya adalah masih belum adanya sistem yang menjamin keamanan pada website sehingga data-data Dumas menjadi rentan terhadap serangan virus maupaun *hacker*. Untuk itu perlu dilakukan tindakan preventif melalui pembekalan personel dengan keahlian *web security*. Agar data-data di aplikasi manajemen Dumas terpadu aman dari masalah dan kejahatan internet lainnya.

#### **4.2.2. Kendala Yang Dihadapi Organisasi Dalam Penerapan Aplikasi Data Dumas Terpadu**

Kendala yang dihadapi organisasi dalam penerapan aplikasi data Dumas terpadu adalah teknis yang terus terulang seperti pendumas tidak mencantumkan identitas pelapor, kurangnya kadar materi laporan, *double* penginputan dan keteledoran personel seperti berkas yang hilang atau tercecer. Masalah teknis yang terus terulang seperti pendumas tidak mencantumkan identitas pelapor, kurangnya kadar materi laporan menunjukkan masih perlu dilakukan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur pengaduan masyarakat di Polda Sumut. Terkait dengan masalah *double* penginputan dan keteledoran personel menunjukkan masih lemahnya proses verifikasi dan validasi data pada saat pengarsipan.

Selain itu upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala teknis yang terus terulang seperti pendumas tidak mencantumkan identitas pelapor, kurangnya kadar materi laporan, *double* penginputan dan keteledoran personel yaitu dengan melakukan upgrade fitur pada aplikasi yang sebelumnya hanya digunakan diinternal Polda dan digunakan masyarakat hanya bisa untuk pengecekan progres penyelesaian Dumas saja, saat ini sudah bisa diakses oleh masyarakat untuk melakukan pelaporan Dumas. Sehingga seluruh data yang dilaporkan oleh masyarakat terintegrasi disatu sistem dan meminimalisir kesalahan teknis yang terus terulang seperti pendumas tidak mencantumkan identitas pelapor, kurangnya kadar materi laporan, *double* penginputan dan keteledoran personel karena perpindahan berkas dari ruangan atau kantor.



Kendala lainnya adalah terdapat oknum Satker/Satwil jajaran Polda Sumut lamban dalam mengirimkan klarifikasi Dumas ke Itwasda Polda Sumut. Personel yang bertanggung jawab terhadap wilayah penanganan Dumas tidak optimal dalam memonitor dan meminta klarifikasi yang telah melewati batas waktu sesuai yang ditentukan dalam surat permintaan klarifikasi yang telah dikirimkan. Adapun bentuk upaya yang telah dilakukan Itwasda adalah melakukan klarifikasi langsung ke Satker/Satwil jajaran untuk melakukan investigasi dalam rangka penyelesaian penanganan Dumas serta dengan melakukan pemanggilan terhadap Kasatreskrim dan penyidik/penyidik pembantu untuk memaparkan penanganan penyidikan sesuai materi Dumas.

#### **4.2.3. Kompetensi Para Personel**

Kompetensi para personel Itwasda sudah cukup baik dalam pengelolaan aplikasi data Dumas terpadu. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil penyelesaian Dumas selama 14 hari kerja, berbeda dengan sebelum menggunakan aplikasi yaitu selama 20 hari kerja. Adapun kasus penduan dengan tingkat kerumitan yang sulit paling lama diselesaikan selama 90 hari kerja mengacu kepada Perpol nomor 14 Tahun 2018. Sehingga secara kumulatif para personel mampu menyelesaikan pengaduan masyarakat sebanyak 80% sampai 95% pada tahun 2020. Hal ini dapat disimpulkan kesiapan dan kompetensi Itwasda Personel Polda Sumut dalam mengelola aplikasi manajemen Dumas terpadu sudah sangat baik.

Kendati demikian, masih terdapat masalah yang dihadapi pada penerapan system aplikasi data Dumas terpadu yaitu ketidaksamaan latar belakang keahlian pada tupoksi pengelolaan aplikasi, tidak adanya proses seleksi dan pengecekan histori penempatan. Hal ini dikarenakan penempatan personel lebih diutamakan memiliki latarbelakang pendidikan S1 Hukum dengan tujuan agar dapat menelaah dan menganalisa Dumas yang diterima serta dapat melakukan klarifikasi terhadap penyidik yang menangani perkara sesuai dengan materi Dumas.

Adapun personel yang ditempatkan pada tupoksi pengelolaan aplikasi diberi pelatihan terkait penggunaan aplikasi Dumas hanya saja pelatihan kepada masing-masing operator pada Bagwassidik Ditreskrimum, Ditreskrimsus, Ditresnarkoba, Subbagyanduan Bidpropam dan Siwas Polresta-bes/Polresta/Polres jajaran Polda Sumut belum diberikan sehingga sering terjadi keterlambatan penyelesaian Dumas.

Selain itu masih kurangnya sarana dan prasaranan di Itwasda Polda Sumut seperti kurangnya jumlah laptop atau komputer yang digunakan oleh personel. Adapun upaya sementara yang dilakukan dalam menyelesaikan kendala kekurangan sarana dan prasana Dumas seperti kekurangan fasilitas komputer atau laptop yaitu dengan menggunakan laptop milik personel. Cara ini dalam jangka pendek dipandang efektif karena mengingat pengadaan komputer atau laptop harus melewati prosedur yang cukup panjang, persetujuan pimpinan dan persetujuan pengesahan pada tahun anggaran yang akan datang.

### 4.3. Pembahasan

#### 4.3.1. Sistem Penerapan Aplikasi Data Dumas Terpadu

Sistem penerapan aplikasi data Dumas terpadu sudah sangat efektif dalam membantu pengaduan masyarakat. Hasil dari efektivitas sistem penerapan aplikasi Dumas terpadu dapat dibuktikan dari waktu penyelesaian pengaduan yaitu selama 14 hari kerja, berbeda dengan sebelum menggunakan aplikasi yaitu selama 20 hari kerja. Adapun kasus pengaduan dengan tingkat kerumitan yang sulit paling lama diselesaikan selama 90 hari kerja mengacu kepada Perpol nomor 14 Tahun 2018. Sehingga secara kumulatif Itwasda Polda Sumut mampu menyelesaikan hingga 95% Dumas yang masuk. Akan tetapi jika dilihat dari data Dumas yang masuk (Tabel 1.1) selama 3 tahun terakhir tidak mengalami peningkatan yang signifikan setelah dilakukan penerapan aplikasi data Dumas terpadu pada awal tahun 2020.

Hal ini menunjukkan masih kurangnya sosialisasi Itwasda kepada masyarakat sehingga keterlibatan masyarakat masih dilihat kurang dalam melakukan pengaduan di Polda Sumut. Penelitian yang dilakukan oleh KA. Any Muliany M et al (2018:30) menemukan sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat untuk terlibat dalam pelayanan publik.

Selain itu belum adanya sistem yang menjamin keamanan pada website sehingga data-data Dumas menjadi rentan terhadap serangan virus maupun *hacker* atau jenis kejahatan internet lainnya. Berdasarkan publikasi laporan *State of the Internet* (2013:17) Indonesia dinyatakan berada di urutan ke dua negara asal pelaku *cyberfraud*. Untuk itu perlu dilakukan tindakan preventif

melalui pembekalan personel dengan keahlian *web security*. Agar data-data diaplikasi manajemen Dumas terpadu aman dari masalah dan kejahatan internet lainnya.

Adapun upaya yang sudah dilakukan oleh Itwasda Polda Sumut untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan masyarakat di Polda Sumut adalah menggunakan website sebagai media sosialisasi. Hal ini masih dipandang belum efektif karena tidak semua masyarakat mengetahui seluruh informasi terkait Dumas dipublikasikan melalui website <http://dumasterpadu.sumut.polri.go.id>. Untuk itu diperlukan media publikasi lainnya yang mudah dan mampu menjangkau masyarakat secara luas seperti koran, televisi lokal, spanduk, billboard dan media lainnya yang dilihat efektif dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

Penelitian yang dilakukan Gilar Rosandini dan Augusty Tae Ferdinand (2012:250) menunjukkan bahwa daya tarik media luar ruang berpengaruh positif dan signifikan terhadap keefektifan periklanan dalam rangka menumbuhkan keunggulan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Husnul Khatimah (2018:130) menyatakan media massa sebagai komunikasi massa yang berperan sebagai komunikator dan agen perubahan, menjadi pelopor perubahan dalam lingkungan publik yang dapat mempengaruhi khalayak melalui pesan-pesan seperti informasi, hiburan, pendidikan dan pesan-pesan lainnya dan dapat diakses oleh publik secara luas. Adapun wujud pentingnya media dapat dilihat dari pengaruh yang dirasakan oleh masyarakat mulai dari aspek kognitif, efektif, hingga konatif.

Selain itu, upaya yang dilakukan untuk keamanan data Dumas adalah setiap pendumas diberikan nomor registrasi yang berbeda-beda masing-masing pendumas sehingga menjaga keamanan dan kerahasiaan data dari kebocoran informasi. Cara ini dipandang belum terlalu efektif untuk menjaga keamanan data dari pencurian, *hacker* dan pembobolan website oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Untuk itu perlu dilakukan upaya-upaya *web security* agar data pendumas tersimpan dengan aman disistem aplikasi manajemen Dumas terpadu.

Penelitian yang dilakukan oleh Bayu Setiaji (2011:30) menyatakan dalam mengamankan website, harus ada petugas khusus untuk menjadi administrator web yang mempunyai pengetahuan tentang keamanan situs web seperti penggunaan Sistem Operasi untuk server, keamanan password, penggunaan web mail, SQL dump dan sebagainya, yang biasanya celah dari itu menjadi jalan untuk pembobolan website. Sekaligus pengelola website harus mengetahui tentang langkah-langkah pengamanan situs web seperti penggunaan web server yang baik, mengetahui cara kerja attacker dan sebagainya.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunanri W et al (2016:304) menyatakan manfaat yang diperoleh dengan melakukan identifikasi kengamanan web server adalah agar terhindar dari serangan *hacker* dan untuk meminimalisir celah-celah keamanan dan kerentanan pada sistem web server.

### **4.3.2. Kendala Yang Dihadapi Organisasi Dalam Penerapan Aplikasi Data Dumas Terpadu**

Dalam penerapan aplikasi data Dumas terpadu masih terdapat kendala yang dihadapi oleh personel yaitu masalah teknis yang terus terulang seperti pendumas tidak mencantumkan identitas pelapor, kurangnya kadar materi laporan, *double* penginputan dan keteledoran personel seperti berkas yang hilang atau tercecer serta masih belum banyaknya keterlibatan masyarakat didalam pelaporan pengaduan masyarakat di Itwasda Polda Sumut. Hal ini disebabkan oleh masih kurangnya proses sosialisasi dari Itwasda kepada masyarakat sehingga masih sering terjadi pengulangan kesalahan teknis yang sama. Penelitian yang dilakukan Nisa Nurmauliddiana Abdullah dan Kharisma Nasionalita (2018:129) menemukan pengaruh sosialisasi terhadap pengetahuan atau pemahaman berpengaruh positif signifikan.

Sementara itu upaya yang telah dilakukan oleh Itwasda polda Sumut dalam mengatasi kendala teknis yang terus terulang seperti pendumas tidak mencantumkan identitas pelapor, kurangnya kadar materi laporan, *double* penginputan dan keteledoran personel yaitu dengan melakukan upgrade fitur pada aplikasi, yang sebelumnya hanya digunakan diinternal Polda dan digunakan masyarakat hanya bisa untuk pengecekan progres penyelesaian Dumas saja, saat ini sudah bisa diakses oleh masyarakat untuk melakukan pelaporan Dumas.

Cara ini dipandang efektif karena apabila ada form yang kosong pada saat penginputan laporan Dumas maka tidak akan bisa mengirim laporan

Dumas, sehingga mengurangi kendala tidak lengkapnya identitas pendumas dan kurangnya kadar materi. Selain itu fitur pada aplikasi manajemen Dumas terpadu mengurangi kendala *double* penginputan dan keteledoran personel karena berkas tercecer atau hilang pada saat perpindahan ruangan atau kantor karena untuk ditindak lanjuti oleh jajaran berikutnya yang terkait dengan tupoksi Dumas.

Dewi Kurniasih (2013:13) memberikan bukti empiris bahwa semakin baik implementasi aplikasi e-Government maka semakin meningkat kinerja aparatur pemerintah. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Didin Parastiawan (2017:231) menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan aplikasi *electronic government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kendala lainnya adalah terdapat oknum Satker/Satwil jajaran Polda Sumut lamban dalam mengirimkan klarifikasi Dumas ke Itwasda Polda Sumut, seperti penanganan pengaduan yang proses penyidikannya masih dalam tahap penyelidikan dikarenakan Penyidik/penyidik pembantu mengalami hambatan yaitu belum menemukan terlapor atau dua alat bukti yang cukup untuk ditingkatkan ke tahap penyidikan. Personel Subbagdumasan Itwasda yang bertanggung jawab terhadap wilayah penanganan Dumas tidak optimal dalam memonitor dan meminta klarifikasi yang telah melewati batas waktu sesuai yang ditentukan dalam surat permintaan klarifikasi yang telah dikirimkan.

Adapun bentuk upaya yang telah dilakukan Itwasda adalah melakukan klarifikasi langsung ke Satker/Satwil jajaran untuk melakukan investigasi da-

lam rangka penyelesaian penanganan Dumas serta dengan melakukan pemanggilan terhadap Kasatreskrim dan penyidik/penyidik pembantu untuk memaparkan penanganan penyidikan sesuai materi Dumas.

Upaya ini dipandang akan sangat efektif apabila dibarengi dengan system *reward* dan *funishment* kepada para personel karena akan semakin memotivasi para personel yang bekerja optimal dan akan memberi efek jera kepada para personel yang sengaja lamban dalam melakukan klarifikasi Dumas agar menimbulkan efek jera sehingga pengulangan kesalahan tidak kembali terjadi. Penelitian yang Rizki Ayu Pramesti, dkk (2019:61) menunjukkan penerapan system *reward* dan *funishment* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan KFC Artha Gading.

#### **4.3.3. Kompetensi Para Personel**

Kompetensi para personel Itwasda sudah cukup baik dalam pengelolaan aplikasi data Dumas terpadu. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil penyelesaian Dumas selama 14 hari kerja, berbeda dengan sebelum menggunakan aplikasi yaitu selama 20 hari kerja. Adapun kasus pengaduan dengan tingkat kerumitan yang sulit paling lama diselesaikan selama 90 hari kerja mengacu kepada Perpol nomor 14 Tahun 2018. Sehingga secara kumulatif para personel mampu menyelesaikan pengaduan masyarakat sebanyak 80% sampai 95% pada tahun 2020. Hal ini dapat disimpulkan kesiapan dan kompetensi Itwasda Personel Polda Sumut dalam mengelola aplikasi manajemen Dumas terpadu sudah sangat baik.



Kendati demikian, masih terdapat masalah dalam penerapan aplikasi Dumas terpadu yaitu ketidaksamaan latar belakang pendidikan para personel dengan tupoksi pengelolaan aplikasi Dumas akan tetapi pada tupoksi lain penempatan personel berdasarkan bidang pendidikan dan keahliannya yaitu personel dengan latar belakang pendidikan S1.

Kesamaan latar belakang pendidikan memberikan bekal kepada personel untuk dapat lebih memahami tupoksinya, dalam konteks yang lebih sempit, kesamaan latar belakang bidang keahlian memberikan bekal kepada pekerja untuk mampu mengantisipasi masalah yang timbul dalam pekerjaannya, semakin ahli seseorang dalam bidang keahliannya akan semakin mudah baginya untuk mengenali masalah dalam pekerjaannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Wayan Indra Putra et al (2016:7); Muhammad Ichsan Hadjria dan Badia Perizadeb (2018:150) menemukan latar belakang pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Kadek Yogi Setiawan (2015:6) latar belakang pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pada saat proses seleksi karyawan ada banyak indikator seseorang untuk dapat diterima di sebuah perusahaan. Karyawan yang lolos diterima di perusahaan mengikuti masa *training* atau pelatihan selama 1 sampai 3 bulan. Untuk itu pelatihan karyawan berperan dalam peningkatan kinerja SDM perusahaan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Shonia Lingga Pratiwi dan dan Hendry Cahyono (2018:149) menemukan latar belakang pendidikan

tidak berpengaruh signifikan. Sementara pelatihan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas SDM perusahaan.

Sementara itu tidak ada proses seleksi didalam penempatan dan pengecekan histori penempatan personel. Proses seleksi merupakan proses penting yang mutlak harus dilakukan oleh Itwasda Polda Sumut agar penempatan personel dalam mengelola aplikasi Dumas sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan. Adapun histori penempatan menggambarkan *track record* dan pengalaman kerja dari setiap personel yang akan ditempatkan di Itwasda Polda Sumut dalam mengelola aplikasi manajemen Dumas terpadu.

Tuntutan untuk dapat bekerja secara profesional dapat dipenuhi apabila personel ditempatkan sesuai dengan kompetensi, pengalaman kerja, minat terhadap pekerjaan tersebut serta dukungan kebijakan organisasi. Penempatan atau *placement* merupakan proses memanfaatkan kompetensi yang dimiliki personel (pengetahuan, keterampilan dan keahlian) dengan menempatkannya pada bidang pekerjaan yang dianggap sesuai serta mendistribusikan personel berdasarkan potensi-potensi yang dimiliki kandidat untuk berhasil pada pekerjaannya.

Hadi Poernomo dan Hartono (2019:98) proses seleksi seleksi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Diperkuat dengan penelitian Joy O. Ekwoaba (2015:28) menemukan proses seleksi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi. Adapun Komang Elsy Yunita et al (2016:7) dan Kadek Yogi Setiawan (2015:6) menemukan terdapat

pengaruh signifikan pengalaman kerja dan penempatan karyawan terhadap kinerja karyawan.

Selain itu masih kurangnya sarana dan prasarana yang terdapat di Itwasda Polda Sumut seperti kekurangan fasilitas komputer atau laptop sehingga terpaksa harus menggunakan laptop milik personel. Cara ini dipandang efektif dalam jangka pendek, akan tetapi juga punya dampak yang resiko besar terhadap kinerja organisasi.

Hal ini disebabkan oleh laptop pribadi personel dibawa pulang kerumah dan tidak menutup kemungkinan digunakan oleh anggota keluarga lainnya sehingga resiko kehilangan, kerusakan, serta kehilangan data juga besar karena tidak hanya digunakan oleh satu orang. Penelitian Yahya N. Irianto (2017:167) menemukan terdapat hubungan positif antara ketersediaan sarana dan prasarana terhadap kinerja karyawan. Diperkuat oleh penelitian Yulihardi dan Akmal (2019:490) ketersediaan sarana dan prasarana membantu meningkatkan iklim kerja karyawan yang berpengaruh terhadap kinerja.

Upaya-upaya yang dilakukan Itwasda Polda Sumut dalam mengatasi masalah ketidaksamaan latar belakang pendidikan atau bidang keahlian pada tupoksi pengelolaan aplikasi Dumas dan tidak adanya proses seleksi serta pengecekan histori penempatan personel, dalam hal ini Itwasda Polda Sumut memberikan pelatihan dan pembekalan kepada para personel terkait keahlian teknis pengelolaan aplikasi seperti pembekalan pemahaman IT dan *web depeloment*.

Selain itu pada tupoksi lainnya penempatan personel lebih diutamakan memiliki latar belakang pendidikan S1 Hukum dengan tujuan agar dapat menelaah dan menganalisa Dumas yang diterima serta dapat melakukan klarifikasi terhadap penyidik yang menangani perkara sesuai dengan materi Dumas.

Cara ini dipandang efektif karena personel yang baru ditempatkan sering kali belum memahami secara benar bagaimana melakukan pekerjaan, perubahan-perubahan dalam lingkungan kerja, minimnya pengalaman, serta ketidaksamaan bidang keahlian.

Untuk itu pelatihan diperlukan untuk memberikan pemahaman mendasar terkait pengelolaan aplikasi dan cara menjalankan tupoksi masing-masing personel. Penelitian yang dilakukan Shonia Lingga Pratiwi dan dan Hendry Cahyono (2018:149) menemukan latar belakang pendidikan tidak berpengaruh signifikan. Sementara pelatihan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas SDM perusahaan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Denny Triasmoko et al (2014:6) menemukan metode pelatihan, materi pelatihan dan instruktur pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Adapun upaya sementara yang dilakukan dalam menyelesaikan kendala kekurangan sarana dan prasana Dumas seperti kekurangan fasilitas komputer atau laptop yaitu dengan menggunakan laptop milik personel. Cara ini dalam jangka pendek dipandang efektif karena mengingat pengadaan komputer atau laptop harus melewati prosedur yang cukup panjang, persetujuan pimpinan dan persetujuan pengesahan pada tahun anggaran yang akan datang. Akan tetapi

mempunyai potensi masalah yang besar bagi organisasi kedepannya. Hal ini disebabkan oleh laptop pribadi personel dibawa pulang kerumah dan tidak menutup kemungkinan digunakan oleh anggota keluarga lainnya sehingga resiko kehilangan, kerusakan, serta kehilangan data juga besar karena tidak hanya digunakan oleh satu orang.

Penelitian Yahya N. Irianto (2017:167) menemukan terdapat hubungan positif antara ketersediaan sarana dan prasarana terhadap kinerja karyawan. Diperkuat oleh penelitian Yulihardi dan Akmal (2019:490) ketersediaan sarana dan prasarana membantu meningkatkan iklim kerja karyawan yang berpengaruh terhadap kinerja.

## BAB V

### SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

##### 1. Sistem Penerapan Aplikasi Data Dumas Terpadu

Sistem penerapan aplikasi data dumas terpadu sudah cukup efektif dalam penanganan pengaduan masyarakat, hanya saja terdapat beberapa masalah dalam penerapan aplikasi yaitu:

- a. Belum adanya sistem yang menjamin keamanan pada website sehingga data-data Dumas menjadi rentan terhadap serangan virus maupun hacker.
- b. Masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur pengaduan dan informasi perkembangan Dumas.

Adapun upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Itwasda Polda Sumut dalam mengatasi masalah tersebut yaitu:

- a. Setiap pendumas diberikan nomor registrasi yang berbeda terhadap masing-masing pendumas untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data dari kebocoran informasi.
- b. Menggunakan website <http://dumasterpadu.sumut.polri.go.id> sebagai media sosialisasi untuk menjelaskan informasi lengkap terkait Dumas.

##### 2. Kendala Yang Dihadapi Organisasi Dalam Penerapan Aplikasi Data Dumas Terpadu.

Kendala yang dihadapi Itwasda Polda Sumut dalam penerapan aplikasi dumas terpadu tidak terlalu signifikan dalam mempengaruhi kinerja penanganan dumas. Akan tetapi kendala ini apabila tidak segera diselesaikan akan berdampak terhadap kinerja jangka panjang penanganan dumas di Polda Sumut, yaitu:

- a. Tidak sesuainya latar belakang bidang keahlian atau pendidikan personel yang ditugaskan pada tupoksi pengelolaan aplikasi Dumas terpadu. Hanya saja tupoksi personel lainnya yang ditempatkan berlatar belakang pendidikan S1 Hukum karena bertujuan untuk menelaah dan menganalisis Dumas yang diterima. Adapun pelatihan yang diberikan masih kepada para personel Subbagdumasanwas Itwasda saja, namun belum diberikan kepada para operator yang ada di Satker dan Satwil.
- b. Masalah teknis yang terus terulang seperti pendumas tidak mencantumkan identitas pelapor, kurangnya kadar materi laporannya, *double* penginputan, keteledoran personel seperti berkas yang hilang atau tercecer.

Adapun bentuk upaya yang dilakukan oleh Itwasda Polda Sumut untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam penerapan aplikasi dumas terpadu, yaitu:

- a. Memberikan pelatihan dan pembekalan kepada para personel terkait keahlian teknis pengelolaan aplikasi seperti pembekalan pemahaman IT dan web development.

- b. Melakukan upgrade fitur pada aplikasi yang sebelumnya hanya digunakan di internal Polda dan digunakan masyarakat hanya bisa untuk pengecekan progres penyelesaian Dumas saja, saat ini sudah bisa diakses oleh masyarakat untuk melakukan pelaporan Dumas dan mengetahui perkembangan penanganan Dumas. Selain itu sistem yang sudah berbasis IT meminimalisir kesalahan teknis yang terulang seperti kurangnya identitas pelapor, kurangnya kadar materi laporannya, double penginputan, keteledoran personel seperti berkas yang hilang atau tercecer.

### 3. Kompetensi Para Personel

Kompetensi personel sudah cukup baik. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil kinerja personel dalam menyelesaikan dumas sebanyak 80% sampai 95% pada tahun 2020. Akan tetapi masih terdapat masalah yang dihadapi dalam penerapan aplikasi dumas terpadu, yaitu:

- a. Tidak ada proses seleksi dalam penempatan personel.
- b. Masih terdapat oknum Satker dan Satwil yang lamban dalam memberikan klarifikasi Dumas ke Itwasda Polda Sumut.
- c. Kurangnya sarana dan prasarana seperti kurangnya jumlah laptop atau komputer yang digunakan oleh personel.

Adapun bentuk upaya yang dilakukan oleh Itwasda Polda Sumut untuk mengatasi masalah yang dihadapi pada kompetensi para personel dalam penerapan aplikasi dumas terpadu, yaitu:



- a. Melakukan pelatihan terkait tupoksi pengelolaan aplikasi Dumas terpadu.
- b. Melakukan klarifikasi langsung ke Satker/Satwil jajaran untuk melakukan investigasi dalam rangka penyelesaian penanganan Dumas dan atau melakukan pemanggilan terhadap Kasatreskrim dan penyidik/penyidik pembantu untuk memaparkan penanganan penyidikan sesuai materi Dumas.
- c. Menggunakan laptop milik personel untuk memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana yang kurang.

## **5.2. Implikasi**

Adapun implikasi penelitian yaitu:

1. Implikasi penelitian bagi instansi pemerintah khususnya Instansi Kepolisian adalah sebagai acuan untuk memperbaiki pelayanan publik khususnya pelaporan pengaduan masyarakat agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan. Serta indikator apa saja yang perlu diperhatikan dan diperbaiki dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan aplikasi untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat.
2. Adapun implikasi penelitian kepada perguruan tinggi adalah sebagai sumbangsih peneliti di bidang pengetahuan serta tambahan referensi bagi peneliti berikutnya yang meneliti topik serupa/sama.

### 5.3. Saran

Agar penggunaan aplikasi manajemen Dumas terpadu semakin efektif dalam mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat, maka perlu kiranya Itwasda Polda Sumut melakukan sebagai berikut:

1. Pelatihan berkala terkait tupoksi masing-masing personil khususnya pelatihan mendalam tentang *web development* dan *web security*, agar personel semakin memahami dan matang dalam menjalankan tupoksinya.
2. *Controlling* dan evaluasi terhadap kinerja personel agar tidak ada lagi masalah teknis dan keteledoran yang sama terus terulang.
3. Dalam hal sarana dan prasarana, agar dilakukan penambahan jumlah laptop atau komputer dengan spesifikasi sesuai kebutuhan dan *maintenance* terhadap sarana dan prasarana yang rusak agar kinerja personel dalam pengelolaan Dumas menjadi lebih optimal.
4. Penerapan *reward* dan *punishment* agar personel semakin termotivasi dalam bekerja.
5. Peningkatan sosialisasi kepada masyarakat menggunakan media massa seperti koran, radio dan televisi serta menggunakan media luar ruangan seperti *billboard*, *signboard* dan spanduk, agar semakin banyak masyarakat yang tahu dan mau terlibat dalam pelaporan pengaduan di Itwasda Polda Sumut. Selain itu optimalisasi sosialisasi menggunakan media social untuk menysasar target pendumas dari kalangan milenial.
6. Peningkatan keamanan pada website agar aplikasi Dumas terpadu aman dari *hacker* dan virus internet, sehingga data pendumas menjadi aman dan *trust*

masyarakat kepada kinerja Kepolisian khususnya Polda Sumut semakin meningkat.

7. Pengembangan aplikasi berbasis *mobile phone* dengan user yang *friendly* serta mudah dipahami oleh kalangan generasi gen x dan y.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, S. (2013). Efektivitas Organisasi Kecamatan Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (Studi Di Kecamatan Pulau Laut Utara Kabupaten KotaBaru). *Jurnal Ilmu Politik Dan Pemerintahan Lokal*, II, 201–217.
- Adha, F. dkk. (2013). Loyalitas, kompetensi pegawai, dan kinerja pelayanan publik. *Jurnal Adminitrasi Pembangunan*, Vol 2(No 1), 103–109.
- Annas, A. (2017). *InteraksiPengambilan Keputusan dan Evaluasi Kebijakan*. Celebes Media Perkasa.
- Abdullah, Nisa Nurmauliddiana dan Kharisma Nasionalita. (2018). Pengaruh Sosialisasi Terhadap Pengetahuan Pelajar Mengenai Hoax (Studi Pada Program Diseminasi Informasi Melalui Media Jukrak Di SMKN 1 Pangandaran). *CHANNEL*. Vol 6, No 1, 106-119.
- Ambarwati, Yuni dan Nanik Suryani. (2014). Pengaruh Komunikasi Internal, Motivasi Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Wonobojo Kabupaten Temanggung. *Economic Education Analysis Journal*. Vol 3, No 2, 299-306.
- Akmai Technologies. (2013) State of The Internet. *Report Akmai*. Vol 6, No 3, 1-39.
- Bungin, B. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Raja Grafindo Persada.
- Bungkes, H. R. (2013). Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin Dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud. *ACTA DIURNA*, April, 1–23.
- Dehotman, Kornelis. (2016). Pengaruh Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Baitul Mal Wat-Tamwil di Provinsi Riau. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol 1, No 2, 218-234
- Ekwoaba, Joy O, dkk (2015). The Impact of Recruitment and Selection Creteria On Organizational Performance. *Global Journal of Human Resource Management*. Vol 3, No 2, 22-33.
- Egeten, M. M. (2011). Pengaruh struktur organisasi dalam pelayanan publik di kota Manado. *Julnal Ilmu Adminitrasi Publik*, 1–8.
- Fadly, M. A. dkk. (2014). Evaluasi Efektivitas Pelayanan Publik Kecamatan Kaliwungu Selatan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1, 1–8.

- Gistyan, R. (2014). Akuntabilitas keuangan, kompetensi pegawai, dan akuntabilitas kinerja. *Jurnal Adminitrasi Pembangunan*, vol 2, 227–360.
- Halimah, halik. (2019). Fungsi Keuchik Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Glumpang Baro Kabupaten Pidie. *Jurnal Warsa*, 1829–7463, 69–90.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Herawati, ni luh made dkk. (2016). Pengaruh Pengawasan Pimpinan, Disiplin dan Kompetensi Pegawai pada Kinerja Pegawai Inspektorat Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol 7, 1953–1980.
- Ismayanti, L. (2015). Efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten malang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2), 290–300.
- Juemi. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kota Palu. *Jurnal Academica*, 5(1), 1013–1017.
- Kahpi, H. S. dkk. (2017). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kompetensi Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, Vol 1, 1–10.
- Khatimah, Husnul. (2018). Posisi dan Peran Media Dalam Kehidupan Masyarakat. *Jurnal Tasamuh*. Vol 16, No 1, 119-136.
- Kurniasih, Dewi, dkk. (2013). Pengaruh Implementasi Kebijakan E-Government Terhadap Kinerja Aparatur Kota Cimahi. *Sosiohumaniora*. Vol 15, No 1, 6-14.
- Kotler, & Anderson. (2013). *Strategi Pemasaran Untuk Organisasi Nirlaba* (Ketiga). Gadjah Mada University Press.
- Kurniasih, laksmi wahyu. (2016). Pelayanan publik dalam menciptakan pelayanan prima di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pemalang. *Jurnal Adminitrasi Publik*, 1, 1–11.
- Mahmudi. (2010). *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Sekolah tinggi ilmi manajemen*.
- Mello, Jeffrey A. (2011). *Strategic Management Of Human Resources*. South Western: Cengage Learning.
- Masruri. (2017). Analisis Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM-MP). *Journal Governance and Public Policy*, 4(no 2).

- Moehersono. (2010). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Moleong, L. J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Muliany M, KA. Any, dkk. (2018). Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Dalam Pemanfaatan Home Care Di Puskesmas Layang. *Jurnal Kesehatan*. Vol 1, No 3, 297-303.
- Ngebu, Wilfridus Djaga, dkk. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Penempatan Pegawai Terhadap Kepuasan Kinerja dan Pegawai. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. Vol 7, No 12, 2555-2570.
- Norman. (2013). *Desa dan Pembangunan Desa*. Ghalia Indonesia.
- Nurmasitha, F. dkk. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Adminitrasi Publik, Vol 1*(No 6), hal 1220-1228.
- Pananrangi, M. (2019). Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen ' S CHARTER. *Journal Meraja*, 2(2), 119–134.
- Poernomo, Hadi dan Hartono. (2019). Pengaruh Rekrutmen dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Indonesia, Tbk Cabang Sidorjo. *Journal of Management and Accounting*. Vol 2, No 1, 88-101.
- Putra, Wayan Indra, dkk. (2016). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha*. Vol 4, 1-11.
- Parastiawan, Didin. (2017). Pengaruh Penggunaan Electronic Government Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda. *E-Journal Pemerintahan Integratif*. Vol 5, No 2, 225-233.
- Potale, Billy Renaldo, dkk. (2016). Pengaruh Proses Rekrutmen dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Sulutgo. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. Vol 16, No 04, 453-464.
- Pramesti, Rizki Ayu, dkk. (2019). Pengaruh *Reward* Dan *Punishment* Terhadap Kinerja Karyawan KFC Artha Gading. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 9, No 1.
- Pratiwi, Shonia Lingga dan Hendry Cahyono. (2018). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Peningkatan Kualitas SDM Bank Syariah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan. *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol 1, No 2, 145-153.

- Prastowo, A. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Ar Ruzz Media.
- Rosandini, Gilar dan Augusty Tae Ferdinand. (2012). Analisis Daya Tarik Media Luar Ruangan, Popularitas Endorser, dan Kreativitas Iklan Terhadap Efektivitas Iklan Guna Menumbuhkan Top of Mind Produk Simcard GSM Prabayar Mentari (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro ). *Diponegoro Journal Of Management*, Vol 1, No 1, 245-253.
- Setiawan, Kadek Yogi. 2015. Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Federal International Finance (FIF) Group Cabang Singaraja. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*. Vol. 5, No 1, 1-11.
- Setiaji, Bayu. (2011). Masalah Keamanan dan Pengamanan Situs Web Pemerintah. *Jurnal DASI*. Vol 12, No 2, 28-31.
- Sambali, Novayanti Prameta. (2015). Pengaruh Kompetensi, Budaya Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Perwakilan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Provinsi Sulawesi Tengah. *E-Jurnal Katalogis*. Vol 3, No 8, 157-166.
- Santiasih, N. W. dkk. (2012). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Pupun Kabupaten Tabanan Tahun 2012*.
- Sugiyono. (2012). *Statistika untuk Penelitian* (Cetakan ke). ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryanto, dedy dkk. (2017). Persepsi Pegawai Mengenai Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi dengan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan Nilai-Nilai Organisasi Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Direktorat Jenderal Pajak di Lingkungan Kant. *Jurnal Ilmiah Admistrasi Publik*, Vol 3(No 2), 109–121.
- Sutrisno, E. (2010). *Budaya Organisasi*. Kencana Prenada Media Group.
- Triasmoko, Denny, dkk. (2014). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Penelitian pada Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol 12, No 1, 1-10.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. Raja Grafindo Persada.
- Yudhaningsih, R. (2011). Peningkatan Efektivitas Kerja Melalui Komitmen, Perubahan dan Budaya Organisasi. *Jurnal Pengembangan Humaniora*, 11, 40–50.
- Yunita, Komang Elsy, dkk. 2016. Pengaruh Pengalaman Kerja dan Penempatan

Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan. *Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha*. Vol 4, 1-10.

Yulihardi dan Akmal. (2019). Ketersediaan Sarana Prasarana, Kompetensi Kerja Dan Iklim Organisasi Dalam Mempengaruhi Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Puti Bungsu Padang. *Riau Economics and Business Reviewe*. Vol 10, No 4, 482-492.

Yahya N dan Irianto. (2017). Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Fakfak. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Asy-Syafi.iyah Fakfak*. Vol X1, No 1, 155-169.

Yunanri W, dkk. (2016) Analisis Keamanan Webserver Menggunakan Metode Penetrasi Testing. *Prosiding Annual Research Seminar*. Vol 2, No 1, 300-3014.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1

<b>DATA INFORMAN</b>		
<b>No</b>	<b>Inisial Nama</b>	<b>Jabatan</b>
Informan 1	AbS	Bamin Subbagdumasanwas Itwasda
Informan 2	AhS	Pamin 1 Subbagdumasanwas Itwasda
Informan 3	Dmi	Kabagwassidik Ditreskrimun
Informan 4	Hko	Kabagwassidik Ditreskrimsus
Informan 5	Rdo	Kabag Wassidik Ditresnarkoba
Informan 6	Ako	Pamin 3 Subbagdumasanwas
Informan 7	Bsi	Pamin Subbagdumasanwas Itwasda
Informan 8	DdS	Bamin Subbagdumasanwaswas Itwasda
Informan 9	DWu	Kaurkuatwas Subbagdumasanwas Itwasda
Informan 10	DjS	Pamin 2 Subbagdumasanwas Itwasda
Informan 11	EnR	Kaurtoring Subbagdumasanwas Itwasda
Informan 12	RTH	Kasubbagdumasanwas Itwasda Itwasda
Informan 13	LuM	Pamin 4 Subbagdumasanwas Itwasda
Informan 14	SSR	Pegawai Honor Subbagdumasanwas
Informan 15	SES	Damin 7 Subbagdumasanwas Itwasda
Informan 16	Twi	Kauranev Subbagdumasanwas Itwasda
Informan 17	TtD	Pamin 6 Subbagdumasanwas Itwasda
Informan 18	VLH	Bamin Subbagdumasanwas Itwasda

### Lampiran 2

<b>Bagaimana prosedur pelayanan aplikasi Dumas terpadu Polda Sumut?</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Masyarakat menyampaikan pengaduannya pada aplikasi yang sudah online dan data diri sesuai format</i>
Informan 2	<i>Masyarakat dapat mengajukan Dumas dengan, melalui aplikasi, melalui surat dan datang langsung</i>
Informan 3	<i>Prosedur aplikasi Dumas terpadu dengan cara menginput data pada form yang telah disediakan pada menu register pengaduan dan dilakukan verifikasi</i>
Informan 4	<i>Prosedurnya dapat melakukan penginputan data pada form yang disediakan pada aplikasi Dumas terpadu</i>

Informan 5	<i>Dengan melakukan penginputan data pada form yang telah disediakan pada menu register pengaduan dan kemudian dilakukan verifikasi</i>
Informan 6	<i>Prosedurnya adalah pada saat penginputan data pada form aplikasi harus diisi sesuai dengan yang ada</i>
Informan 7	<i>Pelayanan aplikasi cukup baik dari segi tata kelola maupun pelaporan dan pendataan</i>
Informan 8	<i>Masyarakat dapat menyampaikan pengaduannya dengan menggunakan aplikasi secara online dan dapat juga menggunakan surat serta datang langsung ke kantor Subbagdumasanwas</i>
Informan 9	<i>Pendumas dapat menyampaikan pengaduannya baik secara langsung, tidak langsung (melalui surat) dan online</i>
Informan 10	<i>Pelapor dapat membuat pengaduan melalui surat ataupun melalui aplikasi Dumas terpadu secara online</i>
Informan 11	<i>Masyarakat dapat menyampaikan pengaduannya melalui aplikasi secara online, secara tertulis/melalui surat ataupun langsung ke Subbagdumasanwas</i>
Informan 12	<i>Prosedurnya dengan melakukan penginputan data pada form-form yang disediakan pada menu / akses Register pengaduan dan kemudian dilakukan verifikasi</i>
Informan 13	<i>Dumas disampaikan secara langsung ke Dumas Itwasda dan ,elalui aplikasi Dumas online</i>
Informan 14	<i>Masyarakat / pelapor dapat menyampaikan pengaduannya melalui surat, online aataupun datang langsung ke kantor Dumasnaswas</i>
Informan 15	<i>Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui aplikasi secara online</i>
Informan 16	<i>Masyarakat / pengadu menyampaikan Dumas melalui aplikasi secara online</i>
Informan 17	<i>Masyarakat / pelapor dapat menyampaikan pengaduannya melalui surat, online atau bisa langsung ke Subbagdumasanwas Itwasda</i>
Informan 18	<i>Masyarakat dapat membuat / menyampaikan pengaduannya secara online, melalui surat dan datang secara langsung</i>

### Lampiran 3

<b>Apakah persyaratan yang ditetapkan dapat dipahami oleh pendumas? Jika ya, bisa diketahui dari mana?</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Bisa dipahami karena dalam pengisian form pada aplikasi apabila ada salah satu form tidak diisi maka laporan tidak di proses</i>
Informan 2	<i>Ya, pendumas dapat memahami persyaratannya pada saat mengisi form registrasi pendumas</i>
Informan 3	<i>Ya, dengan cara pendumas mengisi form yang telah disediakan identitas pelapor pada fitur di aplikasi</i>
Informan 4	<i>Persyaratannya salah dengan mengisi form yang disediakan pelapor pada fitur aplikasi</i>
Informan 5	<i>Persyaratan dapat dipahami oleh pendumas dengan cara mengisi form yang disediakan identitas pelapor pada fitur aplikasi Dumas terpadu</i>
Informan 6	<i>Ya, dapat diketahui pada saat mengisi form-form yang terdapat pada aplikasi</i>
Informan 7	<i>Dapat dipahami dengan mengisi form-form yang telah disediakan pada registrai online maupun maupun dengan form dalam kertas</i>
Informan 8	<i>Bagi pendumas harus mengisi form yang disediakan dalam aplikasi registrasi pendumas dan apabila salah satu form tidak diisi maka laporan tersebut tidak dapat di proses</i>
Informan 9	<i>Bagi pendumas harus mengisi form yang telah disediakan dalam aplikasi registrasi, apabila form tidak diisi secara lengkap maka laporan tidak dapat diproses</i>
Informan 10	<i>Dapat dipahami pendumas, karena pendumas terlebih dahulu mengisi form pengaduan yang telah disediakan dan selanjutnya akan ditindak lanjuti</i>
Informan 11	<i>Bagi pendumas harus mengisi form yang telah disediakan dalam aplikasi registrasi pendumas dan apabila salah satu form tidak diisi maka laporan tersebut tidak dapat di proses</i>
Informan 12	<i>Persyaratan dapat dipahami oleh pendumas dengan cara mengisi form-form yang disediakan identitas pelapor pada fitur aplikasi</i>

	<i>Dumas terpadu</i>
Informan 13	<i>Bagi pendumas harus mengisi form yang telah disediakan dalam aplikasi registrasi pendumas dan apabila salah satu form tidak diisi maka laporan tersebut tidak dapat di proses</i>
Informan 14	<i>Untuk mengisi form pengaduan harus dilakukan dengan baik dan akurat, agar duma dapat ditangani dan diproses dengan cepat</i>
Informan 15	<i>Dapat dipahami karena pendumas hanya mengisi form yang ada pada aplikasi</i>
Informan 16	<i>Dapat dipahami karena pendumas hanya mengisi form pada aplikasi</i>
Informan 17	<i>Untuk mengisi form pengaduan harus dilakukan dengan baik dan mengacu pada acuan, agar Dumas dapat diproses dengan cepat</i>
Informan 18	<i>Tidak ada persyaratan khusus namun pendumas hanya harus mengisi form secara lengkap pada saat membuat laporan secara online</i>

#### Lampiran 4

<b>Berapa banyak pengaduan yang terlaksana selama penggunaan aplikasi Data Dumas Terpadu hingga saat ini?</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Personil sudah mampu dalam penggunaan aplikasi</i>
Informan 2	<i>Tidak semua mampu menggunakan aplikasi data Dumas</i>
Informan 3	<i>Tupoksi personil Subbagdumasanwas dalam menangani aplikasi Dumas terpadu ada yang bertanggungjawab menelaah surat, menindaklanjuti, mengelola aplikasi sesuai dengan wilayah yang menjadi tanggung jawabnya</i>
Informan 4	<i>Tupoksi setiap personil berbeda-beda dan bermacam-macam, ada yang menindaklanjuti Dumas ke Satker ada yang mengelola aplikasi sesuai wilayah tanggung jawab masing-masing</i>
Informan 5	<i>Tupoksi personil Subbagdumasanwas dalam menangani aplikasi Dumas terpadu ada yang bertanggung jawab menelaah surat, menindaklanjuti, mengelola aplikasi sesuai dengan wilayah yang menjadi tanggung jawab masing-masing</i>

Informan 6	<i>Tupoksi personil yang menangani aplikasi antara lain menindaklanjuti Dumas yang masuk hingga tuntas, mendata, menelaah dan personil mampu untuk menyelesaikan tugasnya</i>
Informan 7	<i>Tupoksi personil Subbagdumasanwas berbeda-beda sesuai job discription yang telah ditetapkan. Dan secara garis besar semua personil mampu menyelesaikan tugasnya</i>
Informan 8	<i>Tidak semua personil mampu menggunakan aplikasi data Dumas terpadu dikarenakan kurang memahami IT</i>
Informan 9	<i>Mampu, semua personel dapat menyelesaikan tugas dan tupoksinya dengan menggunakan aplikasi data Dumas terpadu</i>
Informan 10	<i>Semua personel mampu menyelesaikan tugas sesuai tupoksinya masing-masing</i>
Informan 11	<i>Tidak semua personil mampu menggunakan aplikasi data Dumas terpadu</i>
Informan 12	<i>Tupoksi personil Subbagdumasanwas berbeda-beda dan bermacam-macam. Dalam menangani aplikasi, ada personil yang bertugas menelaah Dumas. Ada yang menindak lanjuti Dumas ke Satker/Satwil. Ada yang mengelola aplikasi sesuai wilayah tanggung jawabnya dan ada yang memberikan tanggapan terhadap Dumas tersebut</i>
Informan 13	<i>Semua personel mampu menyelesaikan tugas sesuai tupoksinya masing-masing</i>
Informan 14	<i>Semua personil mampu menyelesaikan tugas tupoksinya dengan baik dengan bantuan aplikasi Dumas terpadu</i>
Informan 15	<i>Semua personil mampu menyelesaikan tugasnya karena terbantu dengan adanya aplikasi</i>
Informan 16	<i>Semua personil mampu menyelesaikan tugasnya karena adanya aplikasi</i>
Informan 17	<i>Semua personel mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik dengan bantuan aplikasi terpadu</i>
Informan 18	<i>Aplikasi data Dumas terpadu tidak semua personil dapat menggunakannya</i>

### Lampiran 5

<b>Apakah pendumas bisa memastikan status laporan (waktu dan tahapan)? Jika ya, dapat diketahui dari mana?</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Iya, karena dapat diketahui dari aplikasi untuk melihat perkembangan pengaduan</i>
Informan 2	<i>Ya, pendumas dapat melihat dari info perkembangan pengaduan yang ada di aplikasi</i>
Informan 3	<i>Ya, dengan login pada fitur info perkembangan Dumas pada aplikasi</i>
Informan 4	<i>Pendumas dapat melihat status laporan dengan mengklik link info perkembangan pengaduan yang ada pada aplikasi Dumas terpadu</i>
Informan 5	<i>Ya, pendumas dapat memastikan status laporan dengan login pada fitur info perkembangan Dumas pada aplikasi</i>
Informan 6	<i>Ya, pendumas dapat login pada fitur info perkembangan Dumas</i>
Informan 7	<i>Pendumas dapat mengetahui dari akses info penanganan pengaduan yang disediakan aplikasi</i>
Informan 8	<i>Pendumas dapat mengetahui perkembangan pengaduannya dari aplikasi dengan melihat info perkembangan pengaduan</i>
Informan 9	<i>Bisa, status laporan pendumas dapat dilihat dari aplikasi Dumas terpadu melalui link yang disediakan</i>
Informan 10	<i>Dapat dilihat pendumas dari aplikasi pada perkembangan pangaduan</i>
Informan 11	<i>Pendumas dapat mengetahui perkembangan pengaduan dari aplikasi dengan melihat info perkembangan pengaduan</i>
Informan 12	<i>Pendumas dapat memastikan status laporan dengan login pada fitur info perkembangan Dumas pada aplikasi</i>
Informan 13	<i>Pendumas dapat mengetahui perkembangan pengaduan dari aplikasi dengan melihat info perkembangan pengaduan</i>
Informan 14	<i>Status laporan pengaduan dapat dilihat di aplikasi Dumas terpadu melalui link yang disediakan</i>
Informan 15	<i>Bisa karena dalam waktu 14 hari pendumas bisa mengecek</i>

	<i>perkembangan pengaduan pada aplikasi</i>
Informan 16	<i>Bisa karena dalam waktu 14 hari pendumas bisa mengecek perkembangan pengaduan pada aplikasi</i>
Informan 17	<i>Ya, laporan pengaduan dapat dilihat di aplikasi Dumas terpadu melalui link yang disediakan</i>
Informan 18	<i>Ya, perkembangan pengaduan dapat diketahui dari aplikasi dengan melihat info perkembangan pengaduan</i>

### Lampiran 6

<b>Apa bentuk keterbukaan terhadap informasi dalam system pelayanan bagi pendumas?</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Pendumas dapat mengecek perkembangan pengaduan secara langsung dalam <math>\pm</math> 14 hari dengan membuka kode yang diterima pendumas</i>
Informan 2	<i>Informasi pengaduan masyarakat telah disampaikan ke pendumas paling cepat 14 hari dan untuk kasus tertentu dapat mencapai hingga 90 hari</i>
Informan 3	<i>Dengan adanya fitur info perkembangan pada aplikasi Dumas terpadu</i>
Informan 4	<i>Dengan menyediakan fitur informasi perkembangan pengaduan pada aplikasi untuk mengetahui perkembangan penanganan Dumas</i>
Informan 5	<i>Bentuk keterbukaan dengan menyediakan fitur info perkembangan pengaduan pada aplikasi untuk mengetahui dari perkembangan penanganan Dumasnya</i>
Informan 6	<i>Bentuk keterbukaan dengan menyediakan fitur info perkembangan pengaduan pada aplikasi</i>
Informan 7	<i>Pendumas dapat mengetahui perkembangan Dumasnya dengan login pada aplikasi</i>
Informan 8	<i>Bahwa keterbukaan informasi telah disampaikan ke pendumas dimana penyelesaiannya paling cepat 14 hari dan terhadap kasus tertentu dapat mencapai 90 hari sesuai dengan perpol no. 9 th 2018</i>

Informan 9	<i>Keterbukaan terhadap informasi disampaikan ke pendumas paling cepat 14 hari</i>
Informan 10	<i>Surat pendumas yang telah diinput di aplikasi Dumas terpadu akan mendapat tanggapan paling cepat 14 hari setelah surat diinput</i>
Informan 11	<i>Bentuk keterbukaan terhadap informasi tela disampaikan ke pendumas paling cepat 14 hari dan terhadap kasus tertentu dapat mencapai 90 hari (perpol No. 9 /2018)</i>
Informan 12	<i>Bentuk keterbukaan dengan menyediakan fitur info perkembangan pengaduan pada aplikasi untuk mengetahui perkembangan penanganan Dumasnya</i>
Informan 13	<i>Bentuk keterbukaan terhadap informasi tela disampaikan ke pendumas paling cepat 14 hari dan terhadap kasus tertentu dapat mencapai 90 hari (Perpol No. 9 /2018)</i>
Informan 14	<i>Keterbukaan informai paling cepat 14 hari penyelesaian</i>
Informan 15	<i>Penyelesaian dapat diperoleh pendumas dalam waktu 14 hari</i>
Informan 16	<i>Penyelesaian dapat diperoleh pendumas dalam waktu 14 hari</i>
Informan 17	<i>Keterbukaan informasi paling cepat 14 hari penyelesaian</i>
Informan 18	<i>Bentuk keterbukaan terhadap informasi telah disampaikan ke pendumas paling cepat 14 hari dan terhadap kasus tertentu dapat mencapai 90 hari</i>

### Lampiran 7

<b>Darimana pendumas mengetahui informasi biaya yang ditetapkan untuk melakukan pelaporan?</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Tidak ada pungutan biaya</i>
Informan 2	<i>Tidak ada biaya</i>
Informan 3	<i>Dalam menyampaikan pengaduan baik langsung, melalui surat dan melalui aplikasi tidak dipungut biaya</i>
Informan 4	<i>Pengaduan masyarakat tidak dipungut biaya atau gratis</i>



Informan 5	<i>Dalam menyampaikan pengaduan di Subbagdumasanwas baik secara langsung, melalui surat ataupun dengan aplikasi tidak dipungut biaya</i>
Informan 6	<i>Pendumas dapat mengetahui informasi secara langsung ataupun melalui online dimana tidak ada dipungut biaya</i>
Informan 7	<i>Pelaporan tidak dipungut biaya “gratis</i>
Informan 8	<i>Dalam membuat pengaduan baik secara online aplikasi maupun dengan surat atau langsung tidak dikenakan biaya/gratis</i>
Informan 9	<i>Gratis</i>
Informan 10	<i>Pengaduan masyarakat tidak dipungut biaya</i>
Informan 11	<i>Pelaporan tidak dipungut biaya “gratis</i>
Informan 12	<i>Dalam menyampaikan pengaduan di Subbagdumasanwas Itwasda Polda Sumut baik secara langsung, melalui surat ataupun dengan aplikasi tidak dipungut biaya</i>
Informan 13	<i>Pengaduan masyarakat tidak dipungut biaya</i>
Informan 14	<i>Pelaporan tidak dikenakan biaya</i>
Informan 15	<i>Pengaduan tidak dipungut biaya</i>
Informan 16	<i>Pengadu tidak dipungut biaya</i>
Informan 17	<i>Pelaporan dan pengaduan tidak dikenakan pembayaran</i>
Informan 18	<i>Tidak ada biaya</i>

### Lampiran 8

<b>Media apa yang dapat diakses oleh pelapor untuk menjelaskan prosedur pelayanan di Polda Sumut?</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Login ke aplikasi, dapat menggunakan surat atau datang secara langsung</i>
Informan 2	<i>Melalui aplikasi Dumas.terpadu.sumut.polri.go.id</i>
Informan 3	<a href="http://dumasterpadu.sumut.polri.go.id">http://dumasterpadu.sumut.polri.go.id</a>

Informan 4	<i>Media yang dapat diakses oleh pelapor untuk prosedur pelayanan adalah dengan login di aplikasi Dumas terpadu</i>
Informan 5	Media aplikasi dengan login <a href="http://dumasterpadu.sumut.polri.go.id">http://dumasterpadu.sumut.polri.go.id</a>
Informan 6	<i>Media aplikasi dengan login <a href="http://dumasterpadu.sumut.polri.go.id">http://dumasterpadu.sumut.polri.go.id</a></i>
Informan 7	<i>Dapat diakses melalui link <a href="http://dumasterpadu.sumut.polri.go.id">http://dumasterpadu.sumut.polri.go.id</a></i>
Informan 8	<i>Melalui login ke aplikasi Dumas terpadu dengan <a href="http://dumasterpadu.sumut.polri.go.id">Dumasterpadu.sumut.polri.go.id</a> dan surat tanggapan Dumas yang dikirimkan via post oleh petugas</i>
Informan 9	Melalui aplikasi <a href="http://dumasterpadu.sumut.polri.go.id">Dumasterpadu.sumut.polri.go.id</a> atau melalui surat
Informan 10	<i>Melalui login ke aplikasi Dumas terpadu pendumas dapat melihat hasil dari surat pengaduannya</i>
Informan 11	<i>Melalui aplikasi <a href="http://dumasterpadu.sumut.polri.go.id">Dumasterpadu.sumut.polri.go.id</a></i>
Informan 12	Media aplikasi dengan login <a href="http://dumasterpadu.sumut.polri.go.id">http://dumasterpadu.sumut.polri.go.id</a>
Informan 13	<i>Melalui login ke aplikasi Dumas terpadu pendumas dapat melihat hasil dari surat pengaduannya</i>
Informan 14	<i>Melalui media online yang dapat diakses melalui aplikasi web Dumas terpadu</i>
Informan 15	<i>Melalui aplikasi <a href="http://dumasterpadu.polri.go.id">Dumasterpadu.polri.go.id</a></i>
Informan 16	<i>Melalui aplikasi <a href="http://dumasterpadu.polri.go.id">Dumasterpadu.polri.go.id</a></i>
Informan 17	<i>Setiap pengaduan yang masuk di registrasi yang unik dan tidak sama dengan Dumas yang lain / diakses melalui aplikasi web Dumas</i>
Informan 18	<i>Melalui aplikasi <a href="http://dumasterpadu.sumut.polri.go.id">Dumasterpadu.sumut.polri.go.id</a></i>

### Lampiran 9

<b>Apa bentuk jaminan keamanan bagi pendumas?</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Nomor registrasi dan kode yang diterima diberikan hanya kepada 1 pendumas</i>

Informan 2	<i>Register dan kode yang diberikan hanya ke pendumas dan untuk surat tanggapan hanya di kirim ke pendumas</i>
Informan 3	<i>Nomor registrasi yang diberikan kependumas berdasarkan / sesuai dengan Dumas yang dilaporkan</i>
Informan 4	<i>Bentuk jaminan yang diberikan adalah dengan mendapatkan nomor registrasi yang diperoleh oleh pendumas setelah login di aplikasi Dumas terpadu</i>
Informan 5	<i>Bentuk jaminan yang diberikan kepada pendumas dengan memberi nomor registrasi sesuai Dumas yang dilaporkan</i>
Informan 6	<i>Kemanan pendumas dijamin oleh konstitusi negara, adapun bentuk jaminan yang diberikan kepada pendumas dengan memberi nomor register sesuai Dumas yang dilaporkan</i>
Informan 7	<i>Setiap pendumas diberikan nomor kode register untuk dapat mengetahui perkembangan penanganan Dumas</i>
Informan 8	<i>Nomor registrasi dan code yang diberikan hanya ke pendumas dan surat tanggapan hanya dikirimkan ke pendumas saja</i>
Informan 9	<i>Nomor registrasi dan kode yang diberikan hanya ke pendumas dan surat tanggapan hanya dikirimkan ke pendumas</i>
Informan 10	<i>Pada saat login di aplikasi Dumas terpadu, user / pendumas akan mendapatkan nomor registrasi yang berbeda setiap user masing-masing sehingga data pendumas terjamin</i>
Informan 11	<i>Nomor registrasi dan kode yang diberikan hanya ke pendumas dan surat tanggapan hanya dikirimkan ke pendumas</i>
Informan 12	<i>Kemanan pendumas dijamin oleh konstitusi negara, adapun bentuk jaminan yang diberikan kepada pendumas dengan memberi nomor registrasi sesuai Dumas yang dilaporkan</i>
Informan 13	<i>Nomor registrasi dan kode yang diberikan hanya ke pendumas dan surat tanggapan hanya dikirimkan ke pendumas</i>
Informan 14	<i>Setiap Dumas yang masuk akan mendapatkan nomor registrasi yang unik dan tidak pernah sama dengan Dumas yang lain</i>
Informan 15	<i>Nomor registrasi dan kode yang diberikan pada saat membuat pengaduan hanya ke pendumas</i>
Informan 16	<i>Nomor registrasi dan kode yang diberikan pada saat membuat pengaduan hanya ke pendumas</i>

Informan 17	<i>Pengaduan yang masuk di registrasi akan tidak sama dengan Dumas yang lain</i>
Informan 18	<i>Pendumas diberikan nomor registrasi dan kode pada saat membuat laporan secara online dan surat tanggapan hanya dikirim kepada pendumas</i>

### Lampiran 10

<b>Berapakah jumlah pendumas berdasarkan kasus selama Itwasda Poldasumut menggunakan aplikasi data Dumas Terpadu?</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Mencapai 800-900 Dumas</i>
Informan 2	<i>± 850 Dumas yang didominasi Dumas melalui surat</i>
Informan 3	<i>Tahun 2020 Dumas dapat mencapai 900 Dumas</i>
Informan 4	<i>Jumlah pendumas diperkirakan ± 800 pendumas pada tahun 2020</i>
Informan 5	<i>± 800 Dumas, dengan dominasi Dumas melalui surat</i>
Informan 6	<i>Tahun 2020 Dumas yang dikelola ± 800 Dumas</i>
Informan 7	<i>Jumlah Dumas yang diterima hampir mencapai 1500 Dumas namun setelah ditelaah pengawasan sebanyak sekitar 1200</i>
Informan 8	<i>Tahun 2020 dapat mencapai 800-900 Dumas</i>
Informan 9	<i>± 800 pendumas</i>
Informan 10	<i>± 800 Dumas</i>
Informan 11	<i>Tahun 2020 dapat mencapai 800-900 Dumas</i>
Informan 12	<i>Dumas yang dikelola oleh aplikasi selama tahun 2020. Baik itu Dumas langsung, melalui surat ataupun online sekitar hampir 800, dimana masih di dominasi Dumas via surat</i>
Informan 13	<i>Tahun 2020 dapat mencapai 800-900 Dumas</i>
Informan 14	<i>“±800</i>
Informan 15	<i>Tahun 2020 mencapai ±800 pendumas</i>
Informan 16	<i>Tahun 2020 mencapai ± 800 Dumas</i>

Informan 17	<i>Kurang lebih 800 pendumas</i>
Informan 18	<i>Tahun 2020 Dumas dapat mencapai 900</i>

### Lampiran 11

<b>Apakah setelah penggunaan aplikasi Dumas di internal Polda Sumut, pelaporan masyarakat menjadi terintegrasi antara Itwasda Polda Sumut dan Satker/Satwil sehingga tidak menimbulkan miss antara jajaran lainnya?</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Antara Itwasda dan Satker/Satwil sudah terintegrasi. Jika ada yang kurang dipahami dapat berkoordinasi dengan staf Itwasda sesuai wilayah tinjau</i>
Informan 2	<i>Dumas terintegrasi antara Itwasda dan Satker / Satwil</i>
Informan 3	<i>Diharapkan dengan menggunakan aplikasi Dumas terpadu, penanganan Dumas dapat terintegrasi dengan Subbagdumasanwas, kabagwassidik dan jajaran siwas</i>
Informan 4	<i>Diharapkan aplikasi Dumas terpadu selalu di update agar data Dumas dan informasi Dumas selalu diperbaharui sehingga memudahkan untuk user</i>
Informan 5	<i>Diharapkan dengan penggunaan aplikasi, dalam menangani Dumas dapat terintegrasi dengan Subbagdumasanwas, kabagwasidik dan siwas jajaran polres</i>
Informan 6	<i>Diharapkan dengan penggunaan aplikasi dalam menangani Dumas dapat terintegrasi dari Subbagdumasanwas, bagwasidik dan siwas jajaran</i>
Informan 7	<i>Diharapkan demikian, dengan adanya aplikasi penanganan Dumas dapat terintegrasi antara Subbagdumasanwas dengan Satker / Satwil jajaran Polda Sumut</i>
Informan 8	<i>Dengan menggunakan aplikasi Dumas terpadu penyelenggaraan/penanganan Dumas sudah terintegrasi antara Itwasda dan Satker, Satwil Polda Sumut</i>
Informan 9	<i>Sudah terintegrasi antara Satker/Satwil dengan menggunakan aplikasi Dumas terpadu</i>
Informan 10	<i>Setelah adanya aplikasi Dumas terpadu, semua pengaduan Dumas menjadi terintegrasi dan lebih efektif</i>

Informan 11	<i>Dengan menggunakan aplikasi Dumas terpadu, penyelenggaraan / penanganan Dumas sudah terintegrasi antara Itwasda dan Satker / Satwil</i>
Informan 12	<i>Diharapkan dengan penggunaan aplikasi dalam menangani Dumas, dapat terintegrasi dari Subbagdumasanwas, bagwassidik dan siwas jajaran polres</i>
Informan 13	<i>Dengan menggunakan aplikasi Dumas terpadu, penyelenggaraan / penanganan Dumas sudah terintegrasi antara Itwasda dan Satker / Satwil</i>
Informan 14	<i>Setelah penggunaan aplikasi Dumas di internal Polda pengaduan Dumas semakin mudah dan efektif. Sehingga Dumas yang mauk cepat diselesaikan</i>
Informan 15	<i>Dengan adanya aplikasi Dumas penanganan Dumas sudah terintegrasi antara Itwasda dengan Satker / Satwil</i>
Informan 16	<i>Dengan adanya aplikasi Dumas maka penanganan Dumas sudah terintegrasi antara Itwasda dengan Satker / Satwil</i>
Informan 17	<i>Setelah penggunaan aplikasi Dumas di internal Polda pengaduan Dumas semakin mudah dan efektif sehingga Dumas yang masuk cepat diselesaikan</i>
Informan 18	<i>Dengan menggunakan aplikasi Dumas terpadu penanganan Dumas sudah terintegrasi antara Itwasda dengan Satker / Satwil</i>

## Lampiran 12

<b>Setelah menggunakan aplikasi Dumas di Internal Polda, berapa banyakkah kapasitas pengaduan masyarakat yang mampu diselesaikan oleh Itwasda Polda Sumut kedepannya?</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Pengaduan masyarakat dapat diselesaikan melebihi target yang sudah ditetapkan yaitu 80 %</i>
Informan 2	<i>Dengan menggunakan aplikasi Dumas target dapat diselesaikan <math>\pm</math> 95%</i>
Informan 3	<i>Setelah menggunakan aplikasi Dumas terpadu, kapasitas terselesaikannya Dumas sebesar <math>\pm</math> 95 %</i>
Informan 4	<i>Pengaduan masyarakat dapat diselesaikan hampir 80 % dari</i>

	<i>seluruh penanganan Dumas</i>
Informan 5	$\pm 95 \%$
Informan 6	<i>Pengaduan masyarakat dapat diselesaikan hampir 95 % dengan menggunakan aplikasi</i>
Informan 7	<i>Ditargetkan dengan menggunakan aplikasi maka penyelesaian pengaduan dapat dilaksanakan dengan capaian 90 %</i>
Informan 8	<i>Dengan aplikasi target dapat diselesaikan. Dalam pengaduan masyarakat kedepannya sekitar 90 s/d 95%</i>
Informan 9	<i>Dengan menggunakan aplikasi Dumas terpadu, target penyelesaian Dumas mencapai sekitar 90 %</i>
Informan 10	<i>Dengan aplikasi, target dapat diselesaikan untuk pengaduan masyarakat sekitar 90 s/d 98 %</i>
Informan 11	<i>Target penyelesaian Dumas terselesaikan dengan baik</i>
Informan 12	<i>Pengaduan masyarakat dapat diselesaikan hampir 95 % dengan menggunakan aplikasi</i>
Informan 13	<i>Dengan aplikasi, target dapat diselesaikan untuk pengaduan masyarakat sekitar 90 s/d 98 %</i>
Informan 14	<i>“<math>\pm 80 \%</math> pengaduan masyarakat terselesaikan dengan menggunakan aplikasi Dumas terpadu</i>
Informan 15	<i>Diharapkan bisa diselesaikan sesuai dengan persentasi yang sudah ditentukan (sesuai target)</i>
Informan 16	<i>Diharapkan bisa diselesaikan sesuai dengan persentase yang sudah ditentukan (sesuai target)</i>
Informan 17	<i>“<math>\pm 80 \%</math> pengaduan masyarakat terselesaikan dengan menggunakan aplikasi Dumas terpadu</i>
Informan 18	<i>Dengan aplikasi target dapat diselesaikan sekitar 90 s/d 95 % pengaduan masyarakat</i>

## Lampiran 13

<b>Setelah menggunakan aplikasi Dumas di Internal Polda, berapa banyakkah kapasitas pengaduan masyarakat yang mampu diselesaikan oleh Itwasda Polda Sumut kedepannya?</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Memperbaharui aplikasi sesuai dengan perkembangan penanganan Dumas</i>
Informan 2	<i>Upgrade pada fitur-fitur aplikasi sesuai dengan perkembangan penanganan Dumas</i>
Informan 3	<i>Pengembangan inovasi pada aplikasi Dumas dengan dilakukan upgrade sesuai perkembangan tata cara penanganan Dumas dan kebutuhan organisasi</i>
Informan 4	<i>Pengembangan pada aplikasi adalah dengan mengupgrade sesuai perkembangan</i>
Informan 5	<i>Pengembangan pada aplikasi adalah dengan mengupgrade sesuai perkembangan tata cara penanganan Dumas dan kebutuhan organisasi</i>
Informan 6	<i>Pengembangan pada aplikasi adalah dengan mengupgrade sesuai perkembangan tata cara penanganan Dumas dan kebutuhan organisasi</i>
Informan 7	<i>Rencana terhadap aplikasi dengan melakukan upgrade sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan dalam penanganan Dumas</i>
Informan 8	<i>Akan melakukan upgrade pada fitur-fitur aplikasi sesuai dengan kebutuhan perkembangan penanganan Dumas</i>
Informan 9	<i>Akan dilakukan upgrade pada fitur-fitur aplikasi Dumas terpadu</i>
Informan 10	<i>Akan dilakukan update pada aplikasi Dumas terpadu, agar aplikasi dapat mempermudah lagi kinerja user</i>
Informan 11	<i>Akan melakukan upgrade pada fitur-fitur aplikasisesuai dengan kebutuhan perkembangan penanganan Dumas</i>
Informan 12	<i>Pengembangan pada aplikasi adalah dengan mengupgrade sesuai perkembangan tata cara penanganan Dumas dan kebutuhan organisasi</i>
Informan 13	<i>Akan dilakukan update pada aplikasi Dumas terpadu, agar aplikasi dapat mempermudah lagi kinerja user</i>



Informan 14	<i>Selanjutnya aplikasi akan selalu diperbaharui agar mempermudah lagi bagi user / personil dalam mempergunakannya</i>
Informan 15	<i>Aplikasi akan di upgrade sesuai dengan kebutuhan atau sesuai dengan perkembangan teknologi</i>
Informan 16	<i>Aplikasi akan di upgrade sesuai dengan kebutuhan atau sesuai dengan perkembangan teknologi</i>
Informan 17	<i>Selanjutnya aplikasi akan selalu diperbaharui agar lebih mudah lagi, bagi user / personil dalam mempergunakannya</i>
Informan 18	<i>Akan melakukan upgrade pada fitur-fitur aplikasi sesuai dengan kebutuhan perkembangan penanganan Dumas</i>

#### Lampiran 14

<b>Apa saja bentuk masalah yang sering dihadapi oleh personel Subbagdumasanwas Itwasda Polda Sumut pada saat penerimaan, pencatatan dan penelaahan laporan pengaduan dari masyarakat?</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Materi pendumas tidak lengkap</i>
Informan 2	<i>Tidak lengkapnya data / identitas pelaporan tidak jelasnya materi Dumas</i>
Informan 3	<i>Permasalahan yang sering dihadapi ialah surat Dumas tidak jelas pengirimnya dan isi dari surat Dumas kurang jelas</i>
Informan 4	<i>Permasalahan yang sering timbul adalah masyarakat yang tidak akurat dalam memberikan informasi</i>
Informan 5	<i>Permasalahan yang sering dihadapi terhadap surat Dumas dari masyarakat tidak mencantumkan alamat dan materi yang kurang jelas</i>
Informan 6	<i>Permasalahannya adalah adanya Dumas yang tidak jelas materi Dumasnya dan identitas pendumas yang tidak jelas</i>
Informan 7	<i>Permasalahan yang dihadapi adalah dalam penelaahan surat Dumas dimana ada beberapa surat yang tidak mencantumkan identitas serta materi Dumas yang tidak jelas</i>
Informan 8	<i>Menemukan lapisan masyarakat yang tidak menyebutkan identitas dan materi yang tidak cukup jelas</i>

Informan 9	<i>Identitas permasalahan yang dituangkan dalam surat Dumas tidak jelas / akurat dan terkadang terjadi Human error pada saat mengisi data di aplikasi Dumas terpadu</i>
Informan 10	<i>Penyampaian informasi yang kurang akurat sehingga isi materi Dumas kurang jelas</i>
Informan 11	<i>Laporan masyarakat tidak menyebutkan identitas dan materi yang tidak jelas</i>
Informan 12	<i>Permasalahannya adalah surat Dumas dari masyarakat yang masih tidak mencantumkan nama / identitas, alamat dan materi Dumas yang tidak jelas</i>
Informan 13	<i>Adanya beberapa Dumas yang tidak tercantum secara jelas identitas pendumas dan ada yang kurang memaparkan isi materi yang diDumaskan</i>
Informan 14	<i>Informasi yang kurang jelas yang diberikan oleh pelapor</i>
Informan 15	<i>Pelapor kurang lengkap dalam memberikan informasi</i>
Informan 16	<i>Pelapor kurang jelas dalam memberikan informasi</i>
Informan 17	<i>Informasi yang kurang jelas yang diberikan oleh pelapor</i>
Informan 18	<i>Materi Dumas yang tidak jelas dan pendumas tidak menyebutkan identitas</i>

### Lampiran 15

<b>Apa saja bentuk masalah yang sering dihadapi oleh personel Subbagdumasanwas Itwasda Polda Sumut pada saat pengarsipan pengaduan masyarakat?</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Tidak memberikan jawaban</i>
Informan 2	<i>Terjadinya kelalaian pada saat penginputan data</i>
Informan 3	<i>Pengarsipan yang dilakukan secara manual memiliki kekurangan pada saat pencarian berkas/surat Dumas sehingga tidak efektif dari segi waktu</i>
Informan 4	<i>Dalam pengarsipan manual yang sering terjadi adalah surat Dumas terselip atau hilang</i>

Informan 5	<i>Pengarsipan secara normal sering menimbulkan masalah dalam pencarian berkas</i>
Informan 6	<i>Dengan pengarsipan secara manual sering ada masalah, namun dengan menggunakan aplikasi tidak ada masalah</i>
Informan 7	<i>Setelah menggunakan aplikasi, masalah yang timbul saat melakukan scan dokumen dimana alat printer sering terjadi kerusakan/gangguan</i>
Informan 8	<i>Masalah yang sering dihadapi di dalam pengarsipan adalah terjadinya kelalaian personil dalam perpindahan ruangan atau gedung</i>
Informan 9	<i>Adanya kelalaian dari personil</i>
Informan 10	<i>Adanya kesalahan dalam menginputkan data Dumas pada aplikasi sehingga saat data Dumas dicari di aplikasi telah ditemukan</i>
Informan 11	<i>Terjadinya kelalaian personil atau karena proses perpindahan ruangan / gedung</i>
Informan 12	<i>Dalam pengarsipan manual sering terjadi masalah, namun dengan menggunakan aplikasi pengarsipan tidak ada masalah</i>
Informan 13	<i>Adanya surat Dumas yang terselip sehingga dalam pengarsipan bisa terselip dengan Dumas yang sebelumnya</i>
Informan 14	<i>Terjadinya kesalahan dalam menginputkan data Dumas</i>
Informan 15	<i>Terjadi kesalahan dalam menginput data</i>
Informan 16	<i>Terjadi kesalahan dalam input data</i>
Informan 17	<i>Terjadinya kesalahan dalam menginputkan data Dumas karena double</i>
Informan 18	<i>Kelalaian personil pada saat menginput data pada aplikasi</i>

## Lampiran 16

<b>Apakah latar belakang Pendidikan personel Subbagdumasanwas Itwasda Polda Sumut sudah sesuai dengan keahlian pengelolaan aplikasi Data Dumas Terpadu</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Latar belakang pendidikan personil Subbagdumasanwas sudah sesuai, tetapi masih ada personil yang belum memahaminya</i>
Informan 2	<i>Personel Subbagdumasanwas was berlatar belakang SMA dan SI, dimana tidak semua personel dapat memahami aplikasi data terpadu ini</i>
Informan 3	<i>Sebagian personil Subbagdumasanwas ada yang SI dan sebagian SMA, dimana tidak sesuai dengan keahlian aplikasi, namun sebagian mampu mengoperasikan aplikasi</i>
Informan 4	<i>Latar belakang pendidikan pada Subbagdumasanwas ada yang SI dan SMA tetapi tidak sesuai namun seluruhnya dapat menggunakan aplikasi</i>
Informan 5	<i>Latar belakang personil Dumasanwas dari SI dan SMA, sehingga tidak sesuai dengan keahlian aplikasi tetapi sebagian personil mampu mengoperasikan aplikasi</i>
Informan 6	<i>Latar belakang pendidikan pada Subbagdumasanwas was SI dan SMA, namun personel dapat mengoperasikan aplikasi</i>
Informan 7	<i>Pendidikan personil Subbagdumasanwas dengan latar belakang yang berbeda dan tidak sesuai dengan keahlian pengelolaan aplikasi, namun sebahagian dapat menjalankannya</i>
Informan 8	<i>Latar belakang pendidikan personil Subbagdumasanwas adalah Sarjana, namun tidak semua personil dapat memahami aplikasi berbasis IT</i>
Informan 9	<i>Personel Subbagdumasanwas hampir seluruhnya memiliki latar belakang pendidikan SI, sehingga mampu mengelola / mengoperasikan aplikasi data Dumas terpadu</i>
Informan 10	<i>Tidak, tetapi seluruh personil bisa menggunakan aplikasi data Dumas terpadu dengan baik</i>
Informan 11	<i>Latar belakang pendidikan Subbagdumasanwaswas ada SI dan SMA, namun tidak semua personil dapat memahami aplikasi data terpadu ini</i>

Informan 12	<i>Latar belakang pendidikan pada Subbagdumasanwas ada yang S1 dan SMA. Dimana tidak sesuai dengan keahlian aplikasi, namun sebagian personil mengoperasikan aplikasi</i>
Informan 13	<i>Tidak seluruhnya, namun semua personil dapat memahami dan mengetahui aplikasi berbasis IT</i>
Informan 14	<i>Tidak sesuai, tapi semua personil Subbagdumasanwas dapat menggunakan aplikasi data Dumas terpadu dengan baik</i>
Informan 15	<i>Tidak sesuai tapi semua personil Subbagdumasanwas bisa menggunakan aplikasi karena hampir seluruh staf berpendidikan S1</i>
Informan 16	<i>Belum sesuai namun semua personil Subbagdumasanwas sudah bisa menggunakan aplikasi tersebut karena hampir seluruhnya sudah sarjana (S1)</i>
Informan 17	<i>Tidak sesuai, tapi semua personil Subbagdumasanwaswa dapat menggunakan aplikasi data Dumas terpadu dengan baik</i>
Informan 18	<i>Personil Dumasanwas latar pendidikannya SMA dan S1, tidak semua personil dapat memahami aplikasi data Dumas terpadu</i>

### Lampiran 17

<b>Bagaimana histori penempatan personel Subbagdumasanwas Itwasda Poldas Sumut sebelum ditempatkan untuk mengelola aplikasi Data Dumas Terpadu</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Penempatan berdasarkan ketentuan pimpinan</i>
Informan 2	<i>Penempatan personel Subbagdumasanwas sudah ditentukan pimpinan dan tidak ada spesifikasi kemampuan</i>
Informan 3	<i>Penempatan personil Subbagdumasanwas tidak dilakukan seleksi secara khusus, akan tetapi personil yang ada diperdayakan dalam pengelolaan aplikasi</i>
Informan 4	<i>Penempatan personil pada Subbagdumasanwas tidak khusus untuk mengolah aplikasi, namun personil diberikan pelatihan / arahan untuk mengelola aplikasi Dumas terpadu</i>
Informan 5	<i>Penempatan personil yang mengelola aplikasi tidak dilakukan seleksi khusus, namun diberikan pelatihan/ arahan dalam mengoperasikan aplikasi</i>

Informan 6	<i>Penempatan personil pada Subbagdumasanwas was tidak khusus untuk mengelola aplikasi namun personil yang ada diberdayakan dalam pengelolaan aplikasi</i>
Informan 7	<i>Penempatan personil Subbagdumasanwas sesuai dengan tupoksi dan job discription Subbagdumasanwas. Tidak ada yang khusus ditempatkan untuk mengelola aplikasi</i>
Informan 8	<i>Penempatan personil berdasarkan penempatan yang sudah ditentukan pimpinan. Tidak ada secara spesifik untuk penempatan personil di bidang itu</i>
Informan 9	<i>Penempatan personel berdasarkan kebijakan pimpinan, sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan Subbagdumasanwaswas</i>
Informan 10	<i>Penempatan personel Subbagdumasanwas sudah ditentukan oleh pimpinan sesuai latar belakang pendidikan masing-masing</i>
Informan 11	<i>Penempatan personil Subbagdumasanwaswas berdasarkan penempatan yang sudah ditentukan pimpinan. Tidak ada spesifik untuk penempatan di bidang itu</i>
Informan 12	<i>Penempatan personil pada Subbagdumasanwas tidak khusus untuk mengelola aplikasi, namun personil yang ada diperdayakan dalam pengelolaan aplikasi</i>
Informan 13	<i>Penempatan personil Subbagdumasanwas sudah ditentukan dengan latar belakang pendidikan masing-masing personil</i>
Informan 14	<i>Penempatan personil ditentukan oleh pemimpin, tidak ada penempatan khusus dibidang tersebut</i>
Informan 15	<i>Penempatan personil Subbagdumasanwas berdasarkan kebijakan pimpinan</i>
Informan 16	<i>Penempatan peronil sesuai kebijakan pimpinan</i>
Informan 17	<i>Sudah sesuai ditentukan oleh pimpinan tidak ada tempat khusus di bidang tersebut</i>
Informan 18	<i>Penempatan personil pada Subbagdumasanwas berdasarkan penempatan yang sudah ditentukan pimpinan, bukan khusus penempatan untuk pengelolaan aplikasi</i>

## Lampiran 18

<b>Apakah ada proses seleksi yang dilakukan oleh Itwasda Polda Sumut sebelum menempatkan personel untuk mengelola aplikasi Data Dumas Terpadu</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Tidak ada proses seleksi dalam penempatan personil untuk mengelola aplikasi data duma</i>
Informan 2	<i>Tidak ada proses seleksi namun terhadap personil yang mengelola aplikasi data Dumas terpadu sudah dilaksanakan pelatihan</i>
Informan 3	<i>Tidak ada seleksi khusus terhadap personil, hanya berdasarkan personil yang sudah ada di Subbagdumasanwas</i>
Informan 4	<i>Tidak ada dilakukan proses seleksi</i>
Informan 5	<i>Tidak ada seleksi khusus terhadap personil yang mengelola aplikasi data Dumas, hanya berdasarkan personil yang ada pada Subbagdumasanwas</i>
Informan 6	<i>Dalam penempatan personil mengelola aplikasi tidak ada seleksi baik secara terbuka maupun internal</i>
Informan 7	<i>Tidak ada proses seleksi baik terbuka maupun internal dalam menempatkan personil untuk mengelola aplikasi</i>
Informan 8	<i>Tidak dilakukan proses seleksi, namun penempatan proses seleksi secara terbuka, personil dalam menempatkan aplikasi sudah dilaksanakan pelatihan</i>
Informan 9	<i>Tidak ada, namun pelatihan terhadap personil yang mengoperasikan aplikasi data Dumas terpadu</i>
Informan 10	<i>Tidak ada dilakukan proses seleksi khusus</i>
Informan 11	<i>Tidak dilakukan proses seleksi namun untuk personil yang mengelola aplikasi data Dumas terpadu sudah dilaksanakan pelatihan</i>
Informan 12	<i>Dalam penempatan personil untuk mengelola aplikasi tidak ada seleksi baik secara terbuka maupun internal. Pengelolaan aplikasi ditangani personil yang ada pada Subbagdumasanwas</i>
Informan 13	<i>Tidak ada dilakukan seleksi khusus, namun sebelum penempatan personil dilakukan pelatihan terhadap personil yang akan ditunjuk</i>

Informan 14	<i>Tidak ada proses seleksi untuk personil dalam mengelola aplikasi Dumas terpadu</i>
Informan 15	<i>Tidak ada seleksi khusus untuk mengoperasikan aplikasi data Dumas terpadu</i>
Informan 16	<i>Tidak ada seleksi khusus dalam mengoperasikan aplikasi data Dumas terpadu</i>
Informan 17	<i>Tidak ada proses seleksi untuk personil dalam mengelola aplikasi Dumas terpadu</i>
Informan 18	<i>Terhadap personil yang mengelola aplikasi data Dumas terpadu dilaksanakan pelatihan</i>

### Lampiran 19

<b>Bagaimana Ketersediaan sarana dan prasarana aplikasi data Dumas terpadu Polda Sumut?</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Sudah lengkap</i>
Informan 2	<i>Sudah terpenuhi</i>
Informan 3	<i>Sarana dan prasarana di Subbagdumasanwas sudah terpenuhi</i>
Informan 4	<i>Ketersediaan sarana dan prasarana aplikasi data duma terpadu sangat memadai</i>
Informan 5	<i>Ketersediaan sarana dan prasarana sudah terpenuhi</i>
Informan 6	<i>Ketersediaan sarana dan prasarana dalam pengelolaan aplikasi sudah memenuhi, namun ada juga yang menggunakan milik pribadi</i>
Informan 7	<i>Sarana dan prasarana cukup memadai dalam pengelolaan aplikasi</i>
Informan 8	<i>Sudah tercukupi</i>
Informan 9	<i>Sudah terpenuhi saran dan prasarana</i>
Informan 10	<i>Ketersediaan sarana dan prasarana aplikasi data Dumas terpadu sangat memadai</i>
Informan 11	<i>Sudah tercukupi</i>



Informan 12	<i>Ketersediaan sarana dan prasarana dalam pengelolaan aplikasi sudah memenuhi, namun ada juga menggunakan milik personil pribadi</i>
Informan 13	<i>Sudah tercukupi</i>
Informan 14	<i>Ketersediaan sarana dan prasarananya baik / memadai</i>
Informan 15	<i>Sudah terpenuhi</i>
Informan 16	<i>Sudah terpenuhi</i>
Informan 17	<i>Ketersediaan sarana dan prasarana baik / memadai</i>
Informan 18	<i>Sarana dan prasarana terpenuhi</i>

### Lampiran 20

<b>Bagaimana kemampuan personel dalam penggunaan sarana dan prasarana aplikasi data Dumas terpadu?</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Personil Subbagdumasanwas sudah mampu menggunakan aplikasi</i>
Informan 2	<i>Personel memiliki kemampuan dalam penggunaan aplikasi data Dumas</i>
Informan 3	<i>Sebagian personil Subbagdumasanwas was mampu mengoperasionalkan aplikasi Dumas terpadu</i>
Informan 4	<i>Hampir semua personil mampu menggunakan aplikasi Dumas terpadu</i>
Informan 5	<i>Sebagian besar personil Subbagdumasanwaswas mampu mengoperasionalkan aplikasi Dumas terpadu</i>
Informan 6	<i>Sebagian besar personil mampu menggunakan saran dan prasarana dalam pengoperasionalkan aplikasi</i>
Informan 7	<i>Kemampuan personil sebagian dapat memanfaatkan sarana dan prasarana dalam mengelola aplikasi, sebagian kecil tidak dapat menggunakan internet</i>
Informan 8	<i>Di dalam penggunaan sudah mumpuni dalam menggunakan aplikasi</i>

Informan 9	<i>Mampu karena dilatarbelakangi pendidikan yang sudah mengenal teknologi</i>
Informan 10	<i>Semua personel mampu menggunakan sarana dan prasarana aplikasi data Dumas terpadu</i>
Informan 11	<i>Di dalam penggunaan aplikasi personil sudah mampu</i>
Informan 12	<i>Sebahagian besar personil mampu menggunakan sarpras dalam pengoperasional aplikasi</i>
Informan 13	<i>Personil sudah mampu mengelola aplikasi data Dumas terpadu</i>
Informan 14	<i>Setiap personil sudah memahami penggunaan aplikasi data Dumas terpadu</i>
Informan 15	<i>Seluruh personil sudah mampu / memahami dalam penggunaan aplikasi</i>
Informan 16	<i>Seluruh personil memahami penggunaan aplikasi</i>
Informan 17	<i>Setiap peronil sudah memahami aplikasi data Dumas terpadu</i>
Informan 18	<i>Personil telah mampu dalam penggunaan aplikasi</i>

### Lampiran 21

<b>Kesiapan personel dalam mengerjakan pekerjaan di luar tupoksinya</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Personil bersedia untuk mengerjakan pekerjaan diluar tupoksi</i>
Informan 2	<i>Personel mampu dan bersedia</i>
Informan 3	<i>Personil Subbagdumasanwas mampu melaksanakan pekerjaan di luar tupoksinya berdasarkan perintah pimpinan</i>
Informan 4	<i>Personil selalu siap melakanakan tugas di luar tupoksinya berdasarkan perintah pimpinan</i>
Informan 5	<i>Personil selalu mampu melaksanakan pekerjaan di luar tupoksinya berdasarkan perintah pimpinan</i>
Informan 6	<i>Personil bersedia mengerjakan pekerjaan tertentu sesuai dengan perintah pimpinan</i>
Informan 7	<i>Setiap personil diwajibkan bersedia mengerjakan pekerjaan tertentu diluar tupoksinya, asalkan masih di dalam koridor tugas Kepolisian</i>
Informan 8	<i>Ya, personil mampu dan bersedia</i>
Informan 9	<i>Mampu dan bersedia</i>
Informan 10	<i>Semua personel akan bersedia menyelesaikannya</i>
Informan 11	<i>Personil mampu dan bersedia</i>

Informan 12	<i>Personil Subbagdumasanwas selalu dapat melaksanakan pekerjaan di luar tupoksinya berdasarkan perintah pimpinan</i>
Informan 13	<i>Semua personel akan bersedia menyelesaikannya</i>
Informan 14	<i>Personil akan siap mengerjakannya</i>
Informan 15	<i>Personil Subbagdumasanwas bersedia mengerjakannya</i>
Informan 16	<i>Personil Subbagdumasanwas bersedia mengerjakannya</i>
Informan 17	<i>Personil Subbagdumasanwas siap mengerjakannya</i>
Informan 18	<i>Personil mampu dan bersedia</i>

## Lampiran 22

<b>Berapakah target yang ditetapkan pada setiap personel, Satker, Satwil dan jajaran terkait?</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Target yang ditetapkan dalam penyelesaian Dumas 80 %, penyelesaian penanganan Dumas mencapai 70-90%</i>
Informan 2	<i>Target penyelesaian Dumas 80 % dari surat yang di tinjau. Penyelesaian Dumas dengan menggunakan aplikasi sampai dengan 90 % per tahun</i>
Informan 3	<i>Tidak ada target berupa angka namun personil diharapkan personil dapat menyelesaikan Dumas paling lama 90 hari., sekitar <math>\pm</math> 75 %</i>
Informan 4	<i>Target yang ditetapkan setiap personil, Satker, Satwil dan jajaran terkait adalah 80 % dari Dumas yang masuk. Pengaduan yang dapat diselesaikan selama menggunakan aplikasi di tahun 2020 sebesar 80 %</i>
Informan 5	<i>Tidak ada target berdasarkan angka, namun personil diharapkan dapat menyelesaikan Dumas paling lama 90 hari, penyelesaian Dumas selama tahun 2020 dengan menggunakan aplikasi Dumas terpadu sebesar 75 %</i>
Informan 6	<i>Tidak ada target, namun masing-masing pemilik wilayah harus menyelesaikan Dumas paling lama 90 hari. Tahun 2020 sebesar 75 % dari Dumas yang ditindak lanjuti</i>
Informan 7	<i>Target penyelesaian Dumas 70 sampai 85%. Pengaduan yang dapat ditindaklanjuti sebanyak kurang lebih 800 Dumas</i>
Informan 8	<i>Target yang harus dicapai dalam penyelesaian penanganan Dumas adalah 80 % dari surat yang ditindak lanjuti. Penyelesaian penanganan pengaduan dengan menggunakan aplikasi mencapai 70 sd 90 % per tahun</i>
Informan 9	<i>80 % dari surat Dumas yang telah ditindak lanjuti. Penyelesaian pengaduan masyarakat menggunakan aplikasi Dumas terpadu mencapai 70s/d 80 % per tahun</i>
Informan 10	<i>Target yang dicapai sekitar 80 % dari surat yang telah ditindak lanjuti. Penyelesaian sekitar 80 % per tahun</i>
Informan 11	<i>Target yang dicapai dalam penyelesaian penanganan Dumas</i>

	<i>adalah 80 % dari surat yang ditindak lanjuti. Penyelesaian penanganan pengaduan dengan menggunakan aplikasi mencapai 70 s/d 90 % per tahun</i>
Informan 12	<i>Tidak ada target berdasarkan angka, namun masing-masing personil diharapkan dapat menyelesaikan penanganan Dumas sesuai tanggung jawabnya paling lama 90 hari Pengaduan yang dapat diselesaikan selama menggunakan aplikasi di tahun 2020 sebesar 75 % dari Dumas yang ditindaklanjuti</i>
Informan 13	<i>Target yang dicapai sekitar 80 % dari surat yang telah ditindak lanjuti. Penyelesaian sekitar 80 % per tahun</i>
Informan 14	<i>Target yang harus dicapai oleh setiap jajaran Satker adalah 80 % dari surat yang ditindak lanjuti. Penyelesaian pengaduan menggunakan aplikasi <math>\pm</math> 80 % yang sudah terlaksana</i>
Informan 15	<i>Target yang harus dicapai 80% dari surat yang ditindak lanjuti. Mencapai 70%-90% per tahun</i>
Informan 16	<i>Target yang perlu dicapai 85 % dari surat yang ditindak lanjuti. Mencapai 70 % - 95 % per tahun</i>
Informan 17	<i>Target yang harus dicapai oleh setiap jajaran Satker adalah 80% dari surat yang ditindak lanjuti. Penyelesaian pengaduan menggunakan aplikasi <math>\pm</math>80% yang sudah terlaksana</i>
Informan 18	<i>80 % dari surat yang ditindak lanjuti harus diselesaikan. Penyelesaian 80 s/d 90% terhadap Dumas yang ditinjau per tahun</i>

### Lampiran 23

<b>Bentuk interaksi dan kerjasama antar personel Itwasda Polda Sumut dalam menangani Dumas</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Personil dapat mengecek surat yang masuk di aplikasi sesuai wilayah tinjau, kemudian menindak lanjuti surat tersebut</i>
Informan 2	<i>Terhadap Dumas yang masuk setelah diarsipkan ke aplikasi selanjutnya di tindak lanjuti oleh personil yang mempunyai wilayah tinjau</i>
Informan 3	<i>Setiap personil selalu berinteraksi dalam menangani dan menindaklanjuti surat Dumas</i>
Informan 4	<i>Para personil saling berinteraksi dalam menangani dan menyelesaikan Dumas</i>
Informan 5	<i>Masing-masing personil selalu berinteraksi dalam menangani dan menindaklanjuti surat Dumas</i>
Informan 6	<i>Personil saling berintegrasi dalam penyelesaian Dumas dan membalas permasalahan yang harus dijawab untuk penyelesaian Dumas</i>
Informan 7	<i>Personil saling berintegrasi dalam penyelesaian Dumas dan membalas permasalahan yang harus dijawab untuk penyelesaian Dumas</i>
Informan 8	<i>Sesuai dengan sub tupoksinya. Contoh personil yang menelaah</i>

	<i>surat memberikan kepada personil yang membuat konsep tinjuit. Setelah surat di ttd pimpinan administrasi surat dikerjakan oleh personil lain dan setelah mendapat klarifikasi maka ada petugas khusus membuat tanggapan untuk disampaikan kepada pendumas dan personil saling berkoordinasi</i>
Informan 9	<i>Setiap personel memiliki wilayah Dumas masing-masing untuk ditindak lanjuti kependumas dan khusus untuk pendataan secara keseluruhan ditangani oleh satu orang personel yang dapat membantu dan melihat hasil pekerjaan personel lainnya dengan menggunakan aplikasi data Dumas terpadu sehingga dapat melakukan pengawasan / monitor terhadap kinerja kerja Subbagdumasanwas</i>
Informan 10	<i>Personel yang merekam surat memberikan surat kepada personel dengan sistem tindak lanjut. Setelah surat ditinjuit, jawaban surat akan dikirimkan kembali ke pendumas</i>
Informan 11	<i>Surat pengaduan masyarakat yang masuk ke Subbagdumasanwas telah diarsipkan ke aplikasi dan ditindak lanjuti oleh personil yang mempunyai wilayah tinjuit masing-masing</i>
Informan 12	<i>Dengan masing-masing tupoksi personil, dalam menangani dan menyelesaikan Dumas saling berinteraksi dan bekerja sama, namun kadang terkendala terhadap personil yang tidak mampu menjalankan aplikasi</i>
Informan 13	<i>Personil dapat mengecek pengaduan yang masuk dan menelaah yang menjadi wilayah tinjuitnya kemudian personil menindak lanjuti ke wilayah dimaksud sesuai prosedur yang berlaku</i>
Informan 14	<i>Surat Dumas yang masuk akan ditangani oleh personil sesuai wilayahnya masing-masing dan kemudian diajukan ke atasan sesuai dengan prosedur yang berlaku</i>
Informan 15	<i>Personil dapat mengecek pengaduan yang masuk dan menelaah yang menjadi wilayah tinjuitnya kemudian personil menindak lanjuti ke wilayah dimaksud sesuai prosedur yang berlaku</i>
Informan 16	<i>Personil dapat mengecek pengaduan yang masuk dan menelaah surat yang menjadi wilayah tinjuitnya kemudian personil menindaklanjuti ke wilayah dimaksud sesuai prosedur yang berlaku</i>
Informan 17	<i>Surat Dumas yang masuk akan ditangani oleh personil sesuai wilayahnya masing-masing untuk kemudian diajukan keatasan sesuai prosedur yang berlaku</i>
Informan 18	<i>Terhadap Dumas yang masuk ditelaah dan selanjutnya di teruskan kepada personil yang memegang wilayahnya untuk di tinjuit</i>

#### Lampiran 24

<b>Bagaimana bentuk kemampuan personel beradaptasi baik dengan sesama personel, dan juga dengan sarana prasarana yang dipergunakan dalam penyelesaian tugas?</b>	
<b>Informan</b>	<b>Jawaban</b>
Informan 1	<i>Sudah mampu karena setiap personil saling berkoordinasi dalam</i>

	<i>menangani pengaduan</i>
Informan 2	<i>Personel saling beradaptasi dan berinteraksi dalam menjalankan tupoksinya</i>
Informan 3	<i>Personil Subbagdumasanwas dapat beradaptasi dengan personil lainnya maupun dalam mengelola aplikasi Dumas terpadu</i>
Informan 4	<i>Dalam melaksanakan tugasnya personil dapat beradaptasi baik terhadap sesama personil</i>
Informan 5	<i>Personil Subbagdumasanwas mampu beradaptasi baik terhadap sesama personil maupun dalam menggunakan atau mengelola sarana dan prasarana</i>
Informan 6	<i>Dalam melaksanakan tupoksinya personil Subbagdumasanwas dapat beradaptasi baik itu terhadap sesama personil maupun sarana dan prasarana</i>
Informan 7	<i>Bentuk kemampuan beradaptasi sesama personil dan sarpras dapat dilihat dari hasil pekerjaan yang dapat dipertanggung jawabkan terhadap pimpinan dan organisasi</i>
Informan 8	<i>Kemampuan personil beradaptasi, saling interaksi, koordinasi, kerjasama dalam menjalankan tupoksi dalam tupoksinya tak seutuhnya disediakan oleh organisasi melainkan milik pribadi personil tersebut</i>
Informan 9	<i>Personil saling berkomunikasi / berkoordinasi dalam pelaksanaan tugas</i>
Informan 10	<i>Masing-masing personel sudah mampu beradaptasi dengan sesama personel</i>
Informan 11	<i>Personil mampu beradaptasi dan berinteraksi dengan sesama personil dalam menjalankan tupoksinya serta tidak seutuhnya disediakan oleh organisasi melainkan milik pribadi</i>
Informan 12	<i>Dalam melaksanakan tupoksinya, personil Subbagdumasanwas dapat beradaptasi baik itu terhadap sesama personil maupun sarana dan prasar</i>
Informan 13	<i>Personil mampu beradaptasi dan berinteraksi dengan sesama personil dalam menjalankan tupoksinya serta tidak seutuhnya disediakan oleh organisasi melainkan milik pribadi</i>
Informan 14	<i>Personil saling bekerja sama dan berkoordinasi untuk menyelesaikan tugasnya</i>
Informan 15	<i>Setiap personil mampu beradaptasi dan saling berkoordinasi dalam menyelesaikan tugas</i>
Informan 16	<i>Setiap personil mampu beradaptasi dan saling berkoordinasi dalam menyelesaikan tugas</i>
Informan 17	<i>Personil bekerjasama dan berkoordinasi untuk menyelesaikan tugasnya</i>
Informan 18	<i>Masing-masing personil meningkatkan kemampuannya terkait Dumas dan saling bertukar kemampuan sesama personil Subbagdumasanwas baik permasalahan Dumas maupun aplikasi</i>

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### Data Pribadi

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| 1. Nama                 | : <b>Wardianto</b>  |
| 2. Tempat Tanggal Lahir | : Dolok Sinumbah, 17-01-1975  |
| 3. Jenis Kelamin        | : Laki-laki   |
| 4. Agama                | : Islam   |
| 5. Kewarganegaraan      | : WNI   |
| 6. Alamat               | : Jl. Selamat Pulau No. 101-D Kel. Harjosari I<br>Kec. Medan Amplas |
| 7. No. Hp               | : 0813-9782-0003  |
| 8. Email                | : wardi.prana@gmail.com   |

### Keluarga

- |          |  |
|----------|--|
| 1. Ayah  | : Parnak   |
| 2. Ibu   | : Alm. Giyah   |
| 3. Istri | : Herlina  |
| 4. Anak  | : a. Aiga Davina,<br>b. Arya Prana,<br>c. Azzahra Davina |

### Pendidikan

1. SD Negeri 1 Dolok Sinumbah
2. SMP Swasta Yaputa Dolok Sinumbah
3. SMK Negeri 1 Bandar Perdagangan
4. Sekolah Tinggi Manajemen Ilmu Komputer Budi Darma Medan
5. Pascasarjana Magister Manajemen UMSU