

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK POLDA JATIM DALAM MENINGKATKAN KETERTIBAN DAN KEAMANAN KOTA SURABAYA

Mishbahul Umam¹⁾, Ulul Albab²⁾

^{1) 2)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: mishbahulumam123 @gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik bukan hanya berupa administrasi tetapi juga penegak hukum dalam memberikan jasa. Pelayanan publik yang diberikan oleh Kepolisian Republik Indonesia atau yang sering disebut dengan Polri adalah berupa pelayanan administratif yang mengurus beberapa dokumen masyarakat dan ada juga pelayanan jasa berupa menjaga keamanan dan ketertiban wilayah. Pihak kepolisian memberikan pelayanan dengan meningkatkan keamanan wilayah dilakukan dengan beberapa inovasi dan hal itu tidaklah mudah. Mengukur kepuasan masyarakat adalah salah satu upaya yang dapat dilakukan pada pelayanan publik untuk dilakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas. Selama ini, dalam melakukan survey kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN RB) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan pelayanan di Polda Jawa Timur untuk meningkatkan keamanan dan ketertiban Kota Surabaya, dan menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Polda Jawa Timur untuk meningkatkan keamanan dan ketertiban Kota Surabaya. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan teknik analisis Miles and Huberman. Berikut adalah hasil dari penelitian ini adalah masyarakat sudah merasa puas dengan kinerja yang dilakukan oleh Polda Jatim dalam menjaga keamanan dan ketertiban wilayah Kota Surabaya yang dilihat dari 14 unsur kepuasan masyarakat menurut peraturan MENPAN RB yaitu unsur prosedur pelayanan, unsur persyaratan pelayanan, unsur kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, keadilan, kesopnanan dan keramahan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Keamanan dan Ketertiban

ABSTRACT

Public services are not only in the form of administration but also law enforcement in providing services. Public services provided by the Indonesian National Police or what is often referred to as the Indonesian National Police are in the form of administrative services that manage several community documents and there are also services in the form of

maintaining regional security and order. The police provide services by increasing regional security with several innovations and this is not easy. Measuring community satisfaction is one of the efforts that can be made in public services to improve and improve quality. So far, in conducting community satisfaction surveys using Ministerial Regulation Number 16 of 2014 concerning Guidelines for Community Satisfaction Surveys on the Implementation of Public Services. The Community Satisfaction Survey is a comprehensive measurement activity regarding the level of public satisfaction with the quality of services provided by public service providers with the aim of identifying weaknesses or deficiencies of each element in public service delivery. This study aims to describe services at the East Java Regional Police to improve security and order in the City of Surabaya, and to analyze community satisfaction with services at the East Java Regional Police to improve security and order in the City of Surabaya. The method used is qualitative by using the Miles and Huberman analysis technique. The following are the results of this study, namely that the community is satisfied with the performance carried out by the East Java Regional Police in maintaining security and order in the Surabaya City area as seen from the 14 elements of community satisfaction according to the MENPAN RB regulations, namely elements of service procedures, elements of service requirements, elements of clarity of service officers, discipline of service personnel, responsibility of service personnel, ability of service personnel, speed of service personnel, fairness, politeness and friendliness, fairness of service fees, certainty of service fees, certainty of service schedules, environmental comfort and service security.

Keywords: Community Satisfaction, Public Service, Security and Order

A. LATAR BELAKANG

Pemerintah memiliki kewajiban yang penting dan harus dilakukan adalah sebuah pelayanan bagi masyarakat. Pelayanan ini diberikan oleh instansi atau organisasi kepada masyarakat yang membutuhkan. Menurut UU 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1, 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. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut

pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Pelayanan publik bukan hanya berupa administrasi tetapi juga penegak hukum dalam memberikan jasa.

Pelayanan publik yang diberikan oleh Kepolisian Republik Indonesia atau yang sering disebut dengan Polri adalah berupa pelayanan administratif yang mengurus beberapa dokumen masyarakat dan ada juga pelayanan jasa berupa menjaga keamanan dan ketertiban wilayah. Pihak kepolisian memberikan pelayanan dengan meningkatkan keamanan wilayah dilakukan dengan beberapa inovasi dan hal itu tidaklah muda. Menurut Hidayati (2014), mengatakan jika Kepercayaan masyarakat terhadap aparat Pemerintahan khususnya lembaga Kepolisian Negara RI bisa dikatakan menurun, hal ini dikarenakan banyaknya oknum kepolisian yang terlibat kasus hukum maupun kriminal termasuk penyalahgunaan wewenang, hal ini menyebabkan tingkat

kepercayaan masyarakat terhadap lembaga inipun semakin buruk. Berdasarkan hal tersebut keamanan dan ketertiban yang dilakukan oleh pihak kepolisian belum memberikan kepuasan masyarakat pada wilayah tersebut. Sehingga masih banyak asumsi-asumsi yang kurang baik bagi Kepolisian Republik Indonesia. Selain itu Kota Surabaya memang dikenal menjadi Kota Besar nomor dua selain kota Jakarta. Hal ini kericuhan dan keributan Kota Surabaya tidak menjadi sesuatu yang Langkah bagi masyarakat setempat. Seperti kejadian pada bulan Februari tanggal 17 Tahun 2022 yang terjadi keributan yang mengakibatkan 15 buruh menjadi korban pemukulan orang yang tak dikenal (DetikJatim, 2022). Selanjutnya keributan baru pada tanggal 8 Mei tahun 2023 pada Kota Surabaya yang diduga dikarenakan miss komunikasi yang mengakibatkan kericuhan pada Mie Gacoan (Tribun Mataram, 2023).

Keributan selanjutnya adalah ratusan buruh Mojorto demo di Kota Surabaya. Hal ini dikarenakan buruh menolak adanya kenaikan harga BBM yang dianggap tidak berpihak pada masyarakat sehingga menagih janji Gubernur Jatim utuk pertanggung jawabannya (Jatim Viva, 2023). Berdasarkan pemaparan di atas dapat dikatakan Kota Surabaya sering kali adanya keributan yang mana hal ini bisa meresahkan kesejahteraan masyarakat sekitar. Selain itu banyaknya anak kecil juga bisa mengakibatkan kekhawatiran dan kecemasan dengan lingkungan yang seperti itu. Berdasarkan hal tersebut, jika kesejahteraan masyarakat terganggu hal ini bisa dikatakan jika kepuasan masyarakat yang terhadap pihak Polda Jatim dapat dipertanyakan lebih lanjut. Masyarakat Indonesia bisa dikatakan sebagai penentu keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh pihak pemerintah khususnya pihak kepolisian. Masyarakat juga dapat dikatakan sebagai penentu kualitas dari pelayanan publik yang dilakukan sebuah instansi untuk masyarakat. Menurut Haryono dan Puspitasari (2020), jika pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah belum

memenuhi harapan dari masyarakat yang dapat diketahui dengan keluhan masyarakat yang di sampaikan pada media massa dan jejaring sosial. Hal ini dikatakan jika kurangnya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan. Mengukur kepuasan masyarakat adalah salah satu upaya yang dapat dilakukan pada pelayanan publik untuk dilakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas.

Selama ini, dalam melakukan survey kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN RB) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut, melihat dari kepuasan masyarakat adalah hal yang penting bagi instansi dalam memberikan pelayanan. Sehingga penelitian ini berfokus mengetahui dan menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Polda Jatim untuk meningkatkan keamanan dan ketertiban wilayah Kota Surabaya. Pertanyaan pada penelitian ini adalah: a) Bagaimana deskripsi pelayanan di Polda Jawa Timur untuk meningkatkan keamanan dan ketertiban Kota Surabaya? b) Bagaimana analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Polda Jawa Timur dalam meningkatkan keamanan dan ketertiban Kota Surabaya ?. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan pelayanan di Polda Jatim dalam meningkatkan ketertiban dan keamanan Kota Surabaya. Kemudian menganalisis kepuasan masuarakat Kota Surabaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polda Jatim

B. LANDASAN TEORI

a. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat adalah sebuah data informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam menerima pelayanan dari pemerintahan dengan membandingkan realita dan harapannya. Indeks kepuasan masyarakat pada penelitian ini didapatkan dari hasil penelitian yang menganalisis mengenai kepuasan dari masyarakat menggunakan landasan beberapa aspek yang termasuk pada aspek kepuasan. Kepuasan masyarakat didapatkan ketika masyarakat atau konsumen telah mendapatkan pelayanan yang terbaik dari suatu tempat. Menurut Kolter (2014), definisi dari kepuasan masyarakat adalah Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja yang dilakukan oleh pihak kepolisian tidak sesuai dengan harapan masyarakat bila memberikan pelayanan dalam meningkatkan keamanan masih tergolong rendah maka masyarakat kurang puas berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan maka masyarakat akan merasa puas, dan akan merasakan kesejahteraan. Definisi yang lain dikemukakan oleh Barnes (2003), jika kepuasan masyarakat adalah tanggapan masyarakat atas terpenuhinya kebutuhannya.

Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan masyarakat. Dari dua definisi di atas menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan suatu pemenuhan harapan. Masyarakat dapat dikatakan puas dengan produk maupun pelayanan yang diberikan instansi sesuai harapan mereka. Menurut Supranto (1997) ada lima aspek kepuasan masyarakat yaitu ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*), kecepatan transaksi (*speed of transaction*), keberadaan pelayanan (*availability of service*),

profesionalisme, dan kepuasan menyeluruh dengan jasa atau pelayanan (*over all satisfaction with service*). Menurut Brown (dalam Dwiastuti, dkk 2012) kepuasan masyarakat adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat terhadap sebuah produk dan jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa.

Konsumen yang puas akan mengkonsumsi produk tersebut secara terusmenerus, mendorong konsumen akan loyal terhadap suatu produk dan jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut. Kepuasan menyeluruh dengan jasa atau pelayanan (*over all satisfaction with service*) Sabarguna (2004), menyatakan ada beberapa aspek kepuasan konsumen yaitu aspek kenyamanan yaitu meliputi lokasi perusahaan, kebersihan, dan kenyamanan, aspek hubungan masyarakat dengan karyawan yaitu meliputi keramahan karyawan, informasi yang diberikan oleh karyawan, komunikatif, responsif, suportif, dan cekatan dalam melayani masyarakat. aspek kompetensi teknis petugas yaitu meliputi keberanian bertindak dan pengalaman. Aspek biaya yaitu meliputi mahalnya produk, terjangkau tidaknya oleh masyarakat.

Pada dasarnya, kepuasan konsumen itu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen, dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi ataupun jasa yang diterima. Kepuasan juga dapat terlihat dari respon masyarakat terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal (atau standar kinerja tertentu) dengan kinerja nyata produk yang dirasakan setelah pemerolehan produk dan jasa (Tjiptono, 2005). Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan hasil perbandingan konsumen yang sesuai setelah membandingkan kinerja dengan harapan masyarakat. Kemudian hal-hal yang mempengaruhi kepuasan masyarakat biasanya terkait dengan dari instansi tersebut atau dari diri sendiri. Menurut Lupiyoadi (2001) ada 5 faktor yang mempengaruhi

kepuasan konsumen yaitu kualitas produk yaitu masyarakat merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Selanjutnya kualitas pelayanan atau jasa yaitu masyarakat akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Kemudian terkait dengan emosi yaitu masyarakat akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka ketika menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sikap, atau sosial yang membuat masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan instansi tersebut. Kemudian standar indeks kepuasan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Tahun 2014. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang meliputi, sebagai berikut menyusun instrumen survei, menentukan besaran dan teknik penarikan sampel, menentukan responden, melaksanakan survei, mengolah hasil survei, menyajikan dan melaporkan hasil. Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggung jawabkan. Kemudian untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain kuesioner dengan wawancara tatap muka, kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat, kuesioner elektronik (internet/e-survey), diskusi kelompok terfokus dan wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

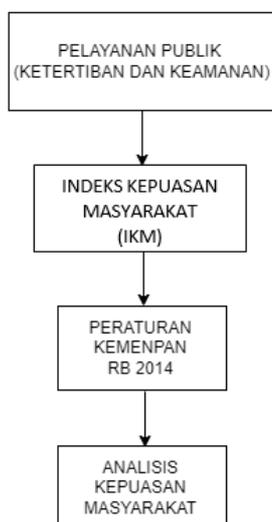
Pada wawancara yang dilakukan dipertanyakan mengenai mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-

masing unit penyelenggara pelayanan publik, mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh pelayanan publik, sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan, sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan dan masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut: Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan 8 masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, website dan media sosial.

b. Kerangka Konsep Penelitian



Kerangka konsep penelitian ini dimulai dari Polda Jatim memberikan ketertiban dan kemandirian bagi masyarakat. Kemudian dari pelayanan tersebut dilakukan wawancara mengenai kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Kemenpan RB 2014.

C. METODE

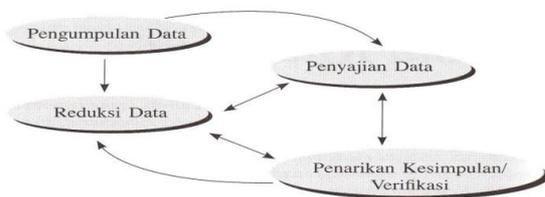
Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan metode penelitian berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Seperti yang dikemukakan oleh Sugioyono (2016), mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif menekankan pada makna dari pada generalisasi. Pengambilan sampel sumber data yang dilakukan biasanya dilakukan dengan teknik purposive sampling ataupun snowball sampling.

Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan dalam meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti merupakan sebagai instrument kunci. Metode kualitatif biasanya digunakan untuk mendapatkan data penelitian yang mendalam. Menurut Isac dan Michael dalam Sugiyono (2016) menjelaskan jika penelitian kualitatif dilakukan untuk mendapatkan gambaran secara sistematis, fakta yang akurat dan karakteristik mengenai bidang tertentu. Penelitian kualitatif pengambilan data biasanya menggunakan teknik wawancara untuk mendapatkan hasil penelitian yang mendalam. Sehingga yang dihasilkan adalah berupa deskriptif kualitatif yang berisi argumen-argumen yang dihasilkan dari wawancara.

Sedangkan menurut Creswell (2008), mengatakan jika metode penelitian kualitatif sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk memahami suatu permasalahan. Biasanya hasil dari penelitian

kualitatif ditulis bentuk laporan deskriptif. Dan penelitian kualitatif biasanya dilakukan dengan tahap mengangkat masalah, menarik pertanyaan penelitian, melakukan wawancara atau observasi, dan kesimpulan. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Surabaya khususnya pada Polda Jawa Timur. Penelitian ini akan ditujukan masyarakat Kota Surabaya untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat keamanan dan ketertiban kemudian akan dianalisis kepuasan mereka terhadap pelayanan publik yang diberikan. Kemudian penelitian ini telah dilakukan pada bulan Juni sampai dengan bulan Juli tahun 2023.

Pada penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif melakukan analisis data yang mengadopsi model Miles and Huberman 1984, dalam Sugiyono (2014). Model Miles and Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berikut adalah alur dari analisis Model Miles and Huberman:



Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, pengabstrakan, dari data yang telah dihasilkan. Proses selanjutnya penyajian data adalah proses penyusunan dari data yang dihasilkan dan dokumendokumen yang terkait. Terakhir yaitu penarikan kesimpulan dari hasil wawancara atau dari dokumen pelengkap untuk mendapatkan hasil penelitian.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Pada hasil wawancara yang dilakukan kepada informan dengan menggunakan instrument penelitian yaitu daftar pertanyaan yang berisi mengenai 14 unsur indeks kepuasan masyarakat berdasarkan MENPAN RB. Penelitian ini dilakukan dengan cara kualitatif yang menghasilkan penelitian berbentuk narasi. Adapun hasil penelitian berdasarkan setiap unsur yaitu:

Prosedur Pelayanan

Pada prosedur pelayanan ini menjelaskan mengenai kemudahan tahapan pelayanan

yang diberikan Polda Jatim kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhaan dan alur pelayanan khususnya dalam pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat. Informan penelitian ini adalah warga dan Polda Jatim. Berdasarkan hasil wawancara tersebut terbukti jika Polda Jatim tidak diam saja ketika ada kejadian yang meresahkan warga yaitu kericuhan. Petugas Polda Jatim dengan cepat menenangkan adanya kericuhan tersebut. Hal ini bisa dikatakan jika kinerja yang dilakukan oleh Polda Jatim sudah memberikan bukti kepada masyarakat jika sudah bekerja dengan baik. Selain itu masyarakat juga mengetahui bahwa adanya inovasi yang dilakukan oleh Polda Jatim untuk menjaga keamanan dan ketertiban wilayah Kota Surabaya yaitu Namanya JOGO JATIM. JOGO JATIM ini merupakan tindakan baru yang dilakukan oleh Polda Jatim dalam mengamankan wilayah dan menjaga ketertiban Kota Surabaya. Sehingga berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa terkait prosedur pelayanan yang diberikan Polda Jatim untuk keamanan dan ketertiban wilayah sudah memberikan kepuasan dan respon positif dari warga Kota Surabaya. Berdasarkan hasil wawancara kepada pihak Polda Jatim dan warga Kota Surabaya menjelaskan jika para petugas Polda Jatim sudah melakukan kinerjanya dengan semaksimal mungkin untuk menjaga ketertiban dan keamanan warga Kota Surabaya. Polda Jatim juga memudahkan warga jika melakukan pelaporan saat adanya tindakan criminal dan kericuhan wilayah cukup dengan menghubungi call center yang ada petugas Polda Jatim akan datang ke lokasi warga secara langsung. Hal ini sangat memudahkan warga untuk membutuhkan keamanan dari pihak Polri tanpa mengeluarkan waktu dan biaya untuk datang ke kantor secara langsung. Hal ini juga menjadi bukti jika Polda Jatim selalu bekerja secara maksimal untuk menjaga keamanan dan ketertiban pada wilayah Kota Surabaya dengan semaksimal mungkin. Adanya kinerja pihak Polda Jatim yang cepat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja yang

dilakukan oleh Polda Jatim khususnya dalam pelayanan keamanan dan ketertiban Kota Surabaya.

Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat dikatakan jika untuk mendapatkan keamanan dari pihak Polda Jatim tidak membutuhkan persyaratan. Cukup dengan adanya kejadian kericuhan kemudian warga bisa menelpon secara langsung di call center dan pihak Polda Jatim akan datang ke lokasi tersebut dan menangani adanya kericuhan. Hal ini dilakukan untuk menjaga wilayah Kota Surabaya. Kemudian terdapat inovasi adanya Polisi RW yang dibentuk oleh Polda Jatim yang terdapat masing-masing daerah. Polisi RW ini adalah sebuah tim yang menjaga setiap RW dan bekerja sama dengan pihak Polda Jatim. Dapat dikatakan jika Polisi RW melakukan patrol secara rutin untuk menjaga wilayah RW. Berdasarkan hasil penelitian persyaratan pelayanan dapat dikatakan jika tidak ada persyaratan khusus dan secara teknis ketika ingin mendapatkan perlindungan dari Polda Jatim ketika wilayah terjadi kericuhan.

Kejelasan Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan jika pihak Polda Jatim sudah memberikan kejelasan dalam pelayanan dan semaksimal mungkin melakukan pekerjaannya demi masyarakat dapat merasakan kepuasan terkait kinerja yang dilakukan Polda Jatim. Banyak kasus selama ini yang melibatkan dari pihak Kepolisian. Hal ini dapat memberikan citra buruk dari masyarakat kepada Polisi Indonesia. Sehingga perlu untuk dilakukan perbaikan citra dari Polisi Indonesia untuk bisa dipercaya oleh masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja yang diberikan oleh pihak Polri. Berdasarkan indikator yang ditanyakan warga puas akan kinerja pelayanan keamanan dan ketertiban yang dilakukan oleh Polda Jatim.

Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa Polda Jatim sudah memberikan kinerja yang disiplin sesuai dengan waktu dan ketentuan yang berlaku. Polda Jatim juga sangat responsif saat warga melakukan pelaporan dan melakukan pekerjaan dengan bertanggung jawab. Berdasarkan hasil wawancara dilakukan kepada Polda Jatim jika terkait dengan kedisiplinan pihak Polda Jatim sudah terdapat ketentuan yaitu jam-jam ketika melakukan pengawasan dan patroli yang dilakukan secara rutin. Sehingga untuk kedisiplinan Polda Jatim sudah menjaga konsistensi dengan baik dengan melakukan beberapa upaya dalam melindungi warga. Sehingga dapat disimpulkan jika kedisiplinan Polda Jatim sudah sangat tinggi yang dibuktikan juga dari pernyataan oleh warga Kota Surabaya.

Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat dikatakan jika Polda Jatim sudah bertanggung jawab akan tugasnya dan bisa dirasakan oleh masyarakat. Hal ini dapat menjadi salah satu faktor pemicu meningkatkannya kepercayaan masyarakat pada Polri. Keamanan dan ketertiban adalah salah satu hal yang termasuk kesejahteraan masyarakat. Sehingga tanggung jawab Polda Jatim sangat diperlukan oleh masyarakat dalam menjaga wilayah Kota Surabaya. Telah diketahui bahwa Kota Surabaya sering kali terjadi kericuhan dan tindakan kriminalitas. Hal ini dikarenakan Kota Surabaya memiliki penduduk yang cukup banyak selain Jakarta dan banyak terdapat industry dan perusahaan. Sehingga penjagaan wilayah Kota Surabaya hamper sebanding dengan Kota Jakarta. Oleh sebab itu penjagaan keamanan dan ketertiban sangat diperlukan masyarakat setempat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat dan Polda Jatim dapat disimpulkan bahwa Polda Jatim sudah sangat bertanggung jawab akan tugas yang dilakukan yaitu melakukan penanganan keamanan dan ketertiban Kota Surabaya. Banyak inovasi yang dilakukan oleh Polda

Jatim dalam melakukan permasalahan tersebut salah satunya adalah membentuk kontigensi. Hal ini diupayakan demi melakukan perlindungan masyarakat agar masyarakat terus merasa aman pada Kota Surabaya. Hal yang dilakukan oleh Polda Jatim ini bukan semata dikatakan oleh Polda Jatim tetapi juga dibuktikan oleh pernyataan yang dikatakan oleh masyarakat. Hal ini dapat dijadikan bukti bahwa masyarakat sudah melihat dan merasakan dengan nyata terkait dengan tindakan yang dilakukan oleh Polda Jatim.

Kemampuan Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang ada dapat dikatakan jika keahlian dari Polda Jatim atau kemampuan yang mereka miliki sudah baik dan sesuai dengan tugasnya. Hal ini sudah dirasakan oleh masyarakat dan terlihat ketika Polda Jatim mengani kasus dan terjun lapangan secara langsung. Jika masyarakat sudah berbicara jika keahlian Polda Jatim sudah memenuhi kriteria mereka berarti dapat dikatakan memang Polda Jatim berhasil dalam memberikan performa yang baik kepada masyarakat. Kemampuan para anggota Polda Jatim didapatkan bukan hanya ketika proses rekrutmen saja tetapi juga selalu diasah dengan adanya latihan rutin yang diberikan oleh pihak instansi sehingga keahlian dan kemampuan semakin meningkat. Kemampuan ini juga berpengaruh terhadap performa yang diberikan kepada masyarakat dan dapat juga meyakinkan jika Polda Jatim telah bertugas dan bekerja dengan sebaik dan semaksimal mungkin.

Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan adalah unsur indeks kepuasan masyarakat yang menjelaskan tentang target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hal ini juga dapat dikatakan sebagai tolak ukur kecepatan Polda Jatim dalam melakukan keamanan dan ketertiban wilayah Kota Surabaya. Pada wawancara didapatkan bahwa pelayanan yang dilakukan Polda Jatim sangat responsive baik

pelayanan administrative maupun pelayanan jasa. Kecepatan dari pelayanan Polda Jatim memberikan respon positif bagi warga Kota Surabaya. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pada pemaparan diatas juga menjelaskan jika Polda Jatim sangat cepat menangani kericuhan yang ada di Kota Surabaya. Jika masyarakat mengatakan Polda Jatim responsive berarti dapat dikatakan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak Polda Jatim dapat dikatakan memang kinerja yang diberikan sudah efektif dan efisien. Hal ini terbukti bukan hanya dari pernyataan Polda Jatim tetapi juga masyarakat Kota Surabaya jika kinerja Polda Jatim sudah responsive dan bekerja dengan baik. Pelayanan yang cepat dan tepat adalah impian dari semua masyarakat. Biasanya keluhan masyarakat adalah jika sebuah instansi memberikan pelayanan yang lama dan berbelit-belit, dimana hal tersebut dapat mempersulit masyarakat. Selain itu juga penanganan yang lama dapat menurunkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa jika Polda Jatim sudah memberikan kinerja yang cepat dan tepat.

Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dijelaskan jika Polda Jatim memberikan pelayanan kepada masyarakat secara merata dan tanpa membeda-bedakan. Hal ini dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja yang dilakukan oleh Polda Jatim. Selanjutnya hal ini dapat juga dikatakan jika seluruh masyarakat tanpa membedakan golongan maupun kasta bisa merasakan pelayanan yang diberikan oleh Polda Jatim. Pelayanan yang diberikan dapat berupa dokumen ataupun jasa yaitu perlindungan kepada masyarakat khususnya Kota Surabaya. Masyarakat semua golongan dari miskin, kaya, dapat melakukan pelaporan melalui call center jika mengalami permasalahan terkait dengan keamanan yang dirasakan oleh warga. Hal ini sudah dirasakan oleh masyarakat Kota Surabaya. Berdasarkan

wawancara yang dilakukan kepada Polda Jatim yang mengatakan jika pihak Polda Jatim telah melakukan keadilan kepada semua masyarakat tanpa membeda-bedakan.

Kesopanan dan Keramahan Petugas

Berdasarkan wawancara yang di dapatkan jika sikap yang diberikan oleh Polda Jatim menyesuaikan dengan kondisi yang dihadapi. Seperti saat memberikan pelayanan di kantor misalnya pembuatan SKCK ataupun yang lain masyarakat mengatakan jika Polda Jatim telah memberikan sikap yang ramah dan sopan. Tetapi jika terdapat kericuhan atau kriminal sikap yang diberikan Polda Jatim lebih tegas. Hal ini dikarenakan agar lingkungan cepat kondusif dan juga pelaku bisa takluk dengan polisi. Banyak yang meremehkan pelaku kejahatan kepada Polri sehingga perlu disikapi dengan tegas untuk tidak diremehkan dan takut akan perbuatan yang telah dilakukan. Berdasarkan penjelasan wawancara kepada Polda Jatim di atas dapat disimpulkan jika mengenai sikap Polda Jatim menyesuaikan kondisi dan situasi. Hal ini tidak bisa disamakan ketika keadaan lagi baik pastinya Polda Jatim menunjukkan sikap sopan dan manis. Tetapi berbeda dengan keadaan yang lagi tidak kondusif sikap yang ditunjukkan harus tegas agar keadaan menjadi lebih tenang. Sikap tegas ini bukan sikap yang dapat memicu perseteruan antara Polda Jatim dan juga masyarakat. Tetapi secara garis besar masyarakat sudah puas akan sikap yang diberikan oleh Polda Jatim. Karena mampu menempatkan sesuai dengan kondisi yang ada. Seperti saat pembuatan SKCK masyarakat mengatakan jika sikap yang diberikan sudah ramah dan sopan. Tetapi ketika mengatasi permasalahan kriminal Polda Jatim dengan tegas mengatasi permasalahan tersebut. Bisa dikatakan bahwa sikap yang diberikan sudah bagus dan sesuai.

Kepastian Biaya Pelayanan dan Kewajaran Biaya Pelayanan

Pada hasil wawancara didapatkan jika terkait dengan keamanan dan ketertiban yang dilakukan oleh Polda Jatim tidak perlu

membayar. Jika terdapat wilayah yang mengalami pencurian ataupun demo besar-besaran masyarakat cukup melapor dengan menelpon call center Polda Jatim, petugas akan datang ke daerah tersebut. Sehingga masyarakat tidak perlu membayar. Pembayaran untuk pelayanan pada Polda Jatim saat pembuatan SIM dan SKCK. Biaya yang ditentukan juga tidak terlalu memberatkan masyarakat Kota Surabaya. Berdasarkan hasil wawancara kepada Polda Jatim adalah jika mengenai pelayanan keamanan dan ketertiban wilayah tidak dipungut biaya. Hanya saja untuk pelayanan pembuatan SIM. Hal ini dapat memberikan keringanan masyarakat dalam melapor kepada Polda Jatim jika terjadi keadaan yang tidak kondusif. Masyarakat dapat dengan bebas melakukan pelaporan tanpa ada biaya yang dikeluarkan. Polda Jatim akan melindungi keamanan warga setempat. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan jika masyarakat sudah puas akan kewajaran biaya yang ditentukan oleh Polda Jatim dan bahkan gratis saat melakukan pelaporan mengenai tindakan kriminal dan kericuhan yang ada untuk meminta perlindungan kepada Polda Jatim.

Kepastian Jadwal

Kepastian jadwal pelayanan adalah mengenai pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kepastian pelayanan ini berkesinambungan dengan kedisiplinan Polda Jatim. Terdapat waktu yang pasti juga termasuk aspek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi. Pada hasil wawancara yang didapatkan bahwa tidak ada kepastian jadwal pelayanan ketika melakukan pelaporan kericuhan wilayah tetapi untuk pelayanan administrasi terdapat hanya di jam kerja. Hal ini dikarenakan warga ketika ada yang melakukan laporan terkait wilayah Polda Jatim dapat dengan cepat mengatasi permasalahan tersebut. Karena jika terjadi tindakan kriminalitas masyarakat membutuhkan perlindungan dengan cepat bukan menunggu hanya jam kerja saja. Berdasarkan wawancara yang

dilakukan dijelaskan bahwa masyarakat dapat melakukan pelaporan kepada Polda Jatim terkait pelayanan keamanan dan ketertiban kapan saja. Hal ini dikarenakan jika kriminalitas dapat terjadi kapan saja. Tetapi untuk pelayanan administrasi terdapat jam buka dan jam tutup pelayanan. Hal ini dapat mempermudah masyarakat ketika membutuhkan bantuan Polda Jatim. Sehingga tetap merasa terlindungi tidak menunggu saat jam kerja saja.

Kenyamanan Lingkungan

Hasil wawancara mendapatkan jika pelayanan yang diberikan oleh Polda Jatim dilihat dari tempat sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Tempat yang bersih dan juga nyaman adalah hal yang sangat disukai oleh semua orang. Tentunya pada instansi yang memberikan pelayanan bagi masyarakat. Karena untuk menjamu tamu perlu untuk memberikan kenyamanan tempat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan hal ini selaras dengan hasil wawancara kepada masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan Polda Jatim sudah memberikan kenyamanan terkait dengan tempat. Tempat yang bersih, harum dan nyaman mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terkait dengan pelayanan Polda Jatim berikan. Hal ini juga mempengaruhi citra dari Polri bukan hanya Polda Jatim jika telah memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat Indonesia. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa jika masyarakat puas akan nyaman lingkungan yang diberikan Polda Jatim saat memberikan pelayanan.

Keamanan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dijelaskan jika masyarakat sudah merasakan keamanan yang dilakukan oleh Polda Jatim. Hal ini bisa dikatakan bahwa masyarakat telah merasakan dengan nyata terkait dengan kinerja yang dilakukan oleh Polda Jatim. Kecepatan dan tanggapan Polda Jatim sangat berpengaruh terhadap keamanan yang dirasakan oleh masyarakat. Tindakan kriminalitas tidak bisa diprediksi kapan akan

terjadi tetapi dengan sikap yang responsive Polda Jatim mampu meyakinkan dan memberikan bukti kepada masyarakat jika mampu mengatasi permasalahan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat dikatakan jika sudah banyak upaya yang dilakukan secara totalitas kepada masyarakat Kota Surabaya untuk terus menjaga keamanan dan ketertiban wilayah. Hal ini juga dilakukan untuk memperbaiki dan meningkatkan citra Polri kepada masyarakat dan masyarakat akan terus merasa aman di Kota Surabaya. Kecepatan dan ketanggapan Polda Jatim sangat mempengaruhi keadaan wilayah Kota Surabaya yang sering terjadi adanya kerucuhan atau tindakan kriminal. Sehingga banyak inovasi yang dilakukan oleh Polda Jatim untuk menjaga masyarakat dan mengatasi adanya kriminalitas.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan penelitian yang dilakukan kepada masyarakat Kota Surabaya dan Polda Jatim. Berikut adalah kesimpulannya adalah deskripsi dari pelayanan keamanan dan ketertiban Polda Jatim adalah Polda Jatim memberikan inovasi pelayanan seperti adanya Polisi RW dan patrol skala besar. Banyak upaya yang dilakukan oleh Polda Jatim dalam menjaga keamanan dan ketertiban Kota Surabaya. Masyarakat sudah merasa puas dengan kinerja yang dilakukan oleh Polda Jatim dalam menjaga keamanan dan ketertiban wilayah Kota Surabaya yang dilihat dari 14 unsur kepuasan masyarakat menurut peraturan MENPAN RB. Analisis kepuasan masyarakat dapat dilihat terpenuhnya dari 14 unsur kepuasan masyarakat menurut Peraturan MENPAN RB.

Berdasarkan unsur prosedur pelayanan masyarakat puas akan kinerja yang dilakukan Polda Jatim karena banyak inovasi yang dilakukan dalam menjaga keamanan dan ketertiban wilayah seperti adanya pelaporan melalui call center, terbentuknya Polisi RW dan melakukan patroli di jam dan wilayah yang rawan akan

adanya bahaya. Kemudian unsur persyaratan pelayanan Polda Jatim tidak menentukan persyaratan khusus untuk menjaga keamanan dan ketertiban wilayah. Jika ada tindakan kriminal dan kericuhan Polda Jatim segera menggerakkan petugas dan mengkondisikan wilayah tersebut. Persyaratan khusus hanya untuk masyarakat yang mengurus SIM dan SKCK. Sehingga masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan Polda Jatim karena tidak memberatkan pelapor. Unsur ketiga yaitu kejelasan petugas pelayanan. Pada unsur ini masyarakat juga memberikan respon positif terkait dengan kejelasan pelayanan yang diberikan Polda Jatim terkait keamanan dan ketertiban. Polda Jatim semaksimal mungkin dalam melindungi keamanan dan ketertiban Kota Surabaya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan kesimpulan yang dipaparkan peneliti memberikan saran sebagai berikut:

Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan juga wawasan baru bagi peneliti serumpun selanjutnya dan dilanjutkan dengan memperbaiki kekurangan yang ada dipenelitian yang telah dilakukan.

Perbaikan Teori dan Metode

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa teori dan peraturan resmi dari MENPAN terkait dengan indeks kepuasan masyarakat. Sehingga sebaiknya untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan teori yang lebih banyak lagi untuk menghasilkan penelitian yang lebih sempurna. Kemudian mengenai metode, penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Sebaiknya penelitian ini dapat disempurnakan dengan metode campuran sehingga menghasilkan penelitian yang lebih komperhensif.

Kebijakan Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi tolak ukur dan bahan masukan bagi Polda Jatim untuk terus melakukan inovasi dengan menjaga keamanan dan ketertiban Kota Surabaya. Penelitian ini juga diharapkan memperbaiki citra Polisi Indonesia kepada seluruh masyarakat jika Polri sudah memberikan banyak upaya dan tindakan secara maksimal

untuk menjaga ketertiban dan keamanan Kota Surabaya.

REFERENSI

- Agus Dwiyanto. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Alawiyah, T. (2018). “Kekerasan dalam Novel Maluku Kobaran Cintaku Karya Ratna Sarumpaet”. (skripsi) Padang: Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) PGRI Sumatera Barat.
- Atik,dan Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan*, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen’s charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Masyarakat)*. Yogyakarta: Andi.
- Basrowi & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiastuti, R. (2012). *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryono, D., dan Puspitasari, M. (2020). “Nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepolisian Daerah di Kalimantan Barat 2018-2019”, *Jurnal Syntax Transformation*, Vol. 1, No. 9.
- Hasan, M. Iqbal. (2002). “Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya”, *Ghalia Indonesia Bogor*.
- Hermansyah, dan Fatoni. (2023). “Ratusan Buruh Mojokerto Ikut Demo di Kota Surabaya”, [online]

- <https://jatim.viva.co.id/kabar/403-2-may-day-2023-ratusan-buruh-mojokerto-ikut-demo-di-surabaya>, diakses pada 25 Mei 2023.
- Hidayati, T. (2014). “Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Serta Kepercayaan Masyarakat Pada Kepolisian Sektor (POLSEK) Bengalon”, Vol. 5, No.1, pp. 45-62.
- Indaryanti, M., Lusianti, D., Latubessy, A., & Mulyani, S. (2021). “Kepuasan Masyarakat: Pelayanan Publik Kepolisian Resor Kudus”, Journal Unimma.
- J. Supranto. (1997). “Pengukuran Tingkat kepuasan Masyarakat”. Jakarta: Rineka Cipta.
- J.Moleong, Lexy. (2014). Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya, Bandung. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Keban, Y., T. (2004). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, dan Keller. (2014). Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.
- Kusuma, H., dan Anitasari, M. (2014). “Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kepolisian Pada Kantor Direktorat Intelijen Keamanan”.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta.
- Mahmudi, (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : UPP AMP
- Moenir, A.,S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara : Jakarta.
- Mukarom, F. (2023). “Kerusuhan di Mie Gacoan Surabaya”, [online], <https://mataraman.tribunnews.co>
- [m/2023/05/08/kabar-terbaru-viral-di-sosmed-kerusuhan-di-mie-gacoan-surabaya-mulai-penyebab-hingga-kronologi](https://mataraman.tribunnews.co/m/2023/05/08/kabar-terbaru-viral-di-sosmed-kerusuhan-di-mie-gacoan-surabaya-mulai-penyebab-hingga-kronologi), diakses pada 25 Mei 2023.
- Pancarudin, A. (2019). “Pengaruh Kepolisian dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Polres Metro”. Jurnal Simplex, Vol. 2, No. 2.
- Pasolong, H. (2008). Kepemimpinan Birokrasi, Bandung : CV.Alfabeta.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 22 tahun 2010, pasal 7-12.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Poerwandari, E. K. (1998). Pendekatan Kualitatif Dalam penelitian Psikologi. Jakarta: Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi (LPSP3) Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Prastowo, A. (2012). Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian. Jogjakarta : Ar-ruzzmedia.
- Rukayat, Y. (2017). “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasir Jambu,” Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Admnistrasi, pp. 56-65.
- Sabarguna. (2004). Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit, Jawa Tengah: Konsorsium RS Islam.
- Sadjono. (2008). “hukum Kepolisian”, Jakarta :Leksbang Mediatama.
- Setiawati, B. (2022). “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kepolisian

- Resort Balangan”. Jurnal PubBis, Vol.,6, No.1.
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi (Cetakan ke). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Syafei, K. (2003). Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI).
- The Liang Gie. (1999). Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta: Liberty. Tjiptono, F. 2005. Strategi Pemasaran I. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. (2013). Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali. Undang-Undang No 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 1973.
- Utomo, P.,D. (2022). “Demo Surabaya Ricuh”, [online]
<https://www.detik.com/jatim/berita/d-5946627/demo-di-surabaya-ricuh-15-buruh-jadi-korban-pemukulan-orang-tak-dikenal>, diakses pada 25 Mei 2023.
- Wawan. (2016). “Peranan Pemerintah Desa Dalam Menanggulangi Masalah Keamanan Dan Ketertiban”, Jurnal eksekutif, vol. 1, no.7.
- Widyatuti, A. (2012). “Analisis Hubungan Antara Produktivitas ekerja dan Tingkat Pendidikan Pekerja Terhadap Kesejahteraan Keluarga di Jawa Tengah Tahun 2009”. Economics Development Analysis Journal, pVol.1, No.1, pp:1-11. YKPN.