

## Strategi Pelayanan Publik Polres Cilegon Sebagai Satuan Kerja Berpredikat Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani

### *Cilegon Police Public Service Strategy as a Work Unit with the Predicate of a Corruption-Free Area and a Clean Bureaucratic Area to Serve*

Revani Gena Azzunaika<sup>1\*</sup>, Ardian Havidani<sup>2</sup>

E-mail: [7775210008@untirta.ac.id](mailto:7775210008@untirta.ac.id)<sup>1</sup>, [7775210016@untirta.ac.id](mailto:7775210016@untirta.ac.id)<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Magister Administrasi Publik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

\*corresponding author

Dikirimkan: 14-02-2022; Diterima: 20-10-2022; Diterbitkan: 07-11-2022

DOI: <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i2.6180>

#### **Abstract**

*Decree of the Minister for Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic Reform (KEPMENPAN and RB) Number 10 of 2019 concerning the Establishment of Public Service Provider Units in Ministries and Institutions as Locations for Evaluation of Public Services. Cilegon Police is one of the agencies that have launched the development of an Integrity Zone Towards a Corruption Free Area (WBK) and a Clean and Serving Bureaucratic Area (WBBK), especially in the Public Service sector. This study aims to describe what has been carried out by the Cilegon Police in supporting the success of the Integrity Zone in building a Precise Police. This research was motivated by the Cilegon Police as a pilot Police for the development of an integrity zone towards a Corruption Free Area and a Clean Serving Bureaucratic Area (WBBM) from the Banten Police. This study uses qualitative research methods, data sources in the form of primary data and secondary data. Primary data obtained from interviews and observations while secondary data obtained from documentation. This research shows that the Cilegon Police has succeeded in carrying out Bureaucratic Reform in the field of Public Services, this is evidenced by the achievement of the title from Kepmenpan RB as a Corruption-Free Area in 2021. The results of this study are expected to provide insight into the Cilegon Police Service Strategy as a work unit with the predicate of Free Area. Corruption and Clean Serving Bureaucratic Areas so that they can have a positive impact on the community in Cilegon City.*

**Keywords:** Strategy, Public Service, Integrity Zone, Cilegon Police Station.

#### **Abstrak**

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Reformasi (KEPMENPAN dan RB) Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pembentukan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Kementerian dan Lembaga sebagai Lokasi Evaluasi Pelayanan Publik. Polres Cilegon menjadi salah satu Instansi yang telah mencanangkan pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBK) terutama pada sektor Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan apa saja yang telah dilaksanakan oleh Jajaran Polres Cilegon dalam mendukung suksesnya Zona Integritas dalam membangun Polisi Republik Indonesia (POLRI) yang Presisi. Penelitian ini dilatar belakangi oleh Polres Cilegon sebagai Polres percontohan untuk pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) dari Polda Banten. Studi ini menggunakan metode penelitian kualitatif, sumber data berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara dan observasi sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa Polres Cilegon berhasil melaksanakan Reformasi Birokrasi dalam bidang Pelayanan Publik, hal ini dibuktikan dengan diraihnya*

*predikat dari Kepmenpan RB sebagai Wilayah Bebas Korupsi Tahun 2021. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan mengenai Strategi Pelayanan Polres Cilegon sebagai satuan kerja berpredikat Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani sehingga dapat memberi dampak positif bagi masyarakat di Kota Cilegon.*

**Keywords:** *Strategi, Pelayanan Publik, Zona Integritas, Polres Cilegon*

---

## **Pendahuluan**

Sebagai bagian dari warga negara Indonesia, tentunya merupakan sebuah upaya Bersama untuk meningkatkan kesejahteraan bangsa Indonesia. *The role of civil service entails several complex and interrelated activities that are coordinated to ensure good governance through a network of transparent, accountable and efficient arrangements* (Huque & Jongruck, 2020) bahwa peran Aparatur Sipil Negara mencakup beberapa kegiatan kompleks dan memastikan tata kelola pemerintahan yang baik guna mencapai tujuan negara bersama. Hal ini bukan hanya menjadi tugas pemerintah dan aparat negara tetapi seyogyanya setiap warga negara memiliki peran dan partisipasi untuk menyalurkan segala potensi yang dimilikinya untuk pembangunan dan kemajuan negara Indonesia. Sebagai aparat negara, Polisi Republik Indonesia (POLRI) merupakan pilar penegakan hukum di Indonesia yang mempunyai peran penting dan strategis. Artinya Polisi Republik Indonesia (POLRI) memiliki peran yang menentukan ke arah mana hukum dan keamanan Negara akan diwujudkan dalam masyarakat khususnya ketertiban masyarakat. Selain menjamin keamanan dan ketertiban masyarakat, Polisi Republik Indonesia (POLRI) juga memiliki tugas memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. Pelayanan dikatakan baik apabila memenuhi standar pelayanan dengan kualitas yang baik. Kualitas itu menunjukkan pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu. Kualitas juga memiliki pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan (Sari & Radjikan, 2015).

Reformasi Birokrasi merupakan salah satu langkah awal guna mendukung program pemerintah untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan organisasi yang baik, efektif, dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat dengan cepat, tepat, dan profesional dalam mewujudkan good governance dan clean governance menuju aparatur negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, meningkatkan pelayanan prima serta meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kerja. Pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah yang bertanggung jawab penuh sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan semakin tumbuhnya kesadaran

bahwa warga negara berhak atas pelayanan, maka kualitas pelayanan publik perlu ditingkatkan agar dapat terus berkembang, dan sudah menjadi tugas pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi adalah upaya (Pemerintah) dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Tamami, 2020). Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi standar pelayanan menurut Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014, beberapa unsur standar pelayanan yang terkait proses pelayanan meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, kurun waktu pelayanan, bea/tarif, produk pelayanan, penanganan aduan, saran dan masukan. Identifikasi terhadap kualitas pelayanan jasa dapat dilakukan berdasarkan pada konsep kualitas pelayanan dan dimensi Servqual (Yanuariza & Novitaningtyas, 2020). Dimensi servqual yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik agar tercapainya kualitas pelayanan adalah bukti fisik, kehandalan, ketanggapan dan responsif, jaminan dan kepastian, serta empati (Rahardian & Zakariya, 2017).

Dalam pelayanan publik etika merupakan elemen yang sangat penting karena merupakan hal krusial dalam menentukan kepuasan masyarakat. *Ethics is a must for public administrators. Public policies have a direct effect on the citizens. Therefore, ensuring ethics in the public service is a crucial matter. According to Rosenbloom (1989) ethics can be considered as a form of self-accountability or an "inner check" of the conduct of public administrators. Ethics are statements, written or oral, that prescribe or proscribe certain behaviours under qualified conditions (Nigro & Nigro, 1898, p.37). Public service ethics encompasses a broad and widening range of principles and values.* Dapat penulis jabarkan Etika adalah suatu keharusan bagi administrator publik. Kebijakan publik memiliki efek langsung pada warga negara, oleh karena itu untuk memastikan etika dalam pelayanan publik merupakan hal yang krusial.

*A leader's power is derived from those whom he leads. The people whom one leads give that leadership power. Tis charisma and ability of the leader will encourage people to support and follow him, and their support will grow his power. as the power grows, so will his confidence and the ability to demonstrate his capabilities. This in turn will lead to greater support, and so, greater power. However, power in isolation corrupts, and a and a wise leader... will give overt recognition to the fact that people are the power and he is answerable to them. A public service institution that embraces such values is likely to soar. Many public service mishaps occur because there is no recognition of the ability of all employees.* (Msila, 2022).

Program-program pembaruan ditubuh Polisi Republik Indonesia (POLRI) merupakan bagian dari reformasi birokrasi Polisi Republik Indonesia (POLRI) agar ke depannya Polisi Republik Indonesia (POLRI) menjadi sebuah Institusi yang baik, bersih, transparan, akuntabel,

dan berwibawa. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa saat ini kinerja birokrasi di Indonesia cenderung bersifat kompleks. Hal ini dapat dilihat dari image pelayanan Polri dimata publik yang kental dengan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme padahal Polri merupakan lembaga penegak hukum, krisis kepercayaan masyarakat yang meragukan kinerja anggota Polri karena banyaknya isu dan skandal yang melibatkan oknum anggota, pelayanan yang identik dengan pungutan diluar administrasi yang telah ditetapkan aturan dengan dalih uang “pelicin” dengan tujuan pelayanan diproses lebih cepat dan masih lambatnya pemerintah merespon keinginan masyarakat dikarenakan keterbatasan sumberdaya. Adanya patologi dalam sebuah birokrasi antara lain seperti rendahnya kualitas dan profesionalitas aparatur kepolisian, produktivitas dan disiplin kerja yang masih rendah serta beberapa perilaku subverif lainnya dalam birokrasi. Oleh karena itu, semakin besarnya tuntutan bagi aparat kepolisian untuk mengedepankan *Good Governance* disetiap kinerjanya, dimana masyarakat menuntut adanya kinerja yang transparan dan akuntabel pada Lembaga birokrasi.

Kerangka revitalisasi terdiri dari 3 (tiga) yaitu pertama, penguatan Institusi. Kedua, terobosan kreatif. Dan ketiga, peningkatan integritas (Yanuarsasi et al., 2010). Polres Cilegon sebagai salah satu institusi Polisi Republik Indonesia (POLRI) yang ada di Indonesia, yang telah menerapkan Pembangunan Zona Integritas dan berpredikat sebagai Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bebas Melayani tahun 2021.

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pencanangan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Polres Cilegon berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dengan menciptakan beberapa inovasi dan kegiatan guna mempermudah masyarakat mendapatkan informasi dan pelayanan cepat respon, mengupdate informasi pelayanan publik setiap harinya agar masyarakat dapat mengetahui perkembangan pelayanan di Polres Cilegon sehingga dapat mencapai indeks kepuasan masyarakat secara maksimal. Tingkat kepuasan dapat diperoleh dari perbandingan tau jenis pelayanan yang nyata diterima oleh masyarakat (Alamsyah & Handoko, 2019) . Polres Cilegon juga terus meningkatkan standar dan fasilitas pelayanan guna memenuhi kemudahan serta kenyamanan masyarakat dalam melakukan aktivitas di Polres Cilegon. Polres Cilegon telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui *banner* di Polsek dan tempat strategis, melalui media online, media cetak dan lainnya. Polres Cilegon telah menerima kunjungan bertahap dari tim evaluasi kinerja pelayanan publik Setda Administrasi Umum Provinsi Banten yang memantau apa saja dan sejauh mana proses pelayanan publik yang dilaksanakan di Polres Cilegon sebagai bentuk tahapan menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani seperti

yang telah dicanangkan oleh Kapolres Cilegon beserta jajarannya.

Polres Cilegon untuk membuktikan keseriusannya dalam mewujudkan Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani terus meningkatkan pelayanan agar masyarakat merasa nyaman dan mudah dilayani di Gedung satu atap. PUSYANDU (Pusat Pelayanan Terpadu) Polres Cilegon melayani pelayanan SKCK, Pelayanan izin keramaian dan sttp, Pelayanan STM dan pelayanan Wasendak yang dijalankan oleh Satuan Intelijen Keamanan. Pelayanan SIM, pelayanan BPKB, dan pelayanan Tilang dijalankan oleh Satuan Lalu Lintas. Pelayanan laporan Kehilangan dan pengaduan masyarakat dan dokumen STTLP (Surat Tanda Terima Laporan Polisi) oleh Satuan Reserse Kriminal, dan peran dari bagian operasional.

Dari fenomena yang telah dijelaskan di atas, maka Polres Cilegon mencanangkan program Zona Integritas sebagai Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani agar Stigma terhadap Polisi dalam pelayanan Publik dapat terealisasi melalui Program Zona Integritas ini yang mana Polres Cilegon dalam melayani Masyarakat agar Zero Pungli dan Zero Korupsi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui atau menemukan suatu pemahaman strategi pelayanan Publik Polres Cilegon dalam melaksanakan program Zona Integritas sebagai peraih predikat Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani serta sebagai Polres Percontohan di Provinsi Banten. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti mengenai strategi Polres Cilegon dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan memilih judul “Strategi Pelayanan Polres Cilegon sebagai Satuan Kerja Berpredikat Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani”.

Beberapa penelitian terdahulu tentang bagian dari reformasi birokrasi diantaranya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Sirin dengan judul Strategi Implementasi Pembangunan Zona Integritas Pada Kementerian Agama Kabupaten Pekalongan penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis strategi dalam mewujudkan implementasi pembangunan zona integritas sebagai bagian dari program reformasi birokrasi. Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Sirin tersebut, Implementasi Pembangunan Zona Integritas dapat dicapai dengan memenuhi semua indikator-indikator komponen pengungkit dan komponen hasil. Indikator tersebut dibuktikan dengan *evidence* atau Lembar Kerja Evaluasi (LKE) yang akan dinilai oleh Tim Penilai (Sirin, 2021).

Penelitian yang dikaji oleh Deviyanti dan Kusumo Bintoro, penelitian ini berjudul Analisis Penerapan *Good Corporate Governance* Melalui Reformasi Birokrasi Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani (WBK/WBBM). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan *Good Corporate Governance* melalui Reformasi Birokrasi menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani

(WBK/WBBM) dan faktor-faktor penghambat serta pendukungannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu faktor pendukung untuk meraih WBK/WBBM adalah faktor kepemimpinan dan budaya organisasi dimana sosok pimpinan menjadi panutan atau role model yang menggerakkan perilaku individu untuk dapat meningkatkan kinerja melalui pelaksanaan tugas dan fungsi sehingga tujuan organisasi dapat tercapai (Deviyanti & Bintoro, 2021).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa revitalisasi Polri menuju pelayanan prima di Polres Tulungagung telah dilaksanakan dengan baik dilihat dari semua tahapan revitalisasi Polri dapat terlaksana secara menyeluruh sesuai target yang telah ditentukan dan mengacu pada perwujudan reformasi birokrasi. Revitalisasi Polri di Polres Tulungagung dipengaruhi faktor pendukung dan penghambat (Yanuarsasi et al., 2010).

Kesamaan penelitian mengkaji tentang reformasi birokrasi terutama dalam hal birokrasi bersih melayani. Dalam penelitian yang penulis kaji pada Polres Cilegon yakni mendeskripsikan apa saja yang telah dilaksanakan oleh Jajaran Polres Cilegon dalam mendukung suksesnya Zona Integritas sebagai Satuan Kerja percontohan oleh Polda Banten serta dalam rencana baru pada Program Zona Integritas yaitu meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) personil di bagian pelayanan.

## **Metode**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis data bersifat induktif (Sugiono, 2019). Fokus penelitian berdasarkan rumusan masalah. Strategi pelayanan Polres Cilegon sebagai satuan kerjan berpredikat Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani dalam program Zona Integritas Reformasi Birokrasi. Sumber data penelitian diambil dari data primer (hasil wawancara dan observasi) dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara (*interview Guide*) dan Dokumentasi.

Penelitian ini banyak yang dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Cara yang digunakan untuk menentukan informan tersebut maka penulis menggunakan "*purposive sampling*". Alasan peneliti menggunakan *purposive sampling* karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, peneliti memilih teknik *purposive sampling* yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini. (Sugiono, 2019)

Menurut peneliti, informan harus memiliki beberapa kriteria yang perlu dipertimbangkan, yaitu :

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

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan kunci (*key informan*), informan utama, dan informan tambahan diantaranya Kapolres Cilegon sebagai Penanggung Jawab PUSYANDU, petugas Pelayanan SKCK, Petugas Inafis, Petugas Sidik Jari, pemohon SKCK, dan pemohon perpanjangan SIM (Surat Ijin Mengemudi).

Dalam prosesnya, analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yaitu selama proses analisis data dilakukan tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, diantaranya reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*verification*) (Hamzah, 2019).

Metode penelitian terakhir yang digunakan peneliti adalah teknik keabsahan data, yaitu menguji hasil data melalui tehnik triangulasi. Triangulasi yang digunakan, yaitu triangulasi sumber (mengecek sumber informasi dari hasil wawancara antara key informasi dan informasi pendukung), serta triangulasi Teknik (mengecek hasil wawancara yang diperoleh dari informan, lalu hasilnya akan dicek dengan data observasi dan dokumentasi (Sugiono, 2019).

## **Hasil dan Pembahasan**

Berisi mengenai hasil statistik deskriptif, uji asumsi, dan analisisnya. Tabel dan / atau gambar harus bermakna dan mudah untuk dimengerti serta sebaiknya ditempatkan di akhir naskah, tidak di dalam teks. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan kutipan langsung hasil wawancara dengan narasumber

Menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan yang didukung dengan teori-teori yang sesuai, serta keterbatasan penelitian. Untuk memperjelas pembahasan, penulis dapat menggunakan tabel atau gambar. Nomor dan judul tabel ditulis di tengah di atas tabel sedang nomor dan judul gambar ditulis di tengah di bawah gambar. Lebih jelas dapat dilihat pada contoh di bawah ini

Secara etimologi pengertian birokrasi berasal dari kata *bureau* (bahasa Perancis) yang

berarti “meja tulis” dan *kratos* (bahasa Yunani) yang berarti “pemerintahan” sehingga dipahami bahwa birokrasi adalah orang-orang yang bekerja dibalik meja tulis di kantor-kantor. Dalam konteks politik birokrasi diartikan sebagai wujud aparat pemerintahan negara dalam melaksanakan kebijakan melalui serangkaian tahapan atau biro-biro yang diberi mandat dalam menentukan suatu tahap kebijakan yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi tentang kasus yang dihadapi (Sawir, 2020).

Birokrasi menurut Weber adalah metode organisasi terbaik dengan spesialisasi tugas. Weber mengemukakan tiga tipologi birokrasi yakni legitimasi karismatik, legitimasi tradisional dan legitimasi rasional (Mbiri & Supriadi, 2021). Menurut Weber tipe ideal dari suatu birokrasi adalah birokrasi yang berdasarkan pada suatu sistem peraturan yang rasional, serta tidak berdasarkan pada paternalisme kekuasaan dan kharisma. Menurut teori Max Weber ini, sebuah birokrasi harus dibentuk secara rasional sebagai organisasi sosial yang bisa diandalkan, terukur, dapat diprediksikan, dan efisien (Yamin & Destira, 2021).

Kepolisian Resort Cilegon (Polres Cilegon) ingin memberikan pelayanan prima kepada masyarakat secara bersih, transparan dan bebas dari percaloan. Bahwa untuk mencapai sasaran tersebut perlu dilakukan inovasi dibidang pelayanan publik salah satunya dalam program Zona Integritas. Zona Integritas adalah sebutan atau predikat yang diberikan kepada Kementerian/Lembaga dan Pemda yang pimpinan dan jajarannya mempunyai niat dan komitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani melalui upaya pencegahan korupsi, reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Maka dari itu, sebelum melakukan kegiatan Pelayanan di Gedung PUSYANDU Polres Cilegon, tim terlebih dahulu mempersiapkan sarana dan prasarana pendukung di unit pelayanan. Selama proses pelayanan terpadu berlangsung pun, KaPUSYANDU ikut mengawasi dan mendampingi guna membantu mengarahkan keperluan masyarakat. Setelah kegiatan layanan dilakukan tim langsung menyetorkan biaya perharinya kepada Bendahara Penerima (Benma) yang terhubung langsung dengan pihak Bank. Kemudian tim membuat Laporan Analisa dan Evaluasi (ANEV) yang berisikan mengenai kegiatan masing-masing unit setiap hari.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1) Tujuan Sosial (*Sosial Goals*)**

Perencanaan adalah proses rencana-rencana Tindakan. Perencanaan pesan merupakan perhatian utama karena komunikasi sangat penting meraih tujuan. Tujuan dari perencanaan tersebut adalah memengaruhi orang lain untuk mencapai target yang

diinginkan melalui pesan-pesan atau berkomunikasi dalam cara yang direncanakan.

## 2) Meta Tujuan (*Meta Goals*)

Meta Goals ini memandu rencana-rencana untuk mencapai target yang diinginkan melalui pesan-pesan atau berkomunikasi dalam langkah-langkah yang direncanakan. Rencana-rencana baru Polres Cilegon program Zona Integritas ini sudah dipersiapkan Langkah-langkah dengan matang oleh pihak Kepolisian Resort Cilegon agar dapat memberikan pelayanan prima dengan melakukan sosialisasi melalui internet, media cetak tentang pelayanan terpadu Polres Cilegon.

## 3) Ingatan Kerja (*Working Memory*)

Melalui rencana-rencana yang telah direncanakan oleh Polres Cilegon, maka memasukan rencana-rencana baru dalam ingatan kerja. Polres Cilegon dalam rangka pelayanan prima pada Program Zona Integritas maka Polres Cilegon menguatkan Sumber Daya Manusia (SDM) personil dibagian pelayanan diantaranya Personil di bagian pelayanan seperti SKCK diberikan pelatihan terlebih dahulu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dibagian SKCK dan Sidik Jari. Polres Cilegon melaksanakan rencana baru yaitu Program Zona Integritas dalam program kerja dengan membuat ruang pelayanan terpadu dan mendapat respon yang sangat baik dari masyarakat khususnya masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan pelayanan Polres Cilegon.

Penelitian ini menggunakan bahan kajian berupa wawancara mendalam sebagai bukti penguat data yang diteliti oleh penulis. Pada penelitian ini penulis menganalisa hasil wawancara menggunakan teori perencanaan sebagai kajian penelitian. Penulis lebih fokus pada Strategi Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Polres Cilegon. Perencanaan tentang proses pelayanan yang dilakukan oleh Polres Cirebon menjadi bahan penelitian yang wajib dilakukan sejalan dengan perkembangan dan kebutuhan dari masyarakat. Pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan juga wajib dinamis dan menyesuaikan kebutuhan demi menciptakan inovasi (Amellia et al., 2022).

Teori perencanaan merupakan sebuah hiasan dari ilmu kognitif. Kognitif yaitu, mengetahui atau perolehan, penataan dan penggunaan pengetahuan. Menghubungkan perencanaan kognitif dengan perilaku komunikasi dalam pelayanan, menurut Moenir dalam (Sucahyo & Amin, 2022) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Dr. Drs. Ismail Nurdin dalam bukunya Kualitas Pelayanan Publik, menulis bahwa bila jasa atau layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan

maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya bila jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan akan dipersepsikan buruk. (Nurdin, 2019). Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa atau layanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa atau layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Untuk mewujudkan pelayanan yang *perceived service* maka perlu adanya perencanaan dalam menyusun suatu strategi. Perencanaan adalah proses rencana-rencana tindakan. Tujuan dari perencanaan tersebut adalah mempengaruhi orang lain untuk mencapai target yang diinginkan melalui pesan-pesan atau berkomunikasi dalam cara yang terencana. Banyak dari tujuan kita yang merupakan bagian dari proses perencanaan itu sendiri. Diantaranya tujuan sosial sangatlah penting karena kita makhluk sosial, peran orang lain penting dalam proses kehidupan kita, dan bertujuan untuk mempengaruhi orang lain dengan berbagai cara. Kegunaan teori adalah Meta tujuan ini memandu rencana-rencana yang kita buat. Individu harus memasukan sebuah rencana baru dalam ingatan kerja (*working memory*) (Stephen W. Littlejohn, Karen A. Foss, 2016)

Dalam hal ini Strategi Pelayanan yang dilakukan Polres Cilegon sebagai Satuan Kerja berpredikat Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani dan sebagai Satuan Kerja percontohan oleh Polda Banten dalam rencana baru pada Program Zona Integritas yaitu meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) personil dibagian pelayanan dengan cara melaksanakan pelatihan personil terlebih dahulu yang dilaksanakan pada Satuan Kerja Kepolisian Daerah Provinsi Banten. Pelatihan yang dilakukan bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik, efektif dan professional selaras dengan program Zona Integritas yaitu meningkatkan pelayanan publik.

Kemudian Polres Cilegon meningkatkan pelayanan publik di ruang pelayanan terpadu lengkap dengan fasilitas pelayanan dan menyediakan beberapa unit pelayanan diantaranya SPK, SIDIK JARI, SKCK, SIM, Layanan 110, Provost. Polres Cilegon untuk memberikan pelayanan prima membuat program berupa inovasi *Remedial Teaching*. Tim *Remedial Teaching* tergabung dalam Satuan Lalu Lintas Polres Cilegon. Inovasi ini bertujuan untuk membantu masyarakat yang tidak lolos uji teori dan praktek pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM). *Remedial Teaching* dilaksanakan tanpa dipungut biaya. Masyarakat bisa mengikuti Bimbingan dan Latihan setiap hari Sabtu dari pukul 14.00 WIB sampai 16.00 WIB setelah pelaksanaan jam pelayanan. Menurut Kasat Lantas Polres Cilegon, Inovasi Pelayanan ini dilaksanakan agar tidak ada alasan lagi bagi masyarakat untuk malas atau takut gagal dalam permohonan membuat Surat Ijin Mengemudi (SIM). Kegiatan atau terobosan ini guna mendukung Program kepada

masyarakat menuju Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani.

Berdasarkan hasil wawancara, strategi pelayanan publik Polres Cilegon sebagai satuan kerja berpredikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK)/ Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) adalah menyediakan ruang pelayanan terpadu satu pintu dengan berbagai fasilitas yang mendukung kenyamanan sarta ramah anak karena dilengkapi dengan *playground* sehingga bagi pemohon yang membawa anak dapat melaksanakan prosedur permohonannya dengan nyaman. Petugas berkomunikasi langsung dengan masyarakat secara inter personal, selanjutnya Polres Cilegon terus mengupdate informasi terkait pelayanan yang bisa diakses kapanpun oleh masyarakat melalui spanduk dan media sosial. Seperti yang diketahui, media sosial lebih dekat dengan masyarakat dan bisa mengimbangi mengikuti perkembangan jaman serta masuk pada semua kalangan. Dengan demikian proses layanan di Polres Cilegon berlangsung transparan dan dapat meningkatkan kepercayaan dan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat terhadap pelayanan Polres Cilegon. *The quality of services provided by the government to the community will be assessed, seen and noticed by the community itself. Not only what is seen as a work value, but the morality and mentality of the government will also be a public concern* (Dadang, 2021).

**Tabel 1. Capaian Pembangunan Zona Integritas Polres Cilegon Tahun 2021**

Komponen	Indikator	Target Prioritas	Langkah Aksi	Ket
	Penyusunan Tim Kerja	Pembentukan Tim Kerja Zi Polres Cilegon Tahun 2021	Membuat Sprin Tim Kerja Zi Polres Cilegon tahun 2021 melalui mekanisme yang jelas dan melibatkan seluruh unit. (Surat Perintah Kapolres Cilegon Nomor: Sprin/1321/IV/REN.2.3./2021 tanggal 26 April 2021 tentang Tim Kerja Zi Polres Cilegon menuju WBK/WBBM tahun 2021)	100%
	Dokumen Rencana Pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM	- Membuat Renja Zi Polres Cilegon Tahun 2021	-Renja Zi Polres Cilegon Berdasar Surat Keputusan Kepala Kepolisian Resor Cilegon Nomor: KEP/11/IV/HUK.4.5./2021, TANGGAL 28 APRIL 2021	100%
Manajemen Perubahan		- Mensosialisasikan Pembangunan Zi	-Sosialisasi Pembangunan Zi Kepada Personel Pada Saat Jam Pimpinan Dan Melalui Media Sosial Instagram, Website <a href="http://www.polrescilegon.com">www.polrescilegon.com</a> serta Banner dan Spanduk yang	100%, Dilaksanakan Secara Rutin Dan Berkelanjutan

Komponen	Indikator	Target Prioritas	Langkah Aksi	Ket
			terpasang di lingkungan Mako Polres serta Polsek Jajaran	
	Monitoring dan Evaluasi Pembangunan Zona Integritas	-Anev Yang Dipimpin Oleh Ketua Tim ZI	-Melaksanakan Anev dipimpin oleh Ketua Tim ZI Polres Cilegon Dan Menindak Lanjuti Hasil Anev	Dilaksanakan Setiap 3 Bulan Sekali
	Perubahan Pola Pikir dan Budaya Kerja	- Pimpinan Sebagai Role Model	-Kapolres Cilegon selaku Ketua Tim ZI melaksanakan kegiatan yang positif sehingga personel terpacu untuk mengikuti diantaranya Sinergitas dengan Pemda, Sinergitas dengan TNI, memberi bantuan kepada masyarakat, memberikan santunan kepada anak yatim dan membesuk personil yang sedang sakit.	100%, Dilaksanakan Secara Rutin Dan Berkelanjutan
		- Agen Perubahan	-Ditetapkan Agen Perubahan di lingkungan Polres Cilegon dan Polsek jajaran berdasarkan Sprin Kapolres Cilegon nomor: Sprin/1243/IV/KEP/2021 tanggal 19 April 2021	100%, Dilaksanakan Secara Rutin Dan Berkelanjutan
		- Binrohtal	Melaksanakan Kamis Binrohtal setiap hari Kamis di Masjid AL-HIDAYAH Polres Cilegon yang diikuti oleh seluruh personel yang beraga Islam	100%, Dilaksanakan Secara Rutin Dan Berkelanjutan
		-Reward Punishment	Memberikan reward kepada personel atas prestasinya dalam kedinasan untuk memotifasi dan memberikan punishment kepada personel yang melakukan pelanggaran sehingga personel yang lain tidak melakukan pelanggaran.	100%, Dilaksanakan Secara Rutin Dan Berkelanjutan

Sumber: Data penulis diolah 2022

Dalam penelitian Strategi Pelayanan Polres Cilegon sebagai satuan kerja berpredikat Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani, terlepas dari itu semua peranan dari kualitas pelayanan menjadi faktor yang diutamakan agar tercapainya target sebagai satuan kerja Zona Integritas untuk terus menjadi *Agent of Change* dalam membangun Polisi Republik Indonesia (POLRI) yang Presisi. Yang diperoleh penulis melalui wawancara terhadap Anggota

Polres Cilegon sebagai fasilitator pelayanan dan beberapa pemohon serta melalui observasi yang dilakukan selama penelitian berlangsung ditemukan bahwa strategi pelayanan yang dilaksanakan oleh jajaran Polres Cilegon sukses dilaksanakan dengan komitmen dan pembaharuan yang terus di update dan berkesinambungan itu semua merupakan bentuk penghargaan terhadap segala bentuk proses yang telah dilaksanakan dan dilalui oleh seluruh unsur yang ada di Polres Cilegon tutur Kapolres Cilegon. Beberapa tanggapan dari para pemohon pun tidak lepas dari respon positif dan apresiasi atas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Polres Cilegon.

Pada program Zona Integritas Kepmenpan RB Polres Cilegon lebih dulu meningkatkan Sumber Daya Manusia personil dibagian pelayanan dengan cara melaksanakan pelatihan personil terlebih dulu. Khususnya di SKCK maka pelatihan dilaksanakan di Lingkup kerja Polda Banten. Dari apa yang telah dilaksanakan terkait dengan pelayanan dan program Zona Integritas Polres Cilegon meraih predikat Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani akhir tahun 2021 lalu dengan kategori sangat baik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kepmenpan-RB) serta meraih penghargaan Role Model Polres percontohan oleh Kapolda Banten.

#### **4. Simpulan**

Peranan dari kualitas pelayanan menjadi faktor yang diutamakan agar tercapainya target sebagai satuan kerja Zona Integritas untuk terus menjadi *Agent of Change* dalam membangun Polisi Republik Indonesia (POLRI) yang Presisi. Kepolisian Resort Cilegon mengadakan trobosan terbaru yaitu melalui penancangan Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani. Program ini dibuat oleh Kapolres Cilegon dan jajarannya untuk masyarakat Cilegon guna mendapat pelayanan dan fasilitas yang nyaman. Program ini mengutamakan kepuasan masyarakat agar tidak mengalami kesulitan untuk mendapatkan pelayanan. Strategi pelayanan yang dilakukan diawali dengan peningkatan SDM personil melalui pelatihan khusus dengan tujuan dapat memberikan pelayanan yang prima. Selanjutnya membuat area pelayanan senyaman mungkin dengan dilengkapi fasilitas-fasilitas yang membuat pemohon merasa nyaman serta membuat inovasi untuk membantu para penerima pelayanan mendapat kemudahan. Tidak sampai disitu, Kapolres terus memantau secara continue untuk para jajarannya terus mengupdate informasi terkait pelayanan melalui banner dan media sosial. Dengan pembangunan Zona Integritas mendapat predikat WBK/WBBM selain menjadi *pilot project* dan *benchmark* untuk polres lain di Provinsi Banten dapat pula menjadi percontohan pada organisasi publik lainnya sehingga diberikan kebebasan untuk

bekerja dengan benar sesuai dengan ketentuan perundangan-undangan dan meningkatkan kinerja pelayanan. Selain itu unit kerja berpredikat WBK/WBBM merupakan *hasil* dari upaya pencegahan korupsi yang dilaksanakan secara wujud nyata di dalam lingkup Zona Integritas.

## Referensi

- Alamsyah, & Handoko, R. (2019). Kualitas Pelayanan Puskesmas Dalam Mengukur Kepuasan Masyarakat (Di Puskesmas Borong Rappoa Kecamatan Kindang Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(2), 1217–1225. DOI: <https://doi.org/10.30996/jpap.v5i2.2962>
- Amellia, I. M., Sukristyanto, A., & Hariyoko, Y. (2022). Analisis Pelayanan Publik Calon Pelanggan Pemasangan Baru Pdam Surya Sembada Kota Surabaya Wilayah Barat. *Seminar Nasional 2022 "Transformasi Digital Dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Pasca Pandemi,"* 1–4.
- Dadang, A. (2021). *Analysis of Public Services Quality in The Tourism Sector: The Case Study of South Garut West Java Province*. 13(2), 127–133.
- Deviyanti, D., & Bintoro, K. (2021). Analisis Penerapan Good Corporate Governance (GCG) Melalui Reformasi Birokrasi Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM). *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(6), 2679. DOI: <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6.3104>
- Hamzah. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif Rekonstruksi Pemikiran Dasar serta Contoh Penerapan Pada Ilmu Pendidikan, Sosial dan Humaniora*. Literasi Nusantara.
- Huque, A. S., & Jongruck, P. (2020). Civil service reforms in Hong Kong and Thailand: similar goals, different paths. *Public Administration and Policy*, 23(2), 111–123. DOI: <https://doi.org/10.1108/PAP-03-2020-0015>
- Mbiri, A. D. J. B., & Supriadi, D. (2021). Relevansi Birokrasi Rational Weber Dalam Upaya Percepatan Pembangunan Daerah Perbatasan Kabupaten Belu. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(3). <https://doi.org/10.36312/jisip.v5i3.2212>
- Msila, V. (2022). Public Service, Leadership and Innovation in South Africa. *Technium Social Sciences Journal*, 33. DOI: <https://doi.org/10.47577/tssj.v33i1.6822>
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendikia.
- Rahardian, R., & Zakariya, Z. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memenuhi Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1), 584–591. DOI: <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i1.1226>
- Sari, N., & Radjikan. (2015). Hubungan Antara Kualitas Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(1), 26–33. DOI: <https://doi.org/10.30996/jpap.v1i01.391>
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik*. Deepublish.
- Sirin, A. (2021). Strategi Implementasi Pembangunan Zona Integritas pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Edutrained : Jurnal Pendidikan Dan Pelatihan*, 5(2), 148–163. DOI: <https://doi.org/10.37730/edutraind.v5i2.156>
- Stephen W. Littlejohn, Karen A. Foss, J. G. O. (2016). *Theories of Human Communication*. Waveland Press.
- Sucahyo, I., & Amin, N. (2022). Efektivitas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Terhadap Anak (Studi Pada Desa Tegalmoyo Kecamatan Tegalsiwalan Kabupaten Probolinggo). *Jurnal Ilmu Sosial*, 1, 189–197.
- Sugiono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Tamami, A. I. (2020). Kualitas Pelayanan di Sektor Publik Dengan Perspektif NPS. *JPAP: Jurnal*

- Penelitian Administrasi Publik*, 6(1), 1–12. DOI: <https://doi.org/10.30996/jpap.v6i1.3057>
- Yamin, M. N., & Destira, V. H. (2021). Birokrasi Rasional Dalam Pelayanan Publik ( Studi pada Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa ). *Seminar Nasional Hasil Penelitian 2021*, 361–378.
- Yanuariza, & Novitaningtyas. (2020). *Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman*. 7(2), 104–115.
- Yanuarsasi, Putri. (2010). Revitalisasi Polri Menuju Pelayanan Prima. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 182–188.