

**PENGUMPULAN DATA PERSEPSI INTERNAL DAN EKSTERNAL
DALAM RANGKA PENGUKURAN INDEKS TATA KELOLA ONLINE
(ITK-O) POLRES KLATEN TAHUN 2022**

**Eric Kunto Aribowo¹, Arif Julianto Sri Nugroho², Sukasih Ratna Widayanti³
M. Pujo Darmo⁴, Gunawan Budi Santoso⁵**

¹Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Widya Dharma Klaten
erickunto@unwidha.ac.id

²Fakultas Ekonomi, Universitas Widya Dharma Klaten
arifjuliantosn72@gmail.com

³Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Widya Dharma Klaten
ratna@unwidha.ac.id

⁴Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Widya Dharma Klaten
pujowedi@gmail.com

⁵Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Widya Dharma Klaten
gunawanbudisantoso1963@gmail.com

Article Info	Abstract
<p>ARTICLE HISTORY</p> <p>Received: 29/12/2022</p> <p>Reviewed: 28/01/2023</p> <p>Revised: 29/01/2023</p> <p>Accepted: 30/01/2023</p> <p>DOI: 10.54840/widharma.v2i01.88</p>	<p><i>The Police Governance Index (ITK) is a tool to measure the extent to which the performance of police governance at the Mabes, Polda and Polres levels uses the principles of good governance. This ITK measurement has been carried out since 2015 based on the spirit of realizing Polri professionalism that is clean and free from corruption, collusion and nepotism. This measurement applies the principles of good police governance: competence, responsiveness, behavior, transparency, fairness, effectiveness and accountability. Perceptual assessments from internal and external parties of the Klaten Police services include: driver's license, SKCK, BPKB, fines, fingerprints, and public complaints are carried out to determine the extent of service levels, prone to illegal levies, KKN in the administration process. By involving a total of 98 respondents consisting of 51 internal respondents and 47 external respondents, the Klaten Police ITK-O measurement was carried out simultaneously at the Satya Haprabu Hall of the Klaten Police on October 26 2022. All respondents filled out the survey online via their respective smartphones. Most of the technical constraints encountered were due to ITK application factors that were less mobile-friendly so that text readability was less than optimal. On the other hand, because the system cannot save the results of answers automatically for each question answered, some respondents were forced to repeat the filling from the beginning because they pressed the wrong button when uploading their identity..</i></p> <p><i>Keywords : ITK-O, bureaucratic reform, governance, good government, Polri</i></p>

PENDAHULUAN

Indeks Tata Kelola POLRI (ITK) merupakan inisiasi Polri dalam pengukuran kinerja tata kelola pemerintah tingkat Provinsi dan Kabupaten. Di tahun 2015, Polri dan Kemitraan mengukur kinerja tata kelola Polda di seluruh Indonesia, khususnya Satuan Kerja (Satker) operasional yang diyakini dapat mempercepat pencapaian program Reformasi Birokrasi Polri (RBP) yaitu Sabhara, Reskrimsus, Reskrim, Resnarkoba, Lantas, Intelkam, Binmas, Polair dan SDM. Di tahun berikutnya, 2016 dan 2017 ITK mengukur kinerja Polres masing-masing 70 Polres. Adapun Satuan Fungsi (Satfung) yang diukur antara lain, Reskrim, Lantas, Sabhara, Binmas, Intelkam, Polair, Resnarkoba, SPKT dan Si Propam.

Tahun 2018, Polri dan Kemitraan mengukur kinerja 12 Satker pembinaan di Markas Besar (Mabes) Polri. Di tahun ini pula telah dikeluarkan Peraturan Kapolri Nomor 5 tahun 2018 tentang Pengukuran Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia. Salah satu amanat dalam peraturan tersebut adalah melakukan pengukuran kinerja berbasis online, untuk mempercepat proses dan efisiensi anggaran. Prosesnya tidak mudah, tetapi terbukti Tim Reformasi Birokrasi Polri dan Kemitraan sanggup melaksanakannya untuk pengukuran ITK di tahun 2019 pada 68 Polres di seluruh Satuan Fungsi (Satfung) yang ada. Tidak hanya di level Polres, pengukuran secara online juga dilaksanakan di level Polda hingga Satker Mabes (Loekman dkk., 2019).

Menurut Laporan Eksekutif Indeks Tata Kelola Kepolisian Tingkat Polres Tahun 2019, Polres Klaten yang termasuk dalam kategori tipe umum, masuk ranking 20 besar di Indonesia dengan skor 5,09 (Loekman dkk., 2019). Polres Klaten bahkan mendapatkan penghargaan Polres Terbaik Kriteria Pelayanan Publik Berdasarkan Jumlah Produksi SIM dan SKCK. Jika dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional, Polres Klaten memiliki nilai yang lebih tinggi dalam kriteria transparansi, efektivitas, dan akuntabilitas. Kriteria yang perlu ditingkatkan adalah dalam hal kompetensi, keadilan, dan responsif. Jika dilihat pada nilai sub indeks, Polres Klaten unggul dalam hal penegakkan hukum (4,96), linyomyan (5,57), profesionalitas (4,99), perilaku koruptif (6,39). Namun sayangnya, dalam hal *e-government* (4,73) dan kekerasan (6,12) masih perlu dibenahi.

Berlandaskan penilaian tersebut, Polres Klaten kemudian meluncurkan beberapa aplikasi dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat. Setidaknya, ada tiga aplikasi yang diluncurkan Polres Klaten yang diberi nama SITANGGAP (OLOS Network, 2021), TAS (Ls '97 Enterprise, 2019), dan Lapor (Basicteknologi Intersolusi Tersinergi, 2019). Layanan-layanan ini selain diluncurkan dalam rangka mempercepat proses layanan administrasi, sekaligus meminimalisasi kemungkinan praktik-praktik pungutan liar dan KKN. Selain itu, Graha Pelayanan Terpadu (Grayandu) yang diresmikan pada 20 April 2021 diharapkan dapat mengakomodasi beberapa pelayanan seperti pengurusan SKCK, surat kehilangan, perpanjangan SIM, pengaduan masyarakat, laporan kecelakaan, dan lain sebagainya (Wibowo, 2021).

Pengukuran kinerja seluruh satuan fungsi tingkat Polres termasuk di dalamnya adalah Polres Klaten sejalan dengan semangat reformasi birokrasi yang dijalankan pemerintah. Pengukuran kinerja dalam ITK-O dilakukan dengan metode pengumpulan data objektif, observasi, dan data persepsi yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal. Pengumpulan data obyektif dan observasi dilakukan dengan cara mengunggah dokumen ke dalam platform ITK Online oleh masing-masing operator satuan fungsi. Sementara untuk data persepsi didapatkan dari informasi responden internal maupun eksternal. Di samping itu, Polres Klaten secara periodik per 3 bulan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang dijalankan Polres Klaten dan hasilnya disampaikan kepada masyarakat melalui laman <https://polres.klaten.go.id> (Polres Klaten, 2022).

Pelaksanaan pengumpulan data persepsional dalam rangka ITK-O Tahun 2021 ditemukan kendala teknis terkait tidak stabilnya koneksi WIFI dan server ITK-O. Oleh sebab itu, beberapa responden terpaksa melakukan penilaian menggunakan kuesioner cetak yang telah disiapkan. Di samping itu, tim juga menyarankan agar Polres Klaten lebih banyak melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang

peningkatan mutu pelayanan melalui optimalisasi Grayandu (Sumekto, Nugroho, Yuwono, & Setianingtyas, 2021).

METODE PELAKSANAAN

Pengukuran ini melibatkan total 98 dari 115 (atau sekitar 85%) calon responden yang telah diundang, hadir dan mengisi survei secara online. Tingkat kehadiran responden internal sebesar 93% (51 dari 55), sedangkan responden eksternal sebesar 78% (47 dari 60) responden yang diundang. Responden internal yang dilibatkan berasal dari: Perwira Bagian (4 orang), Perwira Satuan (7 orang), Perwira Seksi (7 orang), Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (1 orang), Bintara Bagian/Satuan/Seksi/SPKT (20 orang), dan PNS (16 orang). Adapun responden eksternal yang dilibatkan mencakup: Tokoh Agama (3 orang), Tokoh Masyarakat (3 orang), DPRD Kab. Klaten (2 orang), Kejaksaan Negeri Klaten (1 orang), Akademisi (1 orang), Media Massa (5 orang), Organisasi Masyarakat (5 orang), PEMDA (20 orang), BPD (2 orang), Badan Narkotika Kabupaten Klaten (1 orang), TNI (3), Asosiasi Pengusaha Perkebunan/Tambang/Konstruksi (2 orang), Asosiasi Serikat Buruh Kabupaten Klaten (1 orang), Lembaga Swadaya Masyarakat (2 orang) Forum Komunikasi Umat Beragama (2 orang), dan Organisasi Kepemudaan (4 orang).

Tabel 1 Tahapan Pelaksanaan Pengukuran ITK-O Polres Klaten Tahun 2022

No	Hari, Tanggal	Kegiatan
1	Senin, 3 Oktober 2022	Penyampaian rencana pelaksanaan
2	Kamis, 20 Oktober 2022	Rapat koordinasi eksternal
3	Selasa, 25 Oktober 2022	Rapat koordinasi internal dan simulasi
4	Rabu, 26 Oktober 2022	Pelaksanaan pengukuran ITK-O
5	Kamis, 3 November 2022	Penyusunan draf laporan

Pengisian survei persepsional dalam rangka pengukuran ITK-O Polres Klaten dilakukan secara serempak di Aula Satya Haprabu Polres Klaten pada 26 Oktober 2022 (**Tabel 1**). Sebelum pelaksanaan survei pengisian data persepsional, Rektor Universitas Widya Dharma mengawali sambutannya dengan krisis kepercayaan masyarakat terhadap Polri sejak munculnya kasus Brigadir Joshua. Kepercayaan publik kepada Polri terjun bebas dari 71,1% menjadi sekitar 50%. Namun, komitmen luar biasa dari Kapolri dalam memberantas judi online, narkoba, dan e-tilang berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat (Sunantri, 2022). Secara nasional di antara 3 penegak hukum, Polri berada di tingkat paling bawah. Kekawatiran ini ternyata tidak berimbas di Klaten. Khususnya untuk pelayanan publik, Polres Klaten tergolong masih sangat baik (Sunantri, 2022).

Melalui sambutan Kapolres yang dibacakan oleh Siti Aminah, “pelaksanaan pengukuran Tata Kelola Online (ITK-O) Polri ini dilakukan sebagai instrumen mengukur kinerja Polri dalam mewujudkan tata kelola kepolisian. ITK-O sudah disesuaikan dengan standar *World Policing Governance* yakni standar kompetensi, standar keadilan dan akuntabilitas, standar perilaku dan transparansi, dan standar efektivitas” (Andhika, 2022).

Dalam pengukuran indeks persepsi ITK-O Polres Klaten ini, para responden mengisi kuesioner secara online melalui <https://itkonline.polri.go.id> dari piranti masing-masing. Beberapa aspek yang dinilai antara lain: kondisi sosial politik wilayah, manajemen sumber daya manusia, interaksi antar satuan fungsi, serta pengendalian gratifikasi. Data dari hasil survei ini merupakan salah satu komponen penilaian dalam ITK-O, di samping pengumpulan data objektif dan observasi.

Hasil dari penilaian ITK-O ini reliabel sehingga dapat dibandingkan antara polres satu dengan polres yang lainnya. Hasil penilaian ini nantinya dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas, birokrasi yang efektif dan efisien (Andhika, 2022). Hasil dari ITK akan digunakan sebagai landasan untuk mengambil kebijakan sekaligus sebagai alat untuk membandingkan karena menggunakan instrumen yang objektif, terukur, dan reliabel (Humas Polres Klaten, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Semua responden dapat mengisi survei ITK-O secara *online* memanfaatkan piranti *smartphone* masing-masing. Tidak ada responden yang mengisi menggunakan kuesioner versi cetak. Dengan kata lain, responden familier dengan teknologi digital (**Gambar 1**).

Pengisian survei ITK-O tahun 2022 dilakukan di Aula Satya Haprabu Polres Klaten. Pihak tim IT Polres sebenarnya juga telah menyiapkan empat buah perute (*router*) yang dapat diakses oleh para responden. Keempat buah perute pun telah dibagi penggunaannya berdasarkan posisi duduk dengan harapan koneksi internet dapat berjalan dengan lancar dan stabil. Namun sayangnya, *bandwidth* (kapasitas atau kecepatan internet) yang diberikan kurang memenuhi kebutuhan seluruh responden yang mengakses laman <https://itkonline.polri.go.id> secara bersamaan. Akibatnya, beberapa responden terkendala dalam mengakses kuesioner yang akan diisi. Sebagai langkah responsif, tim mengarahkan responden untuk mengakses internet menggunakan paket data masing-masing pengguna.

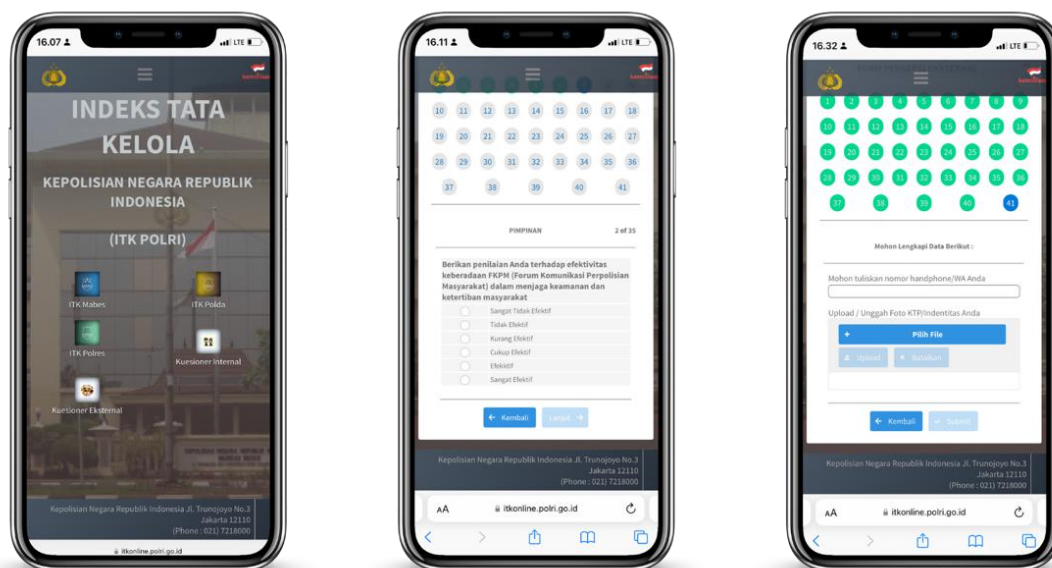


Gambar 1 Ketua Tim Pelaksana saat mendampingi pengisian survei ITK-O



Gambar 2 Tim Pelaksana didampingi Siti Aminah, Kepala Bagian Perencanaan

Beberapa responden juga mengeluhkan gagalnya unggah foto identitas diri di akhir survei sehingga tombol *submit* tidak muncul. Salah seorang responden juga menyebutkan, gagalnya unggah foto berakibat hilangnya jawaban yang telah diisi sehingga perlu memulai ulang survei dari awal. Secara prinsip, sebagian besar kendala teknis yang dialami oleh para responden disebabkan oleh sistem informasi <https://itkonline.polri.go.id> yang digunakan untuk pengumpulan data persepsional.



Gambar 3 Tampilan laman <https://itkonline.polri.go.id> saat diakses dari smartphone

Dari hasil observasi tim pelaksana di lapangan, berikut adalah temuan pada saat berinteraksi dan melakukan pendampingan terhadap responden. **Pertama**, tombol menu utama pada tampilan antar muka aplikasi juga membingungkan responden karena di antaranya terdapat pilihan ITK Polres dan Kuesioner Eksternal. Meskipun pada awal pengisian tim telah memberikan panduan, namun tidak sedikit responden mengakses melalui menu ITK Polres yang kemudian menanyakan *password* atau kata sandi untuk *login*. **Kedua**, syarat wajib mengisi nomor kontak dan unggah identitas tidak disampaikan di bagian awal kuesioner, termasuk estimasi waktu penyelesaian pengisian survei. Informasi ini juga sayangnya tidak disampaikan pada surat undangan responden. **Ketiga**, jika dilihat pada tampilannya, aplikasi ini didesain untuk versi desktop (bukan untuk versi *mobile*) yang berdampak pada kurangnya keterbacaan teks (**Gambar 3**). Meskipun responden dapat memanfaatkan fitur *zoom*, namun konsekuensinya akan memakan waktu lebih lama dan berisiko menekan tombol lain yang berdampak pengulangan pengisian survei dari awal. **Keempat**, beberapa pertanyaan dalam kuesioner yang ditayangkan sekaligus juga dapat berisiko dalam mengurangi fokus responden.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pelaksanaan proses survei pengukuran Indeks Tata Kelola Poles 2022 secara umum telah terlaksana dengan baik, meski di saat pelaksanaan terdapat dinamika teknis dalam proses pengumpulan data persepsional. Tim peneliti telah memberikan bimbingan dan pendampingan pengisian kuesioner untuk memberi pemahaman terutama kepada para responden eksternal.

Profesi atau satuan fungsi responden telah terwakili sesuai profesi atau pekerjaan dalam isian kuesioner dengan total responden 98 dari 115 (atau sekitar 85%). Tentunya, tingkat partisipasi responden diharapkan dapat ditingkatkan untuk pengukuran ITK-O di masa yang akan datang.

Tim pelaksana beserta jajaran staf Bagian Perencanaan Polres Klaten telah mengantisipasi kendala teknis pengisian secara *online* dengan menyiapkan kuesioner versi cetak sebanyak responden yang diundang beserta alat tulis yang dibutuhkan.

Saran

Untuk kepentingan penelitian di masa yang akan datang harus dapat diputuskan dasar penentuan jumlah sampel (maksimal dan minimal) serta kriteria inklusi responden yang dapat terlibat untuk kepentingan proses dan penelitian. Kecepatan akses internet di lokasi pengisian survei ITK-O perlu ditingkatkan untuk memperlancar proses pengambilan data persepsional. Polres diharapkan dapat lebih banyak melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang peningkatan mutu layanan melalui optimalisasi Grayandu, termasuk layanan-layanan lain seperti: aplikasi SITANGGAP, TAS-SATLANTAS, Lapor Polisi, dlsb.

Didesain aplikasi <https://itkonline.polri.go.id> agar lebih *mobile-friendly*, terutama untuk perangkat *smartphone* mengingat sebagian besar responden melakukan pengisian survei menggunakan *smartphone* masing-masing. Hal ini termasuk peningkatan keterbacaan teks karena sebagian besar responden berusia >40 tahun. Akan lebih baik jika pertanyaan dimunculkan satu per satu dengan tampilan opsi jawaban di bagian bawah pertanyaan (bukan di samping pertanyaan). Selain meningkatkan keterbacaan, hal ini juga akan meningkatkan fokus responden terhadap poin-poin pertanyaan. Adanya fitur simpan otomatis pada aplikasi juga dapat ditambahkan sehingga ketika terjadi salah pencet dapat kembali pada kondisi terakhir, responden tidak perlu mengulang dari awal.

Di samping itu, laporan hasil survei ITK-O sebaiknya ditayangkan di laman <https://itkonline.polri.go.id> dan laman <https://polres.klaten.go.id> dalam rangka meningkatkan aksesibilitas informasi publik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Para penulis mengucapkan terima kasih kepada Eko Prasetyo, selaku Kapolres Klaten yang telah memberikan kepercayaan dan rekanan untuk kegiatan ini. Ucapan terima kasih juga kami ucapkan kepada Siti Aminah, Kepala Bagian Perencanaan dan staf, terutama kepada Edi Riyanto, yang telah banyak membantu dalam mempersiapkan hal-hal teknis dan memastikan kegiatan ini berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, A. A. (2022). Bekerjasama Dengan Universitas Widya Dharma Polres Klaten Melaksanakan Kegiatan ITK-O. Diambil 31 Oktober 2022, dari PENJURU.ID website: <https://www.penjuru.id/bekerjasama-dengan-universitas-widya-dharma-polres-klaten-melaksanakan-kegiatan-itk-o/>
- Basicteknologi Intersolusi Tersinergi. (2019). *Lapor Polisi Polres Klaten* [Android]. Basicteknologi Intersolusi Tersinergi. Diambil dari <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.pengaduanpolresklaten&hl=id&gl=US>
- Humas Polres Klaten. (2022). Responden Eksternal Berikan Penilaian ITK-O Polres Klaten Tahun 2022. Diambil 31 Oktober 2022, dari POLRES KLATEN website: <https://polres.klaten.go.id/2022/10/responden-eksternal-berikan-penilaian.html>
- Loekman, I., Hidayat, L., Murwito, I. S., Nurdiansah, A., Fubani, A., Sulistio, H., ... Kusuma, F. F. (2019). *Indeks Tata Kelola Kepolisian Tingkat Polres 2019*. Jakarta Selatan: Biro Reformasi Birokrasi Polri.
- Ls '97 Enterprise. (2019). *TAS - SAT LANTAS POLRES KLATEN* [Android]. Ls '97 Enterprise. Diambil dari <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.javaresources.publishtas&hl=id&gl=ID>
- OLOS Network. (2021). *SITANGGAP Polres Klaten* [Android]. OLOS Network. Diambil dari https://play.google.com/store/apps/details?id=com.wPolresKlaten_13546562&hl=id&gl=ID

- Polres Klaten. (2022). Hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Diambil 31 Oktober 2022, dari Polres Klaten website: <https://polres.klaten.go.id/p/hasil-survei.html>
- Sumekto, D. R., Nugroho, A. J. S., Yuwono, M. R., & Setianingtyas, A. F. (2021). *Laporan Hasil Pelaksanaan Tugas Peneliti Indeks Tata Kelola Kepolisian (ITK) Polres Klaten*. Klaten: Universitas Widya Dharma.
- Sunantri, M. (2022). Kerja Sama Unwidha, Seratus Responden Berpartisipasi Pada Riset Kinerja Polres. Diambil 31 Oktober 2022, dari Suara Merdeka Solo website: <https://solo.suaramerdeka.com/solo-raya/pr-055336470/kerja-sama-unwidha-seratus-responden-berpartisipasi-pada-riset-kinerja-polres>
- Wibowo, E. A. (2021). Polres Klaten Luncurkan Si Tanggap, Terobosan Kreatif Berupa Aplikasi Layanan Masyarakat Berbasis IT. Diambil 31 Oktober 2022, dari Semarangku website: <https://semarangku.pikiran-rakyat.com/semarangan/pr-311806468/polres-klaten-luncurkan-si-tanggap-terobosan-kreatif-berupa-aplikasi-layanan-masyarakat-berbasis-it>