

EVALUASI PELAYANAN USULAN TANDA JASA DAN TANDA KEHORMATAN DI BAGIAN PERAWATAN PERSONEL BIRO SUMBER DAYA MANUSIA POLDA DIY

Dwi Purwanto dan Suhartono
Program Magister Manajemen, STIE Widya Wiwaha

Abstrak

Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan diberikan kepada individu sebagai penghargaan atas prestasi kerja dari organisasi atau pemerintah. Salah satu organisasi pemberi tanda jasa dan tanda kehormatan adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia. Proses pemberian tanda jasa dan tanda kehormatan diawali dengan pengusulan dari Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta. Usulan tersebut kemudian diajukan ke Kepolisian Negara Republik Indonesia. Namun, tidak semua usulan dapat diterima. Berdasarkan data dari 3 tahun terakhir menunjukkan bahwa terjadi penurunan jumlah pengajuan yang diterima. Tahun 2016 jumlah usulan yang diterima sebanyak kurang lebih 46%, tahun 2017 kurang lebih 41% dan tahun 2018 kurang lebih 39%. Hal ini menunjukkan bahwa perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis faktor penyebab belum optimalnya kinerja untuk pengajuan tanda jasa dan kehormatan. Selain itu, perlu dirumuskan upaya untuk peningkatan kinerja.

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara terhadap 5 orang informan. Informan tersebut dipilih karena dianggap mampu memberikan informasi yang relevan. Teknik analisis dilakukan dengan keabsahan data dan analisis data untuk menyajikan data hasil wawancara dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penyebab dari belum optimalnya kinerja terdiri dari 2 faktor. Faktor pertama yaitu kurangnya sosialisasi administrasi usulan tanda jasa dan kehormatan. Faktor kedua yaitu kurangnya pemahaman tentang mekanisme pengusulan. Hasil penelitian juga menunjukkan upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja. Upaya tersebut adalah melaksanakan sosialisasi administrasi dan membuat surat edaran *warning order* agar usulan tepat waktu dan akurat.

Kata kunci: tanda jasa, tanda kehormatan, penghargaan, kinerja, upaya optimalisasi.

PENDAHULUAN

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan salah satu organisasi yang memberikan Tanda Jasa (Tanjas) dan Tanda Kehormatan (Tanhor) bagi para anggotanya diantaranya misalnya Satya Lencana Kesetiaan bagi anggota yang memiliki masa dinas kurang dari 24 tahun. Bintang Bhayangkara Nararya bagi anggota yang memiliki masa dinas lebih dari 24 tahun. Satya Lencana Bhakti Pendidikan bagi anggota yang pernah melaksanakan tugas di lembaga pendidikan dengan masa tugas

minimal selama 2 tahun. Namun, tidak semua anggota Polri bisa mendapatkan tanda jasa dan kehormatan.

Pemberian Tanjas dan Tanhor diawali dengan adanya pengusulan bagi penerimanya dan dilakukan hanya setahun sekali. Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Polda DIY) merupakan salah satu pengusul tanjas dan tanhor. Namun, usulan tersebut tidak semuanya dipenuhi atau dengan kata lain tidak turun dari Mabes Polri dan Sekretariat Militer (Setmil) Kepresidenan di Jakarta. Berikut disajikan alur mekanisme pengajuan tanda jasa dan tanda kehormatan:

1. Kepala Biro Sumber Daya Manusia (Karo SDM) menerima surat usulan tanda kehormatan dari satuan wilayah.
2. Kepala Biro Sumber Daya Manusia (Karo SDM) memerintahkan Kepala Bagian Perawatan Personel (Kabagwatpers) untuk meneliti dan memproses usulan sesuai peraturan yang berlaku.
3. Kabagwatpers melaksanakan pengkompuliran, meneliti kelengkapan administrasi usulan, membuat permohonan catatan personel kepada Bidang Profesi dan Pengamanan (Bidpropam) apabila ada pelanggaran yang pernah dilakukan, serta menyiapkan bahan untuk pelaksanaan sidang dewan tanda kehormatan, hal ini memerlukan waktu kurang lebih 3 bulan.
4. Pihak Bidpropam melaksanakan penelitian catatan personel terhadap personel yang diusulkan tanda kehormatan, memerlukan waktu 1 bulan.
5. Setelah menerima hasil catatan personel dari Bidpropam, segera mempersiapkan sidang Dewan Tanda Kehormatan dan membuat Berita Acara Sidang dilanjutkan dengan membuat surat rekomendasi pengusulan tanda jasa dan tanda kehormatan ke Mabes Polri.
6. Dari Mabes Polri surat diajukan ke Sekretariat Militer Kepresidenan dan diproses pembuatan Surat Keputusan Presiden dan Piagam Tanda Kehormatan, serta turun ke Polda memerlukan waktu kurang lebih 2 bulan.

Berdasarkan uraian alur mekanisme pengajuan tanda jasa dan tanda kehormatan, dapat diambil kesimpulan bahwa waktu yang diperlukan untuk proses pengusulan tanda jasa dan tanda kehormatan secara keseluruhan sebenarnya tidak lama yaitu kurang lebih 5 bulan. Namun, kenyataan yang terjadi seringkali ada penundaan usulan tanda jasa dan tanda kehormatan. Data tentang kondisi riil jumlah usulan tanda jasa dan kehormatan yang dapat diselesaikan dan yang tidak disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Kondisi Riil Usulan Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan

| No | Keterangan | 2016 | | 2017 | | 2018 | |
|----|---------------|---------|---------------|---------|---------------|---------|---------------|
| | | Selesai | Belum Selesai | Selesai | Belum Selesai | Selesai | Belum Selesai |
| 1 | Usulan satker | 121 | 139 | 132 | 188 | 153 | 232 |

| | | | |
|---------------|------------------|------------------|------------------|
| Jumlah | 260 (46%) | 320 (41%) | 385 (39%) |
|---------------|------------------|------------------|------------------|

Sumber: Bagian Perawatan Personel Biro SDM Polda DIY tahun 2019

Berdasarkan data tabel 1.1 memperlihatkan bahwa pada tahun 2016 usulan sejumlah 260 yang telah selesai 121 (sekitar 46 %), pada tahun 2017 usulan sejumlah 320 yang telah selesai 132 (sekitar 41 %) dan pada tahun 2018 usulan sejumlah 385 yang telah selesai 153 (sekitar 39 %). Kinerja di bagian perawatan personel sudah berjalan baik namun belum optimal, bahkan dari tahun ke tahun mengalami penurunan khususnya dalam pelayanan pengusulan tanda jasa dan tanda kehormatan kepada personel Polri maupun PNS Polri Polda DIY. Berdasarkan kondisi tersebut maka diperlukan penelitian untuk mengetahui kinerja pelayanan khususnya tentang pengusulan tanjas dan tanhor di Bagwatpers Biro SDM Polda DIY.

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah ini adalah: kinerja Bagwatpers Biro SDM Polda DIY dalam memberikan pelayanan usulan Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan belum optimal. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: 1) Mendeskripsikan penyebab belum optimalnya pelayanan Personel Biro SDM Polda DIY. 2) Merumuskan upaya untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan usulan Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan di Bagian Perawatan Personel Biro SDM Polda DIY.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2013) MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dan menurut Schuler, dkk. (dalam Sutrisno, 2014) MSDM merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat.

Pengertian Pelayanan

Menurut Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan, ada beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya pelayanan yaitu: (a) Adanya rasa cinta dan kasih sayang. Cinta dan kasih sayang membuat manusia bersedia mengorbankan apa yang ada padanya sesuai kemampuannya, diwujudkan menjadi layanan dan pengorbanan dalam batas ajaran agama, norma, sopan santun, dan kesusilaan yang hidup dalam masyarakat. (b) Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya. Rasa tolong menolong merupakan gerak naluri yang sudah melekat pada manusia. Apa yang dilakukan oleh seseorang untuk orang lain karena diminta oleh orang yang membutuhkan pertolongan

hakikatnya adalah pelayanan, disamping ada unsur pengorbanan, namun kata pelayanan tidak pernah digunakan dalam hubungan ini. (c) Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal. Inisiatif berbuat baik timbul dari orang yang bukan berkepentingan untuk membantu orang yang membutuhkan bantuan, proses ini disebut pelayanan. Keinginan berbuat baik timbul dari orang lain yang membutuhkan pertolongan, ini disebut bantuan.

Pelayanan pelanggan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan atau harapan pelanggan. Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan. Pelayanan pelanggan pada dasarnya adalah hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasinya, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Dengan demikian, harapan pelangganlah yang melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya (Parasuraman *et al.*, 1997 dalam Tjiptono, 2000). Tiga level atau tingkatan harapan pelanggan mengenai mutu, yaitu: (a) Harapan pelanggan yang paling sederhana berbentuk asumsi. (b) Harapan yang lebih tinggi dari level pertama yaitu kepuasan pelanggan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan atau spesifikasi. (c) Harapan yang lebih tinggi dari level kedua yaitu pelanggan menuntut kesenangan atau jasa yang bagus sehingga membuatnya tertarik. (Wijayanti, 2008).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini lebih tepat menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif diharapkan dapat memperoleh pemahaman dan penafsiran yang lebih mendalam mengenai makna dan fakta yang relevan.

Pengumpulan data dan informasi nantinya, dilakukan peneliti dengan menggunakan teknik kualitatif, yang hasilnya kemudian di deskripsikan. Teknik kualitatif deskriptif yang digunakan seperti wawancara, observasi, pengukuran dan studi pustaka. Wawancara adalah bentuk komunikasi verbal, semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi Nasution (2001: 113). Metode wawancara dilakukan terhadap nara sumber yang terlibat untuk memperoleh informasi yang lebih detail dan mendalam dari informan-informan yang berkaitan dengan masalah penelitian. Observasi atau pengamatan adalah melihat dan mengamati sendiri dan pengamat dapat mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya. Metode observasi dan pengamatan untuk melihat, mengkaji, mengukur dan menilai obyek pengamatan yang bersifat fisik.

Langkah-langkah dalam pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data kemudian dibandingkan dengan tupoksi Bagwatpers dan SOP Pengusulan tanda jasa dan kehormatan sehingga diketahui faktor penghambat dalam proses pengusulan tanda jasa dan kehormatan.

Instrumen penelitian tidak bersifat eksternal, melainkan bersifat internal yaitu peneliti sendiri sebagai instrumen (*human instrument*) dengan menggunakan panduan sebagai pedoman dalam wawancara. Pedoman wawancara disusun dan digunakan untuk mendapatkan informasi yang benar-benar relevan dalam menjawab pertanyaan peneliti. Selain itu, kemampuan peneliti merupakan instrumen kunci (*key instrument*) guna menangkap makna, interaksi nilai, titik permasalahan, kebiasaan lokal yang berbeda. Pada penelitian ini, pedoman wawancara digunakan untuk mencari informasi tentang: 1) Kinerja bagian Perawatan Personel Biro Sumber Daya Manusia Polda DIY pada mekanisme pemberian tanda jasa dan tanda kehormatan. 2) Upaya peningkatan kualitas pelayanan usulan Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan di Bagian Perawatan Personel Biro SDM Polda DIY. Upaya dalam melangkah ke tahapan analisis data catatan lapangan cara yang biasa dilakukan untuk memecahkan persoalan ialah dengan memberi kode pada catatan-catatan lapangan, hasil observasi dan bahan-bahan arsip. Kode menurut Milles dan Huberman (1984) adalah peralatan yang mengorganisasi dan menyusun kembali kata-kata sehingga memungkinkan penganalisis dapat menemukan dengan cepat, menarik kemudian menggolongkan seluruh bagian yang berhubungan dengan permasalahan khusus, hipotesis, konsep, atau tema. Dalam penelitian ini kodifikasi diberikan dengan sistem catatan pinggir, dengan tujuan untuk memudahkan di dalam manajemen data penelitian, maka dari perolehan data-data penelitian nantinya diberi kode-kode tertentu.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang muncul baik berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka dari data yang telah dikumpulkan dalam aneka macam cara (wawancara, observasi, dokumen), peneliti menggunakan analisis interaktif menurut Milles dan Huberman (1984). Analisis ini terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

a. Penyajian data

Penyajian data kualitatif yang paling sering adalah bentuk naratif. Teks terpecah-pecah, bagian demi bagian dan bukan simultan. Berdasarkan sekumpulan informasi yang tersusun diharapkan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan mengambil tindakan-tindakan korektif tertentu. Dengan melihat penyajian data tersebut akan memudahkan dalam memahami apa yang sedang terjadi, apa yang harus dilakukan. Untuk diperoleh penyajian data yang lebih baik dan untuk melengkapi penyajian naratifnya, maka disertakan penyajian data berbentuk matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam satu bentuk yang terpadu dan mudah dipahami.

b. Menarik kesimpulan

Proses membuat kesimpulan sebenarnya sudah dimulai dari awal penelitian, hanya saja kesimpulan pendahuluan ini sifatnya masih longgar. Bentuk dari kesimpulan awal ini biasanya masih berupa rekaan dari proposisi perkasus atau perfenomena, pola hubungan antara fenomena, konfigurasi-konfigurasi tertentu yang dapat menggambarkan alur sebab akibat. Kesimpulan final kadang kala belum dapat

dirumuskan pada saat penelitian berakhir. Kesimpulan penelitian merupakan diverifikasi selama penelitian berlangsung.

Untuk memperoleh hasil penelitian kualitatif yang dapat dinilai baik dan mendekati kebenaran peneliti berusaha agar data-data penelitian memenuhi kriteria keabsahan data kredibilitas seperti yang diuraikan Imron (1996) sebagai berikut: Kredibilitas (*credibility*) atau keterpercayaan yaitu kriteria untuk memenuhi nilai kebenaran dari data dan informasi yang dikumpulkan. Artinya, hasil penelitian harus dapat dipercaya oleh semua pembaca secara kritis dan dari responden sebagai informan. Dalam penelitian kualitatif, agar diperoleh *credibility* dapat dilakukan dengan:

- a. Memperpanjang cara pengamatan agar cukup waktu untuk mengenal responden, lingkungannya dan kegiatan serta peristiwa-peristiwa yang terjadi.
- b. Pengamatan yang terus-menerus, agar peneliti dapat melihat sesuatu secara cermat, terinci dan mendalam, sehingga dapat membedakan mana yang bermakna dan tidak, dengan demikian peneliti akan dapat memberikan deskripsi yang cermat dan terinci.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peraturan Kapolri (Perkap) Nomor 4 tahun 2012 tanggal 1 Februari 2012 tentang tata cara pemberian Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan, pada pasal 15 tentang persyaratan umum sebagai berikut:

- a. WNI atau seseorang yang berjuang dan atau bertugas di wilayah yang sekarang menjadi wilayah NKRI;
- b. Memiliki integritas moral dan keteladanan;
- c. Berjasa terhadap bangsa dan negara;
- d. Berkelakuan baik;
- e. Setia dan tidak mengkhianati bangsa dan negara dan;
- f. Tidak pernah dipidana penjara berdasarkan keputusan pengadilan yang memperoleh kekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana yang diancam dengan pidana penjara paling singkat lima tahun.

Tata cara pengajuan Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan tingkat Mabes Polri berdasar pasal 45 sebagai berikut:

- a. Kasatker di lingkungan Mabes Polri mengusulkan Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan kepada As SDM Kapolri selaku Ketua Dewan Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan, 6 (enam) bulan sebelum tanggal 1 Juli Tahun Anggaran Berjalan (TAB);
- b. As SDM Kapolri melaksanakan verifikasi dan penelitian kelengkapan administrasi berkas pengajuan dari Satker;

- c. As SDM Kapolri mengajukan daftar personel yang memenuhi syarat kepada Kadivpropam Polri untuk dimintakan penelitian sebagai bahan rapat/sidang Dewan Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan Polri;
- d. Dewan Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan Polri menyelenggarakan sidang;
- e. Dewan Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan Polri membuat berita acara hasil sidang dan membuat rekomendasi kepada Kapolri;
- f. Kapolri mengajukan surat usulan pemberian Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan kepada Presiden melalui Dewan Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan, 6 (enam) bulan sebelum tanggal 1 Juli TAB; dan
- g. Kapolri mengajukan surat usulan pemberian Satyalancana Karya Satya bagi PNS Polri kepada Presiden melalui Dewan Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan, 6 (enam) bulan sebelum tanggal 29 November TAB.

Pelaksanaan Pemberian Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan.

Pelaksanaan Pemberian Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan ini dapat disampaikan bahwa alur mekanisme pengajuan tanda jasa dan tanda kehormatan sebagaimana Perkap Nomor 4 tahun 2012 pasal 45 huruf (a) bahwa keseluruhan proses pengusulan tanda jasa dan tanda kehormatan memakan waktu selama 6 bulan, sehingga dapat disusun SOP sebagai berikut :

Tabel 4.1.

Alur Mekanisme Pengajuan Usulan Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan

| NO | URAIAN | WAKTU | |
|----|--|----------|----------|
| | | SOP | REALITA |
| 1 | Kepala Biro Sumber Daya Manusia (Karo SDM) menerima surat usulan tanda kehormatan dari satuan wilayah | 10 menit | 10 menit |
| 2 | Karo SDM memerintahkan Kepala Bagian Perawatan Personel (Kabagwatpers) untuk meneliti dan memproses usulan sesuai peraturan yang berlaku | 10 menit | 10 menit |
| 3 | Kabagwatpers melaksanakan pengkompuliran, meneliti kelengkapan administrasi usulan, membuat permohonan catatan personel kepada Bidang Profesi dan Pengamanan (Bidpropam) apabila ada pelanggaran, serta menyiapkan bahan untuk pelaksanaan sidang dewan tanda kehormatan | 2 bulan | 3 bulan |
| 4 | Pihak Bidpropam melaksanakan penelitian catatan personel terhadap personel yang diusulkan tanda kehormatan, | 1 bulan | 1 bulan |
| 5 | Setelah menerima hasil catatan personel dari Bidpropam, segera mempersiapkan sidang Dewan Tanda Kehormatan dan membuat Berita Acara Sidang dilanjutkan dengan membuat surat rekomendasi pengusulan tanda | 1 hari | 2 hari |

| | | | |
|---|---|---------|---------|
| | jasa dan tanda kehormatan ke Mabes Polri | | |
| 6 | Dari Mabes Polri surat diajukan ke Sekretariat Militer Kepresidenan dan diproses pembuatan Surat Keputusan Presiden dan Piagam Tanda Kehormatan, serta turun ke Polda | 2 bulan | 3 bulan |

Berdasarkan uraian diatas, peneliti menemukan fakta-fakta dilapangan sebagai berikut:

Penelitian berkas administrasi usulan.

Waktu yang diperlukan untuk proses pengusulan tanda jasa tersebut tidak lama tetapi kenyataannya pengusulan tersebut memakan waktu yang lama, seperti poin 3 yaitu Kabagwatpers melaksanakan pengkompuliran, meneliti kelengkapan administrasi usulan, membuat permohonan catatan personel kepada Bidang Profesi dan Pengamanan (Bidpropam) apabila ada pelanggaran, serta menyiapkan bahan untuk pelaksanaan sidang dewan tanda kehormatan, seharusnya 2 bulan menjadi 3 bulan.

Adapun dalam alur mekanisme kita melihat kata-kata yang menunjukkan bahwa dalam SOP pengkompuliran, meneliti kelengkapan administrasi usulan adalah 2 bulan, namun realisasinya menjadi 3 bulan, sesuai kutipan wawancara Kabagwatpers Ro SDM Polda DIY, untuk itu perlu segera dilakukan pembenahan terhadap kinerja yang belum optimal pada proses pengkompuliran, meneliti kelengkapan administrasi usulan.

Proses untuk penelitian berkas mutlak menjadi bagian yang penting sebelum diusulkan ke tataran yang lebih tinggi, namun seringkali diketemukan berkas usulan yang belum memenuhi persyaratan administrasi.

Berdasarkan wawancara Kabagwatpers dan Bripka X sebagai pengguna layanan terdapat kesesuaian berkaitan dengan berkas usulan yang belum lengkap. Sebagaimana kalimat yang dicetak miring untuk itu perlu segera dilakukan sosialisasi terhadap tata cara usulan agar para anggota Polri yang mengusulkan tanhor lebih memahami sehingga dapat meminimalisir kekurangan dikemudian hari.

Tahapan berikutnya setelah menerima hasil catatan personel dari Bidpropam, Bagwatpers segera mempersiapkan sidang Dewan Tanda Kehormatan dan membuat Berita Acara Sidang dilanjutkan dengan membuat surat rekomendasi pengusulan tanda jasa dan tanda kehormatan ke Mabes Polri, selanjutnya oleh bagian pelayanan hak SSDM Polri surat diajukan ke Sekretariat Militer Kepresidenan yang seharusnya 2 bulan realisasinya menjadi 3 bulan, sehingga perlu meningkatkan koordinasi antara pelaksana teknis pada tingkat Polda dengan bagian pelayanan hak SSDM Polri agar proses surat keputusan tanda jasa dan tanda kehormatan sesuai dengan SOP yang diharapkan.

Strategi peningkatan Pelayanan Usulan tanda jasa dan tanda kehormatan oleh Bagian Perawatan personel Biro SDM

1. Ketepatan Waktu

Salah satu variabel dalam memperoleh kualitas pelayanan yang baik maka yang perlu untuk diperhatikan adalah ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan

dengan waktu tunggu dan proses. Semakin cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan, maka akan membuat pengguna jasa semakin puas.

Pelaksanaan pelayanan usul Tanda Kehormatan Pegawai Negeri pada Polri oleh Bagian Perawatan Personel Biro SDM Polda D.I. Yogyakarta yang sangat diharapkan oleh Pegawai Negeri pada Polri selaku pengguna jasa pelayanan usul Tanda Kehormatan yaitu pada aspek penggunaan waktu penyelesaian yang cepat. Dengan semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan sebagai pengguna jasa akan tinggi.

Menurut pendapat Gaspersz (1997) dalam Sutopo (2009 : 31) bahwa dimensi yang harus, diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.

Pelayanan Usul Tanda Kehormatan pegawai negeri pada Polri Bagian perawatan personel Biro SDM Polda D.I. Yogyakarta, ditemukan bahwa harapan pengguna jasa yaitu pegawai negeri pada Polri tidak semuanya terpenuhi dalam hal ketepatan waktu dalam proses penyelesaian usulan sampai dengan menerima Surat Keputusan pemberian tanda kehormatan. Karena keterlambatan pada proses penyelesaian Surat Keputusan yang akhirnya menyebabkan proses lainnya seperti hak-hak yang lain menjadi terlambat yang akhirnya menimbulkan ketidakpuasan dari pegawai negeri sipil yang dilayani.

2. Akurasi Pelayanan

Kualitas dari suatu pelayanan akan dikatakan baik apabila dari sisi reliabilitasnya yang bagus serta tidak adanya kesalahan. Adanya kesalahan dalam penyelesaian Surat Keputusan yang diterbitkan seperti pada nama, bulan dan tempat tanggal lahir serta ketidaktelitian pada pemeriksaan kelengkapan berkas Usul Tanda Kehormatan pegawai negeri pada Polri, hal ini dapat membuat pelayanan menjadi tidak baik karena akan menimbulkan keragu-raguan dari pengguna jasa pelayanan dalam aspek pelayanan bebas dari kesalahan. Hal ini relevan dengan pendapat Gaspersz (1997) dalam Sutopo (2009) yang menyatakan bahwa akurasi pelayanan seperti reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan pelayanan akan berpengaruh terhadap kualitas dari pelayanan.

3. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan dalam pengajuan Usul Tanda Kehormatan pegawai negeri pada Polri sudah bisa dikatakan baik dengan jelasnya tempat ruang pelayanan yang diberikan dan adanya petugas pelayanan yang tanggap dalam menerima usul tanda jasa dan tanda kehormatan, tercukupinya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data, adanya fasilitas pendukung lain dalam meningkatkan pelayanan seperti adanya leaflet sebagai sarana informasi usul tanda jasa dan tanda kehormatan selain informasi persyaratan usulan tanda kehormatan pada papan informasi serta adanya *contact person* sebagai upaya memberikan kemudahan kepada pengguna jasa dalam mendapatkan informasi usul tanda jasa dan tanda kehormatan.

Hal ini relevan dengan pendapat Gaspersz (1997) dalam Sutopo (2009) yang menyatakan bahwa aspek kemudahan mendapatkan pelayanan juga menentukan

kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa pelayanan yang berkaitan dengan tempat pelayanan, banyaknya petugas yang melayani, seperti kasir, staf administrasi, fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data dan lain-lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Petugas di Bagwatpers kurang mengsosialisasikan administrasi usulan tanda jasa dan kehormatan sehingga personel yang mengusulkan tanda jasa dan tanda kehormatan kurang memahami mekanisme pengusulan tanda jasa dan kehormatan.
2. Memberikan pelayanan tanda jasa dan tanda kehormatan sesuai SOP dengan memperhatikan, Ketepatan Waktu, Akurasi Pelayanan dan Kemudahan Mendapatkan Pelayanan.

Saran

1. Melaksanakan sosialisasi kepada seluruh personil yang akan mengusulkan tanda jasa dan kehormatan sehingga memahami mekanisme pengusulan tanda jasa dan tanda kehormatan setiap akhir tahun menjelang pengusulan ke bagian pelayanan hak SSDM Polri pada tahun berikutnya.
2. Membuat surat edaran *warning order* ke jajaran satuan kerja dan satuan wilayah Polda DIY agar usulan tanda jasa dan kehormatan dari satuan kerja dan satuan wilayah tepat waktu, akurat dan memudahkan bagian perawatan personel dalam penelitian berkas serta proses pengusulan ke bagian pelayanan hak SSDM Polri.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, P. (2000). *The Essence of Services Marketing*; Alih Bahasa, Fandy. Tjiptono - Edisi II, Yogyakarta: Andi.
- Arifin, I. (1996). *Penelitian Kualitatif*, Malang: Kalimasada Press.
- Engel, et al. (2000), *Perilaku Konsumen*. Edisi Keenam. Jilid I, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hasibuan, M. (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kotler, P. (2001), *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jakarta: PT. Prehallindo.
- Mangkunegara, A.P. (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia, Perusahaan Bandung*: PT. Remaja Rosda Karya.
- Miles, M.B & Huberman A.M. (1984), *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.
- Nasution (2005), *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Rangkuti, Freddy (2002), *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sutrisno (2014), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke Enam, Jakarta: Pranada Media Group.
- Tjiptono, F. (2000), *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Yogyakarta : Andy offset.
- Tjiptono, F. (2005), *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama, Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Wijayanti, I.D.S. (2008), *Manajemen*, Yogyakarta : Mitra Cendikia.
- Keputusan Kapolda DIY Nomor : Kep/40/I/2013 tanggal 15 Januari 2013 tentang Susunan Dewan Tanda Jasa dan Kehormatan Polda D.I. Yogyakarta.
- Peraturan Kapolri Nomor 4 tahun 2012 tanggal 1 Februari 2012 tentang Tata cara pengajuan tanda jasa dan tanda kehormatan.
- Undang-undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.