



Postgraduate Bosowa University Publishing (PBUP)

Indonesian Journal of Business and Management

e-ISSN: 2460-3767 p-ISSN: 2656-6885

<https://postgraduate.universitaspbosowa.ac.id/index.php/jbm>



## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI METODE APLIKASI DUMAS PRESISI PADA SUB BAGIAN DUMAS ITWASDA POLDA SULSEL

*Analysis of the Quality of Public Complaint Services Using the Precision Dumas Application Method in the Dumasnas Sub-Division of the South Sulawesi Regional Police*

**Indri Wahyuningsih\*, Hasanuddin Remmang, Lukman Setiawan**

Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Universitas Bosowa

\*Email: [indriwn55iyan@gmail.com](mailto:indriwn55iyan@gmail.com)

Diterima: 22 Januari 2024/Disetujui: 30 Juni 2024

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan penerapan aplikasi Pengaduan Masyarakat (Dumas), menganalisis model aplikasi Dumas, dan menganalisis kendala metode aplikasi Dumas. Penelitian ini menggunakan metode wawancara dengan informan 5 responden sebagai informan, penelitian dilakukan selama 2 (dua) bulan yaitu Desember s.d Januari 2024. Data dianalisis dengan menggunakan reduksi kata dan comparability data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam penerapan aplikasi Dumas dan metode aplikasi Dumas bekerja secara efektif dan efisien.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Aplikasi Pengaduan Masyarakat Presisi

### ABSTRACT

*This research was conducted with the aim of analyzing the quality of service in implementing the Public Complaints (Dumas) application, analyzing the Dumas application model, and analyzing the constraints of the Dumas application method. This research used an interview method with 5 respondents as informants. The research was conducted for 2 (two) months, namely December to January 2024. The data was analyzed using word reduction and data comparability. The research results show that the quality of service in implementing the Dumas application and the Dumas application method works effectively and efficiently.*

**Keywords:** Service Quality, Precision Public Complaint Application



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

## 1. PENDAHULUAN

Sistem Informasi Manajemen sekarang tidak lagi berkembang dalam bidang usaha saja, tapi sudah digunakan dalam berbagai bidang, dari mulai pendidikan, pelayanan, industri, dan masih banyak lagi. Ini menandakan bahwa Informasi yang akurat dan cepat dibutuhkan di berbagai bidang. Sistem adalah satu kesatuan komponen yang saling terhubung dengan batasan yang jelas bekerja bersama-sama untuk mencapai seperangkat tujuan. Sistem informasi adalah kombinasi dari people, hardware, software, jaringan komunikasi, sumber-sumber data, prosedur dan kebijakan yang terorganisasi dengan baik yang dapat menyimpan,

mengadakan lagi, menyimpan, dan menyebarluaskan informasi dalam suatu organisasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, sistem informasi memberikan peran yang sangat penting dalam bidang manajemen pelayanan publik, sehingga manajemen pelayanan publik menggunakan keunggulan sistem informasi yang ia gunakan sebagai kunci strategi pengelolaan pelayanan. Manajemen pelayanan publik dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan memerlukan adanya Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang membantu atau menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan bagi pimpinan dalam pengelolaan pelayanan publik.

Perkembangan Sistem Informasi Manajemen juga telah menyebabkan perubahan-perubahan peran dari para manajer dalam pengambilan keputusan, mereka dituntut untuk selalu dapat memperoleh informasi yang paling akurat dan terkini yang dapat digunakannya dalam proses pengambilan keputusan. Dengan berjalannya perkembangan teknologi semua manajemen pelayanan publik bisa dilakukan menggunakan teknologi yang memudahkan dalam pelayanan. Pelayanan publik yang menggunakan media elektronik seperti pengaduan masyarakat yang ada di Inspektorat Daerah Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan. Pengaduan masyarakat yang terdapat di Itwasda Polda Sulsel yang sering di keluhkan masyarakat itu seperti keluhan mengenai lalu lintas, pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan serta sengketa tanah dan masih banyak lagi. Dengan banyak pengaduan yang ada, masyarakat tidak mengerti lembaga pemerintah yang menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat. Masyarakat Itwasda Polda Sulsel sepertinya dibuat bingung harus mengeluh karena atas buruknya pelayanan publik, karena tidak ada mekanisme yang jelas atas aduan dari masyarakat. Mekanisme pengaduan masyarakat di Itwasda Polda Sulsel belum sepenuhnya terpublikasikan secara optimal dan kurangnya sosialisasi sehingga Masyarakat tidak berani untuk melaporkan keluhannya karena tidak mengerti lembaga pengaduan dimana.

Dengan adanya pengaduan masyarakat, Itwasda Polda Sulsel di Itwasda Polda Sulsel memfasilitasi pengaduan tersebut untuk di proses. Proses pengaduan tersebut dilakukan melalui metode aplikasi Dumas Presisi Itwasda Polda Sulsel Itwasda Polda Sulsel. Itwasda Polda Sulsel dalam tupoksinya terdapat kewajiban pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang segala bentuk pengaduan yang sifatnya mengganggu keamanan dan ketertiban Masyarakat, dan lain-lain yang juga memberikan fasilitas dari proses pengaduan yang ada.

Proses pengaduan yang ada dapat dilakukan pelayanan melalui metode system Dumas Presisi yang ada. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) berbasis kompetensi teknologi dalam hal ini system informasi manajemen mengasumsikan melihat hasil yang diharapkan dan persyaratan organisasi dari perspektif seorang Anggota atau anggota daripada dari perspektif posisi pekerjaan yang dipegang oleh seorang Anggota atau anggota. Kompetensi kemudian menjadi landasan berfungsinya seluruh sistem MSDM. Kompetensi merupakan faktor yang menentukan proses berjalannya pelayanan melalui system pengaduan Masyarakat presisi. Institusi Kepolisian yang menerapkan kompetensi berbasis system informasi manajemen di semua aspek manajemen personalia, difokuskan berbasis kompetensi dan bukan pada kegiatan tradisional yang terkait dengan aktivitas pekerjaan.

Dilihat dari perspektif Kepolisian, fenomena tersebut memerlukan kompetensi sumber daya manusia Anggota Polri dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengaduan Masyarakat. Mengingat bahwa tugas-tugas penyelenggaraan Kepolisian begitu kompleks, oleh karena itu telah dilakukan penataan kelembagaan maupun

pelaksanaan tugas-tugas masing-masing Anggota Polri baik di pusat maupun di daerah.

Pelaksanaan dan penyelenggaraan Kepolisian Republik Indonesia baik di Pusat maupun di daerah yang menjadi tugas Kepolisian adalah menciptakan keamanan dan ketertiban negara. Olehnya dibutuhkan kinerja anggota polri yang optimal. Dalam pencapaian kinerja yang optimal maka dibutuhkan kualitas pelayanan kepada Masyarakat dalam penyelesaian masalah yang dapat mengganggu keamanan dan ketertiban Masyarakat. Pencapaian pelayanan yang baik diperlukan kompetensi SDM yang cukup dan pemahaman system informasi manajemen yang tinggi. Pelaksanaan keamanan dan ketertiban masyarakat yang demikian pesat tidak akan mencapai hasil yang diharapkan tanpa didukung oleh kompetensi SDM penguasaan teknologi dalam metode penerapan pelayanan.

Olehnya itu diperlukan kemampuan kerja Anggota Polri dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan. Untuk mewujudkan hal tersebut juga memerlukan penguasaan system informasi manajemen yang tinggi dalam mencapai hasil kerja yang diharapkan, maka proses mewujudkan presisi anggota polri dapat tercapai sebagaimana yang diharapkan secara bersama.

Dengan demikian adanya system informasi manajemen yang tinggi dalam rangkaian penyelenggaraan Kepolisian, maka selain kualitas pelayanan yang presisi diperlukan juga pemahaman kualitas pelayanan secara general dalam pelayanan Masyarakat. Para ahli dan praktisi telah memahami bahwa masalah pelayanan pengaduan masyarakat bukanlah hal mudah untuk selalu dipertahankan karena merupakan satu kondisi yang setiap saat dapat berubah. Permasalahan yang selalu ditemui adalah mengapa pelayanan masyarakat terhadap aduan selalu sifatnya situasional dalam melakukan Tindakan sebagaimana yang diharapkan Masyarakat. setiap waktu dapat berubah malah mengalami penurunan. Sebagai konsekuensinya, maka tugas manajemen semakin kompleks, karena disamping mempertahankan suasana kerja yang kondusif juga harus mempertahankan dan memperbaiki kualitas pelayanan oleh Anggota Polri sehingga mempunyai tanggapan Masyarakat yang tangible dan responsibility yang tinggi untuk mempertahankan dan memperbaiki Kinerja Anggota Polri sehingga mempunyai kualitas layanan yang tinggi untuk menjalankan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka.

Pada Kantor Inspektorat Daerah Kepolisian Daerah Sulsel di Makassar terkait Pengaduan Masyarakat maka diperlukan kualitas pelayanan yang baik oleh Anggota sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat dan solusi bagi masyarakat dengan memberikan pelatihan, dan pendidikan. Akan tetapi, Anggota Polri sebagai manusia yang memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda dalam melakukan pekerjaan, maka pelatihan terkait kualitas pelayanan yang presisi perlu pemahaman perspektif yang sama artinya pemahaman akan pentingnya kualitas pelayanan yang juga merupakan bagian dari Masyarakat.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan penerapan aplikasi Pengaduan Masyarakat (Dumas), menganalisis model aplikasi Dumas, dan menganalisis kendala metode aplikasi Dumas.

## 2. METODE

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif (Herdiandyah, 2010; Moleong, 2007; Sugiyono, 2017) dengan teknik observasi tidak terstruktur dan penelusuran Data Online/Internet Searching untuk mengetahui bagaimana inovasi "Polri Presisi" sebagai strategi komunikasi efektif mengangkat Kualitas Pelayanan Polda Sulsel. Observasi tidak terstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi. Hal ini dilakukan karena peneliti tidak tahu secara pasti tentang apa yang akan diamati. Dalam melakukan pengamatan peneliti tidak menggunakan instrumen yang telah baku, tetapi hanya berupa rambu-rambu pengamatan (Sugiyono, 2017). Untuk memperoleh data secara online ini dilakukan dengan cara browsing atau mengunduh data yang diperlukan dari internet melalui website tertentu (Bungin, 2012).

### a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan, untuk memperoleh data yang dibutuhkan maka penulis memilih Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar yang beralamat Jalan Jend. Ahmad Yani No. 2 Kota Makassar

### b. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa pedoman wawancara yang dibuat sendiri oleh peneliti. Arikunto, S. (2006) instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih untuk digunakan oleh peneliti dalam kegiatan penelitian. Instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data penelitian agar data tersebut menjadi sistematis dan mudah untuk dilakukan analisis selanjutnya.

### c. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Observasi yaitu teknik yang digunakan untuk mengadakan pengamatan langsung pada obyek yang diteliti.
- 2) Wawancara yaitu cara pengumpulan data dengan mewawancarai sumber informasi otoritas atau pengetahuan dan dapat memberikan bahan informasi yang valid tentang seluk beluk kejadian yang dipertanyakan oleh pewawancara.
- 3) Dokumentasi untuk mencari data mengenai variabel yang pengumpulan datanya berupa catatan transkrip, surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya. Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka meningkatkan Kinerja Anggota Polri pada Kantor Inspektorat Daerah Polda Sulsel Di Makassar

### d. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data dilakukan sebelum peneliti memasuki lapangan dan selama peneliti berada di lapangan.

- 1) Analisis sebelum di lapangan. Analisis dilakukan terhadap data tentang good corporate governance dari hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan.
- 2) Analisis selama di lapangan. Dalam penelitian ini analisis selama di lapangan menggunakan analisis kongruensi yang digunakan untuk membandingkan data empiris hasil rekaman data yang bersifat obyektif dengan kriteria evaluasi yang sudah ditetapkan, selanjutnya dibandingkan kembali dengan tujuan yang sudah ditetapkan untuk diambil keputusan sebagai hasil kesimpulan dari analisa dan sebagai jawaban dari permasalahan dalam penelitian. Selanjutnya dilakukan pula analisis kontingensi untuk menganalisis hubungan setiap komponen evaluasi

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Merujuk pada hasil penyajian data yang peneliti sajikan pada sub bab sebelumnya, saat ini secara mendetail dan sistematis dapat kami sampaikan temuan-temuan apa saja yang diperoleh dari hasil penyajian data tersebut. Proses penerapan system aplikasi untuk memperbaiki penyelenggaraan system pelaporan aduan terutama dalam aspek manajemen aduan. Aspek- aspek yang harus ada didalam pelayanan aduan yaitu kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Hal itu menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Dari beberapa prinsip manajemen masyarakat yang ada salah satu yang menjadi fokus pemerintah yakni pada prinsip akuntabilitas dan transparansi. Kedua prinsip itu dipandang sangat perlu dalam memerangi patologi birokrasi yang sudah ada sejak lama. Dari seluruh penjelasan informan diatas, menyebutkan bahwa informan pada umumnya mengetahui akan hal tersebut yang terkait dengan pelaksanaan undang-undang disiplin kerja aduan. Aturan pemerintah terkait regulasi yang dimaksud sangat memberikan informasi namun diperluakannya adanya tidak yang tegas terhadap pelanggaran undang-undang tersebut.

### a. Disiplin Kerja Aduan

Peraturan sangat diperlukan menciptakan tata tertib yang baik dalam kantor tempat bekerja, sebab kedisiplinan suatu kantor ataupun tempat bekerja dikatakan baik jika sebagian Anggota menaati peraturan- peraturan yang ada. Setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi insititusi legitimasi yang mewakilkan kepentingannya. Tranparansi di bangun atas dasar kebebasan arus informasi yang berkaitan dengan

kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh masyarakat yang membutuhkan. Prinsip-Prinsip Presisi Kepolisian yang baik (2007:13) menyebutkan secara umum istilah presisi lebih mudah dipahami sebagai Anggota Kepolisian yaitu lembaga beserta jajarannya yang mempunyai tanggung jawab untuk mengurus kamtibmas dan menjalankan kehendak rakyat. Olehnya itu dalam melaksanakan tugasnya pentingya memegang prinsip Presisi merupakan seluruh rangkaian proses pembuatan keputusan/kebijakan dan seluruh rangkaian proses dimana keputusan itu di implementasikan atau tidak diimplementasikan. Dalam rangka membantu disiplin kerja Anggota maka sangat diperlukan bantuan sistem informasi dan teknologi informasi yang pada hakekatnya membantu Anggota khususnya bagian aduanj dalam mengontrol dan mengevaluasi disiplin kerja Anggota yang merupakan tugas dan tanggung jawab sebagai Polisi Republik Indonesia. Itulah sebabnya perlu ada perumusan kembali tentang Kepolisian yang presisi tersebut, agar kita memiliki kesepahaman yang sama. Karena sering Kepolisian yang baik dapat diartikan dengan penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan berdasarkan aturan perundang-undangan dengan memperhatikan aspirasi publik atau hanya memenuhi aspirasi publik. Prinsip kerja sistem aplikasi yang modern khususnya aplikasi yang terkait dengan kontrol kehadiarn Anggota dalam bekerja dan sistem pelaporan hasil kerja dan tata kelola model pelaporan yang siaftanya bagian dari manajemen kinerja diperlukan model aplikasi yang dapat membantu pekerjaan. Olehnya berdasarkan hasil wawancara dilapangan dengan penerapan sistem aplikasi mble aplikasi dumas dan finger sesuai dengan kebutuhan kerja dan aharama organisasi khususnya terkait dengan manajemen aduan. Oehnya itu sistem keAnggotan dalam melaksanakan tugasnya harus memegang tegug prinsip kerja.

Prinsip ini menuntut adanya perlakuan yang adil dalam memenuhi hak-hak stakeholder yang timbul berdasarkan perjanjian serta Perundang-undangan yang berlaku. Hal ini sejalan dengan temuan Sugandi, 2011 bahwa kesetaraan keadilan dalam pelayanan public terkait birokrasi pada sektor publik, pada dasarnya di hadirkan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat. Meskipun birokrasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, tetapi dalam menjalankan misi, tujuan dan programnya menganut prinsip prinsip efisiensi, efektivitas, dan menempatkan masyarakat sebagai stakeholder, yang harus di layani secara optimal. Layanan publik merupakan hak masyarakat yang pada dasarnya mengandung prinsip: sederhana, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan. Olehnya itu Dalam peraturan pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Evaluasi Pemerintah Daerah. Yang mengatur tentang Penyelenggaraan pemerintahan daerah meliputi penyelenggaraan urusan wajib dan urusan pilihan yang dilaksanakan berdasarkan asas otonomi dan asas tugas pembantuan. Yang dimaksud dengan "tata Kepolisian

yang baik adalah proses penciptaan lingkungan kelembagaan yang memungkinkan adanya interaksi antar strata pemerintahan dan antara pemerintah dan rakyatnya (masyarakat dan swasta/dunia usaha) dalam suatu tata nilai yang baik. Melalui prinsip Presisi, setiap warga Negara memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan. Akan tetapi karena kemampuan masing-masing warga Negara berbeda-beda, sector publik harus memainkan peranan agar kesejahteraan dan keadilan dapat berjalan seiring sejalan. Berdasarkan hal tersebut Kantor Itwasda Polda Sulsel telah dilakukan dan ditegakkan atas dasar penerapan prinsip kesetaraan dan keadilan dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini sejalan dengan temuan Rosididn, 2004 bahwa Terselenggaranya Presisi merupakan prasyarat bagi setiap pemerintah untuk mewujudkan anspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan serta cita cita berbangsa dan bernegara. Dalam rangka itu di perlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang tepat, jelas, dan legitimate sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Selanjutnya Prinsip Kerja Efektifitas dan Efisiensi. Penerapan prinsip ini dalam system tata kelola pemerintahan yang baik adalah Agar mampu berkompetisi secara sehat dalam pencaturan dunia, kegiatan ketiga domain dan Governance harus mengutamakan efektifitas dan efisiensi dalam setiap kegiatan. Tekanan perlunya efektifitas dan efisiensi terutama di tujukan pada sector public karena sector ini menjalankan aktifitasnya secara monopolistic. tanpa kompetisi, tidak akan ada efisiensi. Hal ini sejalan dengan temuan Adisasmita, 2013 bahwa Arti Good dalam Presisi mengandung dua pengertian.

Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut. berdasarka pengertian ini, Presisi berorientasi pada, yaitu pertama orientasi ideal negara yang di arahkan pada pencapaian tujuan nasional, dan yang kedua pemerintah yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional.

Hal ini sejalan dengan Rosidin, 2004 bahwa Dalam rangka itu di perlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang tepat, jelas, dan legitimate sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Dalam undang-undang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 pasal 27 ayat (1) menyatakan bahwa penyelenggara ber kewajiban untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai

kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. (Yusuf.2011:145). Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara.

Penerapan prinsip tata kelola institusi kepolisian yang baik dalam prinsip efektifitas dan efisiensi sejalan dengan temuan Widodo, 2002 bahwa Aparatur pelayanan publik dalam penelitian ini di maksudkan adalah alat negara, Anggota negri yang memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau orang banyak dalam urusan administrasi negara sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah di tetapkan.

Hal ini sejalan dengan temuan Arif, 2008 bahwa Melakukan reformasi internal dari aparat birokrasi tentang tugas yang diernbannya. Persepsi selama ini ia dibutuhkan rakyat atau publik harus dirubah bahwa dialah yang membutuhkan rakyat, Peningkatan suasana kompetensi dengan sesama aparat dalam memberikan layanan. Dengan kompetisi output layanan menjadi lebih baik namun tidak menambah biaya, Mendeskripsikan dan mempublikasikan secara jelas dan tegas, kriteria efisien dan efektif suatu kegiatan layanan publik. Efisien atau efektif tidaknya aktifitas layanan publik menjadi indikasi kinerja dan jenjang karier aparat yang bersangkutan. Adanya otonomi, demokratisasi serta keterlibatan aparat dalam merumuskan suatu kebijakan, Peningkatan moralitas aparat, ini bersangkut paut dengan kesadaran masing-masing aparat birokrasi sebagai aktor pelayanan. Dalam penerapannya prinsip-prinsip Presisi di kematan kluet utara sangat jauh dari yang telah di tegaskan dalam Prinsip-prinsip Presisi, dan tidak sesuai dengan tuntutan jaman, sebagai mana Presisi sudah sangat lama berkembang dalam sistem pelayanan publik. Dalam sistem pelayanan publik di kepolisian Sudah seharusnya mengupayakan menyempurnakan sistem pelayanan dan terus membangun pemahaman seluruh aparat pelayanan terhadap Presisi. Sebagai pendukung dalam proses pelayanan fasilitas harus di lengkapi guna mempermudah dalam menjalankan proses pelayanan dengan efektif dan efesien. Untuk mewujudkan hal tersebut membutuhkan komitmen pimpinan kecamatan, seluruh aparat pelayanan, pemerintah tingkat kabupaten dan kerjasama masyarakat.

#### **b. Aplikasi APLIKASI DUMAS Dan di Iwsada Polda Suslel**

Penerapan Aplikasi Dumas dalam rangka menyederhanakan tuags-tugas bagian aduan Mengelola tugas administratif secara manual cukup berat dan memakan waktu. Mengelola fungsi inti bagian aduan menjadi lebih sederhana. Dengan menghapus tugas otomatis yang mudah dari beban kerja Anggota, mereka dapat lebih fokus pada tugas yang lebih luas sehingga meningkatkan efisiensi tim secara keseluruhan. Sebagai contoh, proses rekrutmen manual kerap rumit dan berbelit-belit. dengan fitur Applicant Tracking System, perusahaan dapat mengotomatiskan proses rekrutmen, mulai dari

penjadwalan waktu dan penanggung jawab wawancara, pengiriman email untuk undangan wawancara, manajemen kontrak, dan masih banyak lainnya. Saat ini tanggung jawab ada pada bagian aduan untuk membuat keputusan berdasarkan data dan melaporkan tren dengan tingkat kecanggihan yang sama seperti departemen atau bagian lainnya. Ini hanya dapat dilakukan secara efisien dengan memiliki semua data di satu lokasi dengan aplikasi aplikasi dumas.

Aplikasi ini juga yang efektif dan terkelola dengan baik dapat meningkatkan pengalaman Anggota yang lebih baik. Portal Anggota yang user-friendly mempermudah Anggota dalam mengakses, meninjau dan memperbarui informasi mereka, dengan mudah meminta waktu istirahat dan menerima persetujuan, dan mempelajari budaya perusahaan mereka. Hal tersebut dapat membantu bagian aduan. Menggunakan aplikasi aplikasi dumas juga menawarkan kesempatan kepada Anggota untuk mengelola diri mereka sendiri. Jika mereka memiliki alat untuk melacak waktu mereka sendiri, misalnya, pimpinan dapat menghabiskan lebih sedikit waktu untuk mengawasi Anggota mereka, membebaskan mereka untuk lebih banyak tugas manajemen, sementara Anggota dapat mengambil kepemilikan atas beban kerja dan tugas mereka sendiri.

Aplikasi aplikasi dumas memiliki peran penting dalam fungsi SDM perusahaan. Menerapkan sistem yang efektif bisa menjadi hal yang pasti HR untuk tetap menjadi yang terdepan dalam upayanya untuk memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien. aplikasi aplikasi dumas yang baik akan memberikan informasi penting tentang kebutuhan dan kapabilitas sumber daya manusia. Aplikasi aplikasi dumas yang baik dapat membantu meningkatkan pengalaman kerja untuk semua Anggota yang mengarah pada persepsi mereka terhadap intitusi. Sistem ini juga dapat membantu mengungkap pola yang mungkin mengindikasikan masalah dalam instansi yang menyebabkan Anggota menjadi kurang produktif. Aplikasi aplikasi dumas memfasilitasi pengambilan informasi dengan cepat dan akurat yang memungkinkan analisis cepat masalah SDM dan memberikan informasi yang baik bagi pengambil keputusan. aplikasi aplikasi dumas bertindak sebagai alat yang efektif bagi pimpinan untuk mengambil keputusan yang efektif. Keputusan tersebut didasarkan pada kualitas, yang meningkatkan produktivitas kerja Anggota dan manajer, yang pada akhirnya menghasilkan keuntungan yang lebih tinggi.

Aplikasi dumas adalah salah satu sistem informasi yang dapat memberikan informasi mengenai beberapa data Anggota pada Kepolisian yang meruapakan alat untuk melakukan interaksi dan mencapai tujuan yang sebelumnya untuk pencapai target kinerja kepergawaaian. System ini digubakan untuk mengeloala data aduan yang meliputi pendataan Anggota, proses perencanaan hingga keformasi aduan. Sebagai alat ukur pengawasan kerja dan monitoring data aduan. SeHINGA melanjutkan dari prinsip kerja akuntabilitas aduan. Setiap aktifitas yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu mempertanggungjawabkannya kepada publik. Tanggung

gugat dan tanggung jawab tidak hanya di berikan kepada atasan saja, tetapi juga pada pemegang saham (stake holder), yaitu masyarakat luas, secara teoritis, akuntabilitas dapat di bedakan menjadi lima macam, yaitu: Akuntabilitas organisasi, Akuntabilitas legal, Akuntabilitas politik, Akuntabilitas professional, Akuntabilitas moral.

Manfaat akan aplikasi Aplikasi DumasMemperoleh informasi Anggota yang cepat dan akurat, Mempermudah perekrutan Anggota, Mempermudah pembuatan laporan, Mengetahui Anggota yang akan naik pangkat dan yang akan mendapat kenaikan gaji berkala, Memudahkan pekerjaan yang berhubungan dengan aduan seperti angka kredit Anggota, Mempermudah pemantauan pembagian cuti, Mempermudah pengelolaan beban kerja pada Anggota, Mempermudah presensi dan pemberian gaji Anggota, Bisa merencanakan penyebaran Anggota sesuai pendidikan dan kompetensinya, Bisa merencanakan kebutuhan Anggota. Sehingga pencapaian manajemen kepgwaian dapat dilaksanakan dengna baik, yakni Untuk meraih tujuan organisasi atau badan usaha yang telah ditentukan sebelumnya. Pengadaan atau penerimaan sumber daya manusia, proses rekrutmen dan seleksi, orientasi atau training dan penempatan Anggota, Mengembangkan sumber daya manusia, kesejahteraan Anggota, konseling, pelatihan dan pendidikan, mutasi, rotasi, promosi, pemindahan, pelibatan didalam aktivitas dan lain sebagainya, Pemanfaatan Anggota, motivasi, pemberhentian dan juga pemensiunan. Aplikasi aplikasi dumas diterapkan bertujuan untuk mewujudkan suatu sistem informasi manajemen yang mempunyai integritas didalam jaringan komputer yang dapat menghasilkan informasi berkualitas untuk menunjang pengambilan keputusan manajemen aduan pada lingkungan instansi.

**c. Strategi apa saja yang di terapkan terhadap Anggota yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugas di lingkungan ITWASDA Polda Sulsel.**

Strategi yang diterapkan bagi Anggota yang tidak disiplin yakni Menanamkan visi misi Kepolisian sehingga Anggota dapat mengingatkan Anggota tentang visi misi Kepolisian dan bagaimana mereka dapat berkontribusi untuk mencapainya. sehingga dapat menjelaskan tujuan dan manfaat dari aturan yang ada di Kepolisian. Dengan begitu, dapat membuat Anggota merasa menjadi bagian dari institusi dan memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan mereka. Dengan adanya budaya kerja yang disiplin akan membantu Anggota untuk punya motivasi dari dalam diri, bukan hanya karena diawasi atau dipaksa. Pimpinan membentuk budaya kerja yang disiplin, menyiapkan tempat kerja yang memiliki budaya kerja disiplin dan taat pada peraturan akan memotivasi Anggota untuk ikut melakukan hal yang sama. Selanjutnya Pimpinan Memberikan penghargaan atau sanksi. Hak ini dapat memberikan penghargaan kepada Anggota yang disiplin sebagai bentuk apresiasi dan motivasi. Pimpinan juga dapat memberikan sanksi kepada Anggota yang tidak disiplin sebagai bentuk teguran dan pembelajaran. Penghargaan dan sanksi harus diberikan secara adil, jelas,

dan konsisten agar masyarakat merasa adil. Strategi selanjutnya adalah Menjadi teladan bagi Anggota, sebagai pemimpin harus menjadi contoh bagi Anggota dalam hal disiplin kerja. Hal ini selain akan lebih mudah ditiru oleh Anggota juga akan akan menurun ke dalam budaya kerja secara keseluruhan. Hal ini karena budaya kerja sering kali merupakan cerminan dari idealisme pimpinan sendiri, Memberikan feedback yang jelas dan tegas, Jika ada Anggota yang melanggar disiplin, pastikan untuk memberikan penjelasan kesalahan dan apa yang perlu dilakukan untuk memperbaikinya. Hal ini perlu dilakukan atasan untuk memastikan Anggota bertindak sesuai aturan yang telah disepakati bersama. Dalam perencanaan pelatihan dan sosialisasi peraturan institusi Kepolisian dapat mengatasi Anggota yang tidak disiplin berikutnya adalah dengan melakukan sosialisasi dan pelatihan secara rutin dan berkala. Hal ini penting untuk mengingatkan kembali aturan yang telah disepakati bersama atau berdasarkan aturan. Pentingnya secara kontinyu memberikan motivasi Anggota untuk memastikan Anggota juga memiliki cukup motivasi untuk menaati peraturan, serta konsistensi tindakan dimulai dari menegakkan aturan, penerapan sanksi hingga memberikan apresiasi atas perbaikan yang sudah dilakukan.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Disiplin kerja Anggota berbasis aplikasi Aplikasi Dumas hal ini memberikan inpact Aplikasi aplikasi dumas yang merupakan sistem informasi manajemen yang berfungsi mengelola data, manajemen dan administrasi aduan institusi Kepolisian IPDN sehingga dapat Memperoleh informasi Anggota yang cepat dan akurat, Mempermudah perekrutan Anggota, Mempermudah pembuatan laporan, Mengetahui Anggota yang akan naik pangkat dan yang akan mendapat kenaikan gaji berkala, Memudahkan pekerjaan yang berhubungan dengan aduan seperti angka kredit Anggota, Mempermudah pemantauan pembagian cuti, Mempermudah pengelolaan beban kerja pada Anggota, Mempermudah presensi dan pemberian gaji Anggota, Bisa merencanakan penyebaran Anggota sesuai pendidikan dan kompetensinya, Bisa merencanakan kebutuhan Anggota. Strategi yang dilakukan terhadap Anggota yang tidak disiplin adalah menanamkan secara komprehsnsip kepada Anggota terkait visi dan misi serta tata Kelola Institusi Kepolisian, konsistensi pimpinan dalam mengakkan regulasi dan aturan yang berlaku, serta penerapan tidnakan sanksi yang sifanya meberikan pembelajaran dalam penegakkan disiplin Anggota berdasarkan aturan yang ada, pimpinan senantiasa memberikan pelatihan dan motivasi yang tinggi untuk pengembangan karir Anggota atas dasar kinerja Anggota tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, Karl, 1990, *Service Within Business*, One  
Irwin, Illinois Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar  
Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta
- Blau, Peter M.& Marshal W. Meyer, 2000, *Birokrasi dalam  
Masyarakat Moderen*, Jakarta: Prestasi Pustaka  
Karya.
- Cortado, James F.1996, *Total Quality Management*,  
Jakarta:Gramedia Denhardt, J.V and Denhardt, R.B.  
2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*.
- Armonk, etc.: M.E. Sharpe. Dwiyanto, Agus dkk, 2006,  
*Reformasi Pelayanan Publik*, Gadjah Mada  
University Press.
- Hasan, Iqbal, 2002, *Metodologi Penelitian dan  
Aplikasinya*, Jakarta, Ghalia Hornby, A.S., 2000,  
*Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current  
English*, sixth edition, Oxford University Press.
- Gaspersz, V, 2005 *Implementing an ISO 9001:2000 and  
Continual Quality Improvement*. Penerbit PT.  
Gramedia Pustaka Utama. Jakarta Gerson,
- Robert F. 2001, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta:  
Penerbit PPM Gibson & Ivanicevich & Donnelly.  
1996. *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses*.  
Penerjemah Adiarni, N. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Irawan, Prasetya, 2006, *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif  
untuk Ilmu-ilmu Sosial*, DIA FISIP UI. -----  
----, 2004, *Logika dan Prosedur Penelitian*, Jakarta:  
STIA LAN Press Indriantoro, Nur,
- Bambang Supomo, 1997, *Metodologi Penelitian Bisnis  
untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE  
Yogyakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI. 2004,  
*Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui  
Partisipasi Masyarakat Dalam Rangka Mewujudkan  
Kepolisian yang Baik*, Jakarta.