



Strategi Peningkatan Responsivitas Satuan Polisi Pamong Praja Jawa Timur Dengan *Analytical Hierarchy Process*

Muhamad Hadi Wawan Guntoro

Program Studi Pengembangan Sumber Daya Manusia, Universitas Airlangga

Korespondensi Penulis: mhadiwawan@gmail.com

Abstract. *The existence of technological developments which have an impact on increasing community needs causes Satpol PP as a Public Service Agency to have to improve the quality of its services. One indicator of improving service quality can be seen from organizational responsiveness. The aim of this research is to analyze the order of Priority Aspects and Criteria for the Influence of the Responsiveness and analyze strategies for increasing the Responsiveness of the East Java Civil Service Police Unit. This research is a quantitative descriptive research with data analysis techniques using the Analytical Hierarchy Process (AHP) method with Expert Choice Software. The research population is members of the Satpol PP, determining the number of samples using the Total Sampling method so that the number of samples is the same as the population, namely 14 respondents. The data collection method uses a questionnaire distributed to research respondents. The results of the research prove that the priority order of factors influencing Satpol PP's responsiveness is the Readiness Aspect, Response Aspect and Friendly Aspect with the Priority Aspect being the Readiness Aspect. The order of priority of the criteria for the friendliness aspect is the familiarity criterion, the friendly criterion and the pleasure criterion. The order of priority of criteria in the response aspect is attitude criteria, participation criteria and perception criteria. The priority order of criteria in the readiness aspect is responsibility criteria, knowledge criteria and skills criteria. The strategy to increase the Responsiveness of Satpol PP is to prepare Satpol PP personnel to be able to serve the community responsively through providing training, periodic competency tests for members and monthly evaluations, establishing good relations with the community, especially with sub-district heads, implementing operational standards, and Community service procedures*

Keywords: *Priorities, Organizational Responsiveness, Satpol PP*

Abstrak. Adanya perkembangan teknologi yang berdampak pada peningkatan kebutuhan masyarakat menyebabkan Satpol PP sebagai Instansi Pelayanan Publik harus meningkatkan Kualitas Pelayanannya. Salah satu indikator peningkatan kualitas pelayanan dapat dilihat dari Responsivitas Organisasi. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis urutan Prioritas Aspek dan Kriteria Pengaruh Responsivitas dan menganalisis dan strategi peningkatan Responsivitas Satuan Polisi Pamong Praja Jawa Timur. Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)* dengan Software *Expert Choice*. Populasi penelitian adalah Anggota Satpol PP, penentuan jumlah sampel menggunakan metode Total Sampling sehingga jumlah Sampel adalah sama dengan jumlah Populasi yaitu sebanyak 14 Responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden penelitian. Hasil penelitian membuktikan Urutan prioritas Aspek faktor pengaruh Responsivitas Satpol PP adalah Aspek Kesiapan, Aspek Respon dan Aspek Keramahan dengan Prioritas Aspek yaitu Aspek Kesiapan. Urutan Prioritas Kriteria pada Aspek Keramahan adalah Kriteria Rasa Akrab, Kriteria Bersahabat dan Kriteria Senang. Urutan Prioritas Kriteria pada Aspek Respon adalah Kriteria Sikap, Kriteria Partisipasi dan Kriteria Persepsi. Urutan Prioritas Kriteria pada Aspek Kesiapan adalah Kriteria Tanggungjawab, Kriteria Pengetahuan dan Kriteria Keterampilan. Strategi peningkatan Responsivitas Satpol PP adalah mempersiapkan personil Satpol PP untuk dapat melayani masyarakat secara responsif melalui pengadaan pelatihan, uji kompetensi secara periodik terhadap anggota dan evaluasi setiap bulan, penjalinan hubungan baik dengan Masyarakat, dan mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur pelayanan masyarakat

Kata Kunci: Prioritas, Responsivitas Organisasi, Satpol PP

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin pesat menyebabkan kebutuhan masyarakat akan selalu berkembang. Hal ini menyebabkan pemerintah sebagai pelayan masyarakat diharuskan melakukan adaptasi untuk dapat memberikan pelayanan secara optimal. Menurut Kolter dan Armstrong, sebuah perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan Nasabahnya. Melalui pemahaman kebutuhan, keinginan dan permintaan Nasabah, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategy bisnis agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.

Salah satu Instansi pemerintah yang bertugas dalam pelayanan masyarakat adalah Satpol PP. Satuan Polisi Pamong Praja yang selanjutnya disebut Satpol PP adalah perangkat daerah yang dibentuk untuk menegakkan Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Kepala Daerah (Perkada), menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja. Satpol PP merupakan dinas daerah yang menyelenggarakan sub urusan pemerintahan di bidang ketenteraman dan ketertiban umum yang termasuk urusan pemerintahan konkuren yang bersifat wajib dan berkaitan dengan pelayanan dasar.

Dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk menciptakan kondisi yang tenteram, tertib serta terlindungi dari gangguan Trantibum, Satpol PP menghadapi tantangan, hambatan dan permasalahan yang kompleks dan sangat dinamis, dengan memperhatikan ruang lingkup kewenangan sebagaimana diatur dalam seluruh Perda dan/atau Pergub yang berlaku dan implemementasi meliputi luasan seluruh wilayah Provinsi Jawa Timur, baik yang merupakan wilayah daratan, lautan, udara dan lainnya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan inventarisasi dan pemetaan potensi gangguan Trantibum yang disebabkan oleh pelanggaran terhadap Perda dan Perkada di kabupaten dan kota seluruh Jawa Timur yang dilaporkan oleh Satpol PP Provinsi Jawa Timur pada Tahun 2022.

Tabel 1. Data Gangguan Trantibum Se-Jawa Timur Tahun 2022

No	Jenis Gangguan	Jumlah
1.	Ijin gangguan / ijin mendirikan bangunan	1.072
2.	Pekerja seks komersial	345
3.	Pencemaran limbah	23
4.	Galian C	120
5.	Pedagang kaki lima	9.510
6.	Reklame	10.930
7.	Minuman beralkohol	957
8.	Makanan minuman kadaluwarsa	164
9.	Aset	720
10.	Reklamasi	50
11.	Penyandang masalah kesejahteraan social	2.715
12.	Bangunan liar	496
13.	Bencana non alam / protokol kesehatan	11.109
14.	Lainnya	679
Jumlah kasus Trantibum Jawa Timur 2022		38.890

Sumber : Satpol PP Provinsi Jawa Timur, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa selama tahun 2022, Satpol PP berperan dalam penyelesaian kasus Trantibum sebanyak 38.890. Dari tabel tersebut dapat dilihat kuantitas dan kompleksitas jenis permasalahan yang harus ditangani oleh Satpol PP. Maka untuk menyelesaikan segala permasalahan tersebut, Satpol PP dituntut untuk membutuhkan kecepatan dalam memberikan respon atas potensi gangguan trantibum yang terjadi. Dengan banyaknya kasus yang terjadi, maka Satpol PP diharuskan memberikan kinerja yang maksimal bagi masyarakat. Kinerja Satpol PP dapat terlihat dari data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satpol PP Provinsi Jawa Timur Tahun 2022 yang menunjukkan penurunan, yaitu:

Tabel 2. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat 2020-2022

Tahun	IKM	Catatan
2021	84	IKM
2022	83,46	IKM

Sumber : Satpol PP Provinsi Jawa Timur, 2023

Berdasarkan data capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2021 dan 2022 dapat diketahui bahwa terjadi penurunan sebesar 0,54. Selain itu apabila ditinjau dari parameter Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dapat diketahui bahwa nilai IKM Satpol PP Jawa Timur masih dalam tingkatan “Baik” atau belum masuk pada tingkatan

paling tinggi yaitu “Sangat Baik”. Penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Satpol PP tersebut menunjukkan adanya penurunan kinerja. Dengan tugas Satpol PP yang berperan penting dalam menjaga kasus Trantibum maka Satpol PP dituntut untuk memberikan Kinerja yang maksimal. Penurunan kinerja menunjukkan Satpol PP tidak maksimal dalam pelaksanaan pekerjaan. Hal ini menjadi permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

Dalam melakukan pekerjaannya Satpol PP dituntut untuk memberikan kinerja yang baik dengan Responsivitas tinggi. Responsivitas adalah kemampuan lembaga atau organisasi termasuk aparatur di dalamnya untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan berbagai program pelayanan baru sesuai pengetahuan dan tuntutan baru terkait waktu, akses dan komunikasi. Responsivitas menjadi salah satu indikator kinerja Satpol PP dalam memberikan pelayanan publik yang paling sesuai dengan karakteristik tugas dan fungsinya. Untuk mengukur Responsivitas terdapat beberapa indikator pengukuran menurut Wira et al., seperti a) Keramahan, b) Respon dan c) Kesiapan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Strategi Peningkatan Responsivitas Satuan Polisi Pamong Praja Jawa Timur Dengan *Analytical Hierarchy Process*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis urutan Prioritas Aspek dan Kriteria Pengaruh Responsivitas Satuan Polisi Pamong Praja Jawa Timur dan menganalisis strategi peningkatan Responsivitas Satuan Polisi Pamong Praja Jawa Timur

TINJAUAN PUSTAKA

Responsivitas Organisasi

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas mengukur sejauh mana daya tanggap organisasi terhadap kebutuhan, harapan dan aspirasi, serta tuntutan para pengguna layanan. Menurut Wira et al., terdapat beberapa indikator pengukuran Responsivitas Organisasi seperti a) Keramahan meliputi: Rasa Akrab, Rasa Senang dan Bersahabat, b) Respon meliputi: Persepsi, Sikap dan Partisipasi serta c) Kesiapan meliputi Pengetahuan, Keterampilan dan Tanggungjawab.

Satuan Polisi Pamong Praja

Satuan Polisi Pamong Praja adalah aparatur Pemerintah Daerah Provinsi maupun Kabupaten/kota yang bertujuan memelihara ketenteraman dan ketertiban umum serta menegakkan peraturan. Organisasi dan tata kerja Satuan Polisi Pamong Praja ditetapkan

dengan peraturan undang-undang. Menurut Peraturan Pemerintahan Nomor 16 Tahun 2018, Satpol PP mempunyai tugas a) menegakkan Perda dan Perkada; b) menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman; dan c) menyelenggarakan perlindungan masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya tersebut, Satpol PP mempunyai fungsi: a) penyusunan program penegakan Perda dan Perkada, b) penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman serta penyelenggaraan perlindungan masyarakat; c) pelaksanaan kebijakan penegakan Perda dan Perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat serta penyelenggaraan perlindungan masyarakat; d) pelaksanaan koordinasi penegakan Perda dan Perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman serta penyelenggaraan perlindungan masyarakat dengan instansi terkait; e) pengawasan terhadap masyarakat, aparatur, atau badan hukum atas pelaksanaan Perda dan Perkada; dan f) pelaksanaan fungsi lain berdasarkan tugas yang diberikan oleh kepala daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Analytical Hierarchy Process (AHP)

Analytical Hierarchy Process (AHP) adalah suatu metode analisa pengambilan keputusan berhierarki yang dibangun oleh Prof. Thomas L. Saaty di University of Pitsburg pada tahun 1970 [7]. AHP adalah suatu model pengambilan keputusan yang berguna dan fleksibel untuk membantu orang dalam menentukan prioritas dan membuat keputusan terbaik. AHP memberikan kesempatan untuk membangun gagasan-gagasan dan mendefinisikan persoalan dengan cara membuat asumsi mereka masing-masing dan memperoleh pemecahannya. AHP memasukkan pertimbangan nilai-nilai pribadi secara logis. Proses ini bergantung pada imajinasi, pengalaman, dan pengetahuan untuk menyusun *hierarki* suatu masalah pada logika, intuisi, dan pengalaman untuk memberikan pertimbangan. Proses ini juga memungkinkan pengujian kepekaan hasil terhadap perubahan informasi. Secara kualitatif, metode ini mendefinisikan masalah dan penilaian, sedangkan secara kuantitatif, AHP melakukan perbandingan untuk mendapatkan solusi.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian diawali dengan studi pendahuluan yaitu Analisis Penentuan Prioritas Faktor Pengaruh Responsivitas Satuan Polisi Pamong Praja Jawa Timur. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan tujuan menentukan variabel Aspek dan kriteria pembobotan dalam menentukan prioritas Faktor Pengaruh Responsivitas Satuan Polisi Pamong Praja Jawa Timur dengan menggunakan metode AHP. Langkah selanjutnya adalah melakukan survei kuesioner dan wawancara dengan responden yang ahli dan

berkompeten di bidangnya. Setelah itu dilakukan analisis pembobotan untuk menentukan prioritas Faktor Pengaruh Responsivitas Satuan Polisi Pamong Praja Jawa Timur.

Penentuan sampel penelitian ini menggunakan metode Total Sampling sehingga jumlah sampel adalah sama dengan jumlah populasi yaitu sebanyak 14 orang Anggota Satpol PP Jawa Timur. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisoner sebagai media pengumpulan data yang digunakan dalam proses analisis penelitian. Kuisoner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang kepribadian, atau hal-hal yang ia ketahui. Adapun tujuan pokok pembuatan kuisoner adalah untuk mendapatkan informasi yang relevan dari tujuan survei.

Dalam penelitian ini akan digunakan kuisoner sebagai media pengumpulan data yang digunakan dalam proses analisis penelitian. Data yang diperoleh dari hasil survey (kuisoner) akan diolah untuk mendapatkan informasi dalam bentuk tabel. Hasil pengolahan data digunakan untuk menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah. Adapun Teknik analisis data yang digunakan adalah Metode AHP dengan alat bantu software pengolahan data AHP (Expert Choice version).

Aspek adalah penjabaran kontrak ukur yang lebih operasional sebelum dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator perilaku yang lebih operasional. Dalam penelitian ini menggunakan beberapa aspek yang mempengaruhi pengaruh Responsivitas menurut Wira et al., seperti

1. Aspek Keramahan

Keramahan merupakan upaya dalam membangun jalinan personalisasi. Dari upaya ini akan timbul rasa akrab, senang dan bersahabat. keramahan pegawai juga sangat penting karena inilah yang mengakibatkan dampak baik kepada konsumen.

2. Aspek Respon

Respon atau biasa disebut tanggapan merupakan kesankesan yang muncul setelah adanya rangsangan, respon tercipta karena proses pengamatan sudah berhenti.

3. Aspek Kesiapan

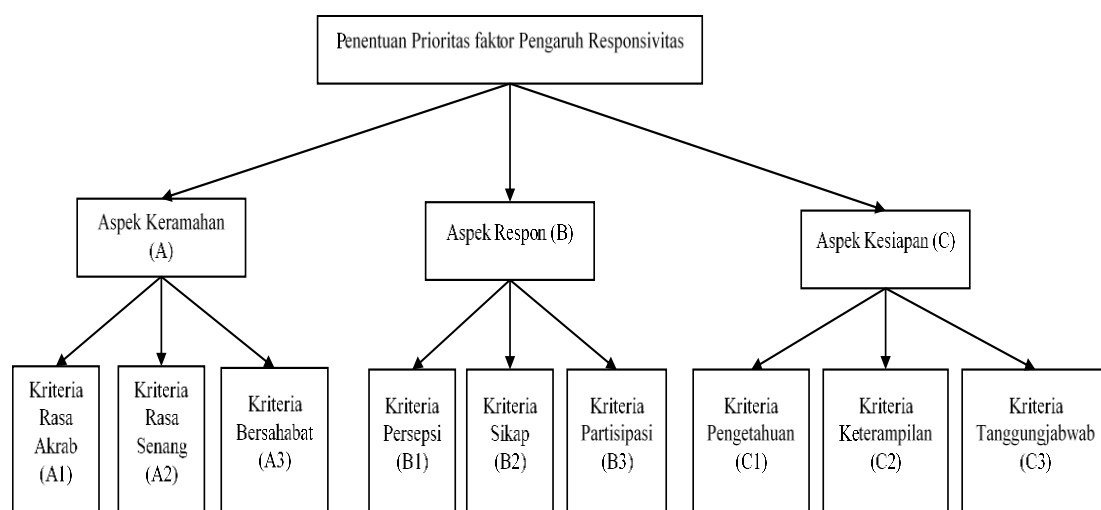
Kesiapan kerja merupakan sesuatu yang akan ditampilkan berupa ketrampilan atau yang biasa disebut softskill dan perilaku yang dibutuhkan dalam pekerjaan tersebut apapun modelnya

Kriteria adalah standar penentuan atau aturan-aturan dasar yang mana alternatif keputusan-keputusan diurutkan menurut keinginan kriteria itu sendiri, atau dengan kata lain

kriteria adalah suatu istilah umum yang meliputi konsep-konsep dari atribut dan sasaran. Ada 9 Kriteria berikut penjelasannya :

1. Kriteria Rasa Akrab, adanya rasa akrab baik sesama pegawai maupun antara pegawai dengan konsumen akan menimbulkan sifat terbuka antara individu tersebut.
2. Kriteria Rasa Senang, Dalam melaksanakan pekerjaannya, para pegawai diharapkan mampu memberikan loyalitasnya terhadap pekerjaan tersebut.
3. Kriteria Bersahabat, Para pegawai diharapkan saling bersahabat baik antar pegawai maupun kepada konsumen.
4. Kriteria Persepsi, adanya persepsi diakibatkan dari proses seleksi dari berbagai stimulus lalu akhirnya akan ada penafsiran sesuai dengan yang dihadapi.
5. Kriteria Sikap, merupakan suatu kecenderungan yang ditampilkan ketika sedang berhadapan dengan berbagai orang, bisa berupa sebuah keyakinan atau entitas apapun.
6. Kriteria Partisipasi, tindakan ikut dalam mengambil bagian keikutsertaan
7. Kriteria Pengetahuan, pengetahuan sendiri adalah hasil refleksi dari pengalaman seseorang.
8. Kriteria Keterampilan, Keterampilan merupakan kemampuan teknis menyelesaikan sesuatu. Keterampilan ini merupakan bentuk aplikasi dari hasil pengetahuan yang teoritis.
9. Kriteria Tanggungjawab, Rasa tanggung jawab merupakan salah satu kemampuan dasar memahami manusia sebagai makhluk susila.

Berdasarkan Aspek dan Kriteria diatas dapat digambarkan pada model penelitian berikut ini:



Gambar 1. Aspek dan Kriteria Pengaruh Responsivitas Organisasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengolahan data menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dengan bantuan Software *Expert Choice* maka dapat ditentukan Prioritas Penentuan Aspek dan Prioritas Kriteria pada masing-masing Aspek. Berikut hasil pengujian yang didapatkan:

Penentuan Prioritas Aspek

Dalam penentuan prioritas faktor pengaruh Responsivitas memperhatikan beberapa aspek seperti Aspek Keramahan (A), Aspek Respon (B) dan Aspek Kesiapan (C). Berikut hasil analisis prioritas aspek menggunakan program expert choice yaitu:



Gambar 2. Penentuan Prioritas Aspek

Gambar diatas menunjukkan hasil penentuan prioritas aspek dari hasil kombinasi jawaban 14 responden. Hasil pengolahan data menunjukkan Aspek Kesiapan menjadi Prioritas Utama dengan nilai koefisien sebesar 0,443. Aspek Respon menjadi prioritas aspek kedua dengan nilai koefisien sebesar 0,349. Sementara Aspek Prioritas Terakhir adalah Aspek Keramahan dengan nilai koefisien sebesar 0,208. Maka dapat disimpulkan bahwa Prioritas Aspek pada Responsivitas Satpol PP Jawa Timur berada pada Aspek Kesiapan. Selain itu juga didapatkan nilai rasio konsistensi sebesar 0,00 (0%), sehingga hasil penentuan prioritas telah memenuhi persyaratan dan menunjukkan jawaban konsisten.

Penentuan Prioritas Kriteria pada Aspek Keramahan

Dalam penentuan prioritas Kriteria pada Aspek Keramahan (A) memperhatikan beberapa aspek seperti Kriteria Rasa Akrab (A1), Kriteria Rasa Senang (A2) dan Kriteria Bersahabat (A3). Berikut hasil analisis prioritas aspek menggunakan program expert choice yaitu:



Gambar 3. Penentuan Prioritas Kriteria pada Aspek Keramahan

Gambar diatas menunjukkan hasil penentuan prioritas aspek dari hasil kombinasi jawaban 14 responden. Hasil pengolahan data menunjukkan Kriteria Rasa Akrab menjadi Prioritas Utama dengan nilai koefisien sebesar 0,405. Kriteria Bersahabat menjadi prioritas pada Aspek Keramahan dengan nilai koefisien sebesar 0,335. Sementara Aspek Prioritas Terakhir adalah Kriteria Rasa Senang dengan nilai koefisien sebesar 0,260. Maka dapat disimpulkan bahwa Prioritas Kriteria pada Aspek Keramahan Responsivitas Satpol PP Jawa Timur berada pada Kriteria Rasa Akrab. Selain itu juga didapatkan nilai rasio konsistensi sebesar 0,00 (0%), sehingga hasil penentuan prioritas telah memenuhi persyaratan dan menunjukkan jawaban konsisten.

Penentuan Prioritas Kriteria pada Aspek Respon

Dalam penentuan prioritas Kriteria pada Aspek Respon (B) memperhatikan beberapa aspek seperti Kriteria Persepsi (B1), Kriteria Sikap (B2) dan Kriteria Partisipasi (B3). Berikut hasil analisis prioritas aspek menggunakan program expert choice yaitu:

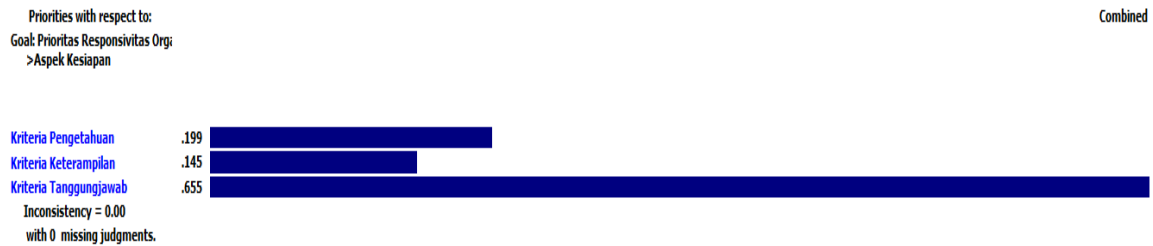


Gambar 4. Penentuan Prioritas Kriteria pada Aspek Respon

Gambar diatas menunjukkan hasil penentuan prioritas aspek dari hasil kombinasi jawaban 14 responden. Hasil pengolahan data menunjukkan Kriteria Sikap menjadi Prioritas Utama dengan nilai koefisien sebesar 0,571. Kriteria Partisipasi menjadi prioritas Kriteria kedua pada Aspek Respon dengan nilai koefisien sebesar 0,291. Sementara Aspek Prioritas Terakhir adalah Kriteria Persepsi dengan nilai koefisien sebesar 0,138. Maka dapat disimpulkan bahwa Prioritas Kriteria pada Aspek Respon Responsivitas Satpol PP Jawa Timur berada pada Kriteria Sikap. Selain itu juga didapatkan nilai rasio konsistensi sebesar 0,00 (0%), sehingga hasil penentuan prioritas telah memenuhi persyaratan dan menunjukkan jawaban konsisten.

Penentuan Prioritas Kriteria Pada Aspek Kesiapan

Dalam penentuan prioritas Kriteria pada Aspek Kesiapan (C) memperhatikan beberapa aspek seperti Kriteria Pengetahuan (C1), Kriteria Keterampilan (C2) dan Kriteria Tanggungjawab (C3). Berikut hasil analisis prioritas aspek menggunakan program expert choice yaitu:

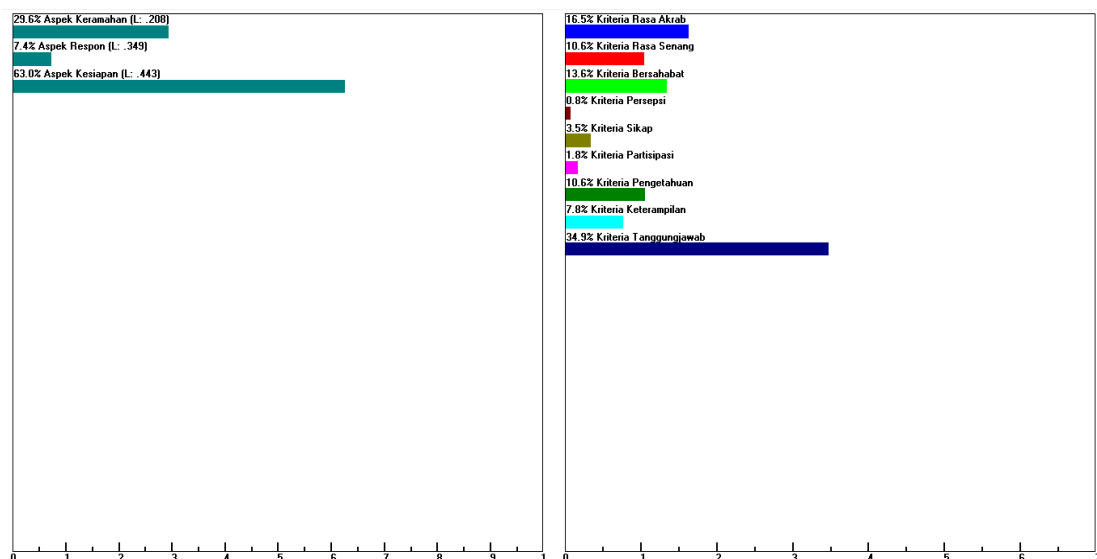


Gambar 5. Penentuan Prioritas Kriteria pada Aspek Kesiapan

Gambar diatas menunjukkan hasil penentuan prioritas aspek dari hasil kombinasi jawaban 14 responden. Hasil pengolahan data menunjukkan Kriteria Tanggungjawab menjadi Prioritas Utama dengan nilai koefisien sebesar 0,655. Kriteria Pengetahuan menjadi prioritas Kriteria kedua pada Aspek Kesiapan dengan nilai koefisien sebesar 0,199. Sementara Aspek Prioritas Terakhir adalah Kriteria Keterampilan dengan nilai koefisien sebesar 0,145. Maka dapat disimpulkan bahwa Prioritas Kriteria pada Aspek Kesiapan Responsivitas Satpol PP Jawa Timur berada pada Kriteria Tanggungjawab. Selain itu juga didapatkan nilai rasio konsistensi sebesar 0,00 (0%), sehingga hasil penentuan prioritas telah memenuhi persyaratan dan menunjukkan jawaban konsisten.

Pengukuran Kombinasi Dynamic Sensitivity

Kombinasi *Dynamic Sensitivity* adalah rujukan ukuran baku hasil penelitian yang memperlihatkan nilai prosentase dari aspek dan alternatif sehingga dapat membantu menunjukkan prioritas aspek dan alternatif penelitian. Keterangan pada grafik Kombinasi *Dynamic Sensitivity* adalah pada sebelah kiri menunjukkan prosentase aspek, sementara gambar grafik sebelah kanan menunjukkan prosentase kriteria Berikut hasil pengukuran kombinasi *Dynamic Sensitivity*, antara lain:



Gambar 6. Dynamic Sensitivity

Berdasarkan gambar 6 dapat dilihat bahwa Aspek Kesiapan (C) menjadi prioritas Aspek dengan nilai prosentase sebesar 63% yang bernilai lebih besar dibandingkan nilai aspek lain. Aspek Keramahan (A) menjadi prioritas Aspek Kedua dengan nilai sebesar 29,6%. Sedangkan Aspek Respon (B) menjadi Aspek Prioritas Terakhir dengan nilai sebesar 7,4%. Maka dapat disimpulkan bahwa Aspek Kesiapan menjadi Aspek Prioritas faktor pengaruh Responsivitas Satpol PP.

Selain itu, berdasarkan Prioritas Kriteria dapat dilihat bahwa Kriteria Tanggungjawab (C3) menjadi Prioritas Alternatif dengan nilai sebesar 34,9%, Kriteria Rasa Akrab (A1) menjadi Alternatif Prioritas Kriteria kedua dengan nilai sebesar 16,5%. Sedangkan Kriteria Prioritas Terakhir adalah Kriteria Persepsi dengan nilai sebesar 0,8%. Maka dapat disimpulkan Kriteria Tanggungjawab menjadi Kriteria Prioritas faktor pengaruh Responsivitas Satpol PP.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisa data diatas dapat diketahui bahwa Aspek Kesiapan menjadi Prioritas Aspek faktor pengaruh Responsivitas Satpol PP. Urutan prioritas Aspek faktor pengaruh Responsivitas Satpol PP adalah Aspek Kesiapan (C), Aspek Respon (B) dan Aspek Keramahan (A). Sedangkan untuk Urutan Prioritas Kriteria pada Aspek Keramahan (A) adalah Kriteria Rasa Akrab (A1), Kriteria Bersahabat (A3) dan Kriteria Senang (A2). Urutan Prioritas Kriteria pada Aspek Respon (B) adalah Kriteria Sikap (B), Kriteria Partisipasi (B3) dan Kriteria Persepsi (B1). Urutan Prioritas Kriteria pada Aspek Kesiapan (C) adalah Kriteria Tanggungjawab (C3), Kriteria Pengetahuan (C1) dan Kriteria Keterampilan (C2). Secara keseluruhan Kriteria Tanggungjawab (C3) menjadi Kriteria Prioritas pengaruh Responsivitas Satpol PP.

Strategi peningkatan Responsivitas Satpol PP dalam melayani masyarakat dapat dilakukan berdasarkan hasil prioritas Aspek dan Kriteria yang ditemukan sebelumnya. Dengan Prioritas Aspek Responsivitas Satpol PP pada Aspek Kesiapan maka strategi yang dapat dilakukan adalah dengan mempersiapkan personil Satpol PP untuk dapat melayani masyarakat secara responsif melalui pengadaan pelatihan dan uji kompetensi secara periodik terhadap anggota. Selain itu juga dilakukan evaluasi setiap bulan terkait pelayanan yang diberikan pegawai Satpol PP. Selain itu, berdasarkan Prioritas Kriteria pada setiap aspek dapat ditentukan strategi peningkatan Responsivitas Satpol PP dimana pada Kriteria Rasa Akrab sebagai Prioritas Aspek Keramahan, Strategi peningkatan yang dapat dilakukan adalah menjalin hubungan baik dengan Masyarakat khususnya pada Ketua Camat dan Kelurahan

sehingga pelayanan masyarakat akan semakin cepat dilakukan. Strategi peningkatan pada Kriteria Sikap sebagai Prioritas Aspek Respon adalah dengan memberikan pelatihan pelayanan dan mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur pelayanan masyarakat agar pegawai Satpol PP dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Selanjutnya Strategi peningkatan pada Kriteria Tanggungjawab sebagai Prioritas Aspek Kesiapan dapat dilakukan evaluasi kinerja setiap Pegawai Satpol PP.

Companies that have competence in the fields of marketing, manufacturing and innovation can make its as a source to achieve competitive advantage (Daengs GS, et al. 2020:1419).

The research design is a plan to determine the resources and data that will be used to be processed in order to answer the research question. (Asep Iwa Soemantri, 2020:5).

Standard of the company demands regarding the results or output produced are intended to develop the company. (Istanti, Enny, 2021:560).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan untuk Urutan prioritas Aspek faktor pengaruh Responsivitas Satpol PP adalah Aspek Kesiapan (C), Aspek Respon (B) dan Aspek Keramahan (A) dengan Prioritas Aspek yaitu Aspek Kesiapan. Urutan Prioritas Kriteria pada Aspek Keramahan (A) adalah Kriteria Rasa Akrab (A1), Kriteria Bersahabat (A3) dan Kriteria Senang (A2). Urutan Prioritas Kriteria pada Aspek Respon (B) adalah Kriteria Sikap (B), Kriteria Partisipasi (B3) dan Kriteria Persepsi (B1). Urutan Prioritas Kriteria pada Aspek Kesiapan (C) adalah Kriteria Tanggungjawab (C3), Kriteria Pengetahuan (C1) dan Kriteria Keterampilan (C2). Strategi peningkatan Responsivitas Satpol PP adalah mempersiapkan personil Satpol PP untuk dapat melayani masyarakat secara responsif melalui pengadaan pelatihan, uji kompetensi secara periodik terhadap anggota dan evaluasi setiap bulan terkait pelayanan yang diberikan pegawai Satpol PP. Selain itu juga dapat dilakukan penjalinan hubungan baik dengan Masyarakat khususnya pada Ketua Camat dan Kelurahan, memberikan pelatihan pelayanan dan mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur pelayanan masyarakat dan melakukan evaluasi kinerja setiap Pegawai Satpol PP.

Sesuai kesimpulan diatas didapatkan beberapa saran untuk meningkatkan Responsivitas Satpol PP yaitu disarankan untuk berfokus pada aspek Kesiapan Petugas Pelayanan dengan melakukan pelatihan, uji kompetensi secara periodik terhadap anggota dan evaluasi setiap bulan terkait pelayanan yang diberikan pegawai Satpol PP. Selain itu, Pihak

Satpol PP juga disarankan untuk memperhatikan Kriteria Rasa Akrab, Kriteria Sikap dan Kriteria Tanggungjawab dengan melakukan penjalinan hubungan baik dengan Masyarakat khususnya pada Ketua Camat dan Kelurahan, memberikan pelatihan pelayanan dan mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur pelayanan masyarakat dan melakukan evaluasi kinerja setiap Pegawai Satpol PP.

DAFTAR PUSTAKA

- Daengs, G. S. A., Istanti, E., Negoro, R. M. B. K., & Sanusi, R. (2020). The Aftermath of Management Action on Competitive Advantage Through Proccess Attributes at Food and Beverage Industries Export Import in Perak Harbor of Surabaya. *International Journal Of Criminology and Sociologi*, 9, 1418–1425
- Enny Istanti¹⁾, Bramastyo Kusumo²⁾, I. N. (2020). IMPLEMENTASI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBELIAN BERULANG PADA PENJUALAN PRODUK GAMIS AFIFATHIN. *Ekonomika* 45, 8(1), 1–10
- Iwa Soemantri, Asep et al. 2020. Entrepreneurship Orientation Strategy, Market Orientation And Its Effect On Business Performance In MSMEs. *Jurnal EKSPEKTRA Unitomo* Vol. IV No. 1, Hal. 1-10.
- Kotler and Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2017.
- T. Triyadi, R. W. Amelia, and A. Khoir, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Danamon TBK Cabang Bintaro,” *J. Ekon. Ef.*, vol. 3, no. 4, p. 509, 2021, doi: 10.32493/jee.v3i4.11289.
- Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun, Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja. Jakarta: Pemerintah Indonesia, 2018.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta: Pemerintah Indonesia, 2017.
- Wira, I. Ayu, and Dwidyaniti, “Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelsyanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Ratwa Inap kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar,” *Public Heal. Prev. Med. Arch. J.*, vol. 2, no. 2, 2015.
- Sofianti, “Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang,” *J. Unimush Makassar*, vol. 2, no. 4, 2021.
- T. L. Saaty, *Pengambilan Keputusan Bagi Para Pemimpin*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo, 1993.
- S. Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2016.
- W. Widhiarso, *Perbedaan Pengertian Aspek dan Dimensi dalam Pengembangan Alat Ukur*, vol. 2, no. 2. 2010.
- J. Malczewski, *GIS and multicriteria decision analysis*. John Wiley & Sons, 1999.