BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Analisis Implementasi Kebijakan Tentang SISMS *Gateway* pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

SISMS *Gateway* merupakan salah satu layanan berbasis elektronik yang diberikan oleh sentral pelayanan kepolisian bagian operasi markas kepolisian wilayah Kota Besar Bandung (SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung) kepada masyarakat dengan tujuan untuk mempermudah pelaporan tentang suatu kejadian yang berada di wilayah kerja Mapolwiltabes Bandung. Penilaian terhadap hasil tanggapan responden dilakukan dengan cara pengklasifikasian terhadap jumlah skor responden. Dari jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap *item* pernyataan.

Penentuan kriteria skor jawaban responden didasarkan pada presentase skor aktual terhadap skor ideal, skor aktual diperoleh dari tanggapan responden dan skor ideal adalah skor maksimum yang mungkin diperoleh dari 59 responden. Presentase skor aktual terhadap skor ideal tersebut akan disimpulkan pada tabel pengklasifikasian.

Tabel 4.1
Kriteria Penilaian Persentase Skor Item Pertanyaan

No.	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00% – 36.00%	Tidak Baik
2	36.01% – 52.00%	Kurang Baik
3	52.01% – 68.00%	Cukup
4	68.01% – 84.00%	Baik
5	84.01% – 100%	Sangat Baik

(Sumber: Narimawati, 2007:8)

Sebanyak 17 butir pertanyaan mengenai implementasi kebijakan sistem informasi *short message service gateway* diajukan kepada responden untuk menilai bagaimana implementasi kebijakan sistem informasi *short message service gateway* pada sentral pelayanan kepolisian bagian operasi markas kepolisian wilayah kota besar bandung. Anget terdiri dari 6 (enam) dimensi, yaitu ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan; sumber-sumber kebijakan; karakteristik badan-badan pelaksana; kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik; sikap para pelaksana; serta komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksana.

4.1.1 Ukuran-Ukuran Dasar dan Tujuan-Tujuan Kebijakan pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan diperlukan untuk mengukur tingkat berhasilannya suatu kebijakan serta mengarahkan dalam melaksanakan kebijakan, hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan program yang sudah direncanakan**.** Disamping itu, ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan

kebijakan juga berguna dalam menguraikan tujuan-tujuan keputusan kebijakan secara menyeluruh.

Studi implementasi dilakukan untuk mengetahui tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran suatu program kebijakan yang akan dilaksanakan harus diidentifikasi dan diukur karena implementasi tidak dapat berhasil atau mengalami kegagalan bila tujuan tidak dipertimbangkan. Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan meliputi indikator mengenai kecermatan dan kejelasan, serta kepuasan pelayanan yang diberikan oleh SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung.

4.1.1.1 Ukuran-Ukuran Dasar dan Tujuan-Tujuan Kebijakan Mengenai Kecermatan dan Kejelasan pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Kecermatan dan kejelasan merupakan suatu hal yang menjadi dasar dalam penerapan suatu kebijakan, dimana dengan adanya kecermatan pada para pengelola kebijakan akan menghasilhan kejelasan kepada para pengguna/pemakai kebijakan dalam hal ini adalah masyarakat. Ketidakcermatan dan ketidakjelasan tidak selalu menghalangi implementasi suatu kebijakan, akan tetapi pada tataran tertentu para pelaksana kebijakan membutuhkan fleksibilitas dalam pelaksanaan kebijakan. Pada tataran yang lain hal tersebut justru akan menyelewengkan tujuan yang hendak dicapai oleh kebijakan yang telah ditetapkan.

Semakin mampu suatu peraturan memberikan petunjuk-petunjuk yang cermat dan disusun secara jelas skala prioritas/urutan kepentingan bagi para

pejabat pelaksana dan aktor lainnya, maka akan semakin besar pula kemungkinan kebijakan yang dikeluarkan akan berjalan dengan petunjuk tersebut. Hasil penilaian dari responden sebanyak 59 orang tentang dimensi ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan mengenai kecermatan dan kejelasan pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2
Tanggapan Responden Mengenai Kecermatan dan Kejelasan pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	11	55	18,6
Setuju	4	28	112	47,5
Kurang Setuju	3	17	51	28,8
Tidak Setuju	2	2	4	3,4
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,7
∑		**59**	**223**	**100%**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan bahwa ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan mengenai kecermatan dan kejelasan pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara umum berada dalam kategori setuju (47,5%), sementara responden yang memberi penilaian sangat tidak setuju sebanyak 1,7%. Adanya kategori setuju sebesar 47,5% menunjukkan masyarakat sudah dapat memberi apresiasi terhadap apa yang dialami dan apa sesungguhnya yang diharapkan dari Mapolwiltabes Bandung. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan mengenai kecermatan dan kejelasan.

Secara mendasar Mapolwiltabes Bandung belum mengambil langkah-langkah yang bersifat strategis dalam upaya implementasi kebijakan SISMS *Gateway*. Upaya implementasi kebijakan SISMS *Gateway* masih terbatas pada arahan atau penguatan wacana implementasi kebijakan.

4.1.1.2 Ukuran-Ukuran Dasar dan Tujuan-Tujuan Kebijakan Mengenai Kepuasan Pelayanan pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Kepuasan pelayanan merupakan tujuan dari setiap instansi pelayanan masyarakat terkait, mapolwiltabes bandung sebagai salah satu instansi yang mengedepankan pelayanan kepada masyarakat harus dapat memberikan pelayanan prima yang akan menyebabkan kepuasan pelayanan dalam diri masyarakat. Hasil penilaian dari responden sebanyak 59 orang tentang dimensi ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan mengenai kepuasan pelayanan pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.3
Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelayanan pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	11	55	18,6
Setuju	4	26	104	44,1
Kurang Setuju	3	20	60	33,9
Tidak Setuju	2	2	4	3,4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
∑		**59**	**223**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan mengenai kepuasan pelayanan pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung menurut penilaian responden yang meliputi empat kategori yaitu: sangat setuju sebesar 18,6%, setuju sebesar 44,1%, kurang setuju sebesar 33,9% dan tidak setuju sebesar 3,4%. Distribusi penilalan tersebut menunjukkan tidak adanya standar kepuasan pelayanan yang berlaku umum bagi Mapolwiltabes Bandung. Adanya kategori setuju sebesar 44,1 % menunjukkan masyarakat sudah dapat memberi apresiasi terhadap apa yang dialami dan apa sesungguhnya yang diharapkan dari SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung.

Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan mengenai kecermatan dan kejelasan. Data di atas menunjukkan bahwa sebesar 33,9% responden yang memberi penilalan kurang setuju dan sebesar 3,4% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah orang menginginkan pelayanan yang lebih baik pada indikator kepuasan pelayanan. Tanggapan responden mengenai dimensi ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan berdasarkan indikator variabel pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.4
Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Dimensi Ukuran-Ukuran Dasar dan Tujuan-Tujuan Kebijakan pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal
1	Kecermaan dan Kejelasan	223	295
2	Kepuasan Pelayanan	223	295
∑		**446**	**590**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

$$\% \text{ Skor Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$= \frac{446}{590} \text{ X } 100\%$$

$$= 75{,}59\%$$

Secara umum ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 75,59% termasuk dalam kriteria baik dilihat pada tabel 4.1 berdasarkan persentase skor aktual. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan . Artinya publik melihat indikator kecermatan dan kejelasan serta kepuasan pelayanan pada dimensi ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung adalah baik.

4.1.2 Sumber-Sumber Kebijakan pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Sumber-sumber kebijakan merupakan faktor penting dalam proses implementasi kebijakan yang sangat diperlukan untuk menentukan keberhasilan suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, hal ini sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber-sumber daya yang ada. Sumber-sumber kebijakan meliputi pemanfaatan sumber daya manusia (SDM), biaya dan waktu.

4.1.2.1 Sumber-Sumber Kebijakan Mengenai Pemanfaatan Sumber Daya Manusia pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

SDM merupakan sumber yang sangat penting sebagai penggerak dan pelaksana kebijakan. SDM yang berpotensi dan bergerak sesuai dengan kemampuan bekerja akan mempengaruhi hasil dari suatu kebijakan yang diambil. Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menuntut adanya SDM yang berpotensi dan berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan.

Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh SDM yang tidak memadai, ataupun tidak kompeten dibidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak cukup untuk menyelesaikan persoalan ketidakberhasilan implementasi kebijakan, tetapi diperhatikan pula

kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri. Hasil penilaian dari responden sebanyak 59 orang tentang dimensi sumber-sumber kebijakan mengenai pemanfaatan SDM pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Mengenai Pemanfaatan Sumber Daya Manusia pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	6	30	10,2
Setuju	4	28	112	47,4
Kurang Setuju	3	23	69	39
Tidak Setuju	2	2	4	3,4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
∑		**59**	**215**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan tabel hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada menyatakan sumber-sumber kebijakan mengenai pemanfaatan SDM pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara umum berada dalam kategori setuju (47,4%), sementara responden yang memberi penilaian sangat tidak setuju sebanyak 3,4 %. Adanya kategori setuju sebesar 47,5 % menunjukkan masyarakat sudah dapat memberi apresiasi terhadap apa yang dialami dan apa sesungguhnya yang diharapkan dari SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung.

Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan sumber-sumber kebijakan mengenai pemanfaatan SDM. Berdasarkan data tersebut, SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung telah menyesuaikan dengan

perkembangan zaman yang selalu menuntut pada pemanfaatan SDM demi tercapainya tujuan kebijakan seperti yang diharapkan.

4.1.2.2 Sumber-Sumber Kebijakan Mengenai Biaya pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Biaya/modal diperlukan untuk kelancaran pembiayaan kebijakan agar tidak menghambat proses kebijakan. Setiap kebijakan yang akan dibuat atau sedang berjalan memerlukan biaya/modal demi tercapainya pengambilan kebijakan yang sesuai dengan yang telah direncanakan.

Hal ini dikarenakan ketika SDM yang berkompeten dan kapabel telah tersedia sedangkan kucuran dana melalui anggaran tidak tersedia, maka implementasi kebijakan tidak dapat berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Persoalan ini memang menjadi hal yang pelik untuk merealisasikan apa yang hendak dituju oleh tujuan dari kebijakan tersebut. Hasil penilaian dari responden sebanyak 59 orang tentang dimensi sumber-sumber kebijakan mengenai biaya pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Mengenai Biaya pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	15	75	25,4
Setuju	4	22	88	37,3
Kurang Setuju	3	18	54	30,5
Tidak Setuju	2	4	8	6,8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
∑		**59**	**225**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan tabel hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada menyatakan sumber-sumber kebijakan mengenai biaya pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara umum berada dalam kategori setuju (37,3%), sementara responden yang memberi penilaian sangat tidak setuju sebanyak 6,8%. Adanya kategori setuju sebesar 47,5 % menunjukkan masyarakat sudah dapat memberi apresiasi terhadap apa yang dialami dan apa sesungguhnya yang diharapkan dari SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung.

Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan sumber-sumber kebijakan mengenai biaya. Berdasarkan data tersebut, SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung belum menyesuaikan kebutuhan dengan perkembangan zaman yang selalu menuntut pada biaya demi tercapainya tujuan kebijakan seperti yang diharapkan.

4.1.2.3 Sumber-Sumber Kebijakan Mengenai Waktu pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Waktu merupakan bagian yang penting dalam pelaksanaan kebijakan, karena waktu sebagai pendukung keberhasilan kebijakan. Sumber daya waktu merupakan penentu pemerintah dalam merencanakan dan melaksanakan kebijakan. Hasil penilaian dari responden sebanyak 59 orang tentang dimensi sumber-sumber kebijakan mengenai waktu pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Mengenai Waktu pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	10	50	17
Setuju	4	26	104	44
Kurang Setuju	3	20	60	34
Tidak Setuju	2	3	6	5
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
∑		**59**	**220**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan tabel hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada menyatakan sumber-sumber kebijakan mengenai waktu pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara umum berada dalam kategori setuju (44%), kurang setuju sebesar 34%, tidak setuju sebesar 5%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah orang menginginkan sumber-sumber kebijakan yang lebih baik pada indikator waktu implementasi kebijakan.

Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan sumber-sumber kebijakan mengenai biaya. Berdasarkan data tersebut, SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung belum menyesuaikan kebutuhan dengan perkembangan zaman yang selalu menuntut pada biaya demi tercapainya tujuan kebijakan seperti yang diharapkan.

Berdasarkan data tersebut dapat dipahami bahwa waktu diperlukan untuk melihat bagaimana perkembangan dari suatu kebijakan yang telah dikeluarkan, dan waktu menentukan kebijakan tersebut masih dapat diterima oleh masyarakat atau tidak. Tanggapan responden mengenai dimensi sumber-sumber kebijakan berdasarkan indikator variabel pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.8
Akumulasi Tanggapan Responden mengenai
Dimensi Sumber-Sumber Kebijakan pada SPK Bag-ops
Mapolwiltabes Bandung

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal
1	Pemanfaatan Sumber Daya Manusia	215	295
2	Biaya	225	295
3	Waktu	220	295
∑		**660**	**885**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

$$\% \text{ Skor Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$= \frac{660}{858} \text{ X } 100\%$$

$$= 76{,}92\%$$

Secara umum sumber-sumber kebijakan pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 76,92% termasuk dalam kriteria baik dilihat pada tabel 4.1 berdasarkan persentase skor aktual. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan sumber-sumber kebijakan . Artinya secara umum publik melihat indikator pemanfaatan SDM, biaya dan waktu pada dimensi sumber-sumber kebijakan pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung adalah baik.

4.1.3 Karakteristik Badan-Badan Pelaksana pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Keberhasilan kebijakan bisa dilihat dari sifat atau ciri-ciri badan/instansi pelaksana kebijakan. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan publik akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para badan atau instansi pelaksananya. Karakteristik badan-badan pelaksana meliputi kualitas atau ciri-ciri para aktor, komitmen, kejujuran dan sifat demokratis.

4.1.3.1 Karakteristik Badan-Badan Pelaksana Mengenai Kualitas atau Ciri-Ciri para Aktor pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Apabila implementor memiliki sifat atau karakteristik yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan dalam menilai kinerja keberhasilan implementasi kebijakan. Hasil penilaian dari responden sebanyak 59 orang tentang karakteristik badan-badan pelaksana mengenai kualitas atau ciri-ciri para aktor pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas atau Ciri-Ciri para Aktor pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	12	60	20,3
Setuju	4	23	92	39
Kurang Setuju	3	21	63	35,6
Tidak Setuju	2	3	6	5,1
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
∑		**59**	**221**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan karakteristik badan-badan pelaksana mengenai kualitas atau ciri-ciri dari para aktor pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara umum berada dalam kategori setuju (39%), sementara responden yang memberi penilaian kurang setuju sebesar 35,6% dan tidak setuju sebanyak 5,1%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah orang menginginkan karaktristik badan-badan pelaksana yang lebih baik pada indikator kualitas atau ciri-ciri para aktor.

Adanya kategori setuju sebesar 39% menunjukkan masyarakat sudah dapat memberi apresiasi terhadap apa yang dialami dan apa sesungguhnya yang diharapkan dari Mapolwiltabes Bandung. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan karakteristik badan-badan pelaksana mengenai kualitas atau ciri-ciri dari para aktor. Berdasarkan data tersebut karakteristik badan-badan pelaksana mengenai kualitas atau ciri-ciri dari para aktor merupakan hal yang sangat menunjang bagi terlaksananya kebijakan sesuai dengan yang diharapkan oleh para pembuat kebijakan.

4.1.3.2 Karakteristik Badan-Badan Pelaksana Mengenai Komitmen pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Komitmen diperlukan dalam menjalankan dan mengawasi berjalannya suatu kebijakan, karena dengan adanya komitmen yang pasti dari para penyedia pelayanan masyarakat dapat dipastikan apakah arah dari kebijakan tersebut tetap berada pada pencapaian tujuan yang telah direncanakan atau tidak. Hasil penilaian dari responden sebanyak 59 orang tentang karakteristik badan-badan pelaksana mengenai komitmen pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Mengenai Komitmen pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	13	65	22
Setuju	4	27	108	45,8
Kurang Setuju	3	17	51	28,8
Tidak Setuju	2	2	4	3,4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
∑		**59**	**228**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan karakteristik badan-badan pelaksana mengenai komitmen pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara umum berada dalam kategori setuju (45,8%), sementara responden yang memberi penilaian kurang setuju sebesar 28,8% dan tidak setuju sebanyak 3,4%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah orang menginginkan karaktristik badan-badan pelaksana yang lebih baik pada indikator komitmen.

Adanya kategori setuju sebesar 45,8% menunjukkan masyarakat sudah dapat memberi apresiasi terhadap apa yang dialami dan apa sesungguhnya yang diharapkan dari Mapolwiltabes Bandung. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan karakteristik badan-badan pelaksana mengenai kualitas atau ciri-ciri dari para aktorBerdasarkan data tersebut karakteristik badan-badan pelaksana mengenai komitmen merupakan hal yang sangat menunjang bagi terlaksananya kebijakan sesuai dengan yang diharapkan.

4.1.3.3 Karakteristik Badan-Badan Pelaksana Mengenai Kejujuran pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Jujur jika diartikan secara baku adalah "mengakui, berkata atau memberikan suatu informasi yang sesuai kenyataan dan kebenaran". Kejujuran merupakan salah satu hal yang harus dimiliki oleh para aparat pengawas atau pelaksana implementasi kebijakan, kejujuran diperlukan dalam memberikan suatu informasi yang sesuai kenyataan dan kebenaran. Praktik dan penerapannya, secara hukum tingkat kejujuran seseorang biasanya dinilai dari ketepatan pengakuan atau apa yang dibicarakan seseorang dengan kebenaran dan kenyataan yang terjadi. Hasil penilaian dari responden sebanyak 59 orang tentang karakteristik badan-badan pelaksana mengenai kejujuran pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Mengenai Kejujuran pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	20	100	34
Setuju	4	24	96	40,6
Kurang Setuju	3	12	36	20,3
Tidak Setuju	2	3	6	5,1
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
∑		**59**	**238**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan karakteristik badan-badan pelaksana mengenai kejujuran pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara umum berada dalam kategori setuju (40,6%), sementara responden yang memberi

penilaian kurang setuju sebesar 20,3% dan tidak setuju sebanyak 5,1%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah orang menginginkan karaktristik badan-badan pelaksana yang lebih baik pada indikator kejujuran.

Adanya kategori setuju sebesar 40,6% menunjukkan masyarakat sudah dapat memberi apresiasi terhadap apa yang dialami dan apa sesungguhnya yang diharapkan dari Mapolwiltabes Bandung. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan karakteristik badan-badan pelaksana mengenai kejujuran. Berdasarkan data tersebut karakteristik badan-badan pelaksana mengenai komitmen merupakan hal yang sangat menunjang bagi terlaksananya kebijakan sesuai dengan yang diharapkan.

4.1.3.4 Karakteristik Badan-Badan Pelaksana Mengenai Sifat Demokratis pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Sifat demokratis merupakan gagasan bahwa aparat pelaksana implementasi kebijakan memiliki kekuasaan yang terbatas dan tidak dibenarkan bertindak sewenang-wenang terhadap masyarakat. Hasil penilaian dari responden sebanyak 59 orang tentang karakteristik badan-badan pelaksana mengenai kejujuran pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Mengenai Sifat Demokratis pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	19	95	32,2
Setuju	4	15	60	25,3
Kurang Setuju	3	22	66	37,4
Tidak Setuju	2	3	6	5,1
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
∑		**59**	**227**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan karakteristik badan-badan pelaksana mengenai sifat demokratis pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara umum berada dalam kategori kurang setuju (37,4%), sementara responden yang memberi penilaian sangat setuju sebesar 32,2% dan setuju sebanyak 25,3%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah orang menginginkan karaktristik badan-badan pelaksana yang lebih baik pada indikator sifat demokratis.

Adanya kategori kurang setuju sebesar 37,4% menunjukkan masyarakat sudah dapat memberi apresiasi terhadap apa yang dialami dan apa sesungguhnya yang diharapkan dari Mapolwiltabes Bandung. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan karakteristik badan-badan pelaksana mengenai sifat demokratis.

Berdasarkan data tersebut karakteristik badan-badan pelaksana mengenai sifat demokratis merupakan hal yang sangat menunjang bagi terlaksananya kebijakan sesuai dengan yang diharapkan. Tanggapan responden mengenai

dimensi karakteristik badan-badan pelaksana berdasarkan indikator variabel pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.13
Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Dimensi Karakteristik Badan-Badan Pelaksana pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal
1	Kualitas atau Ciri-Ciri Dari Para Aktor	221	295
2	Komitmen	228	295
3	Kejujuran	228	295
4	Sifat Demokratis	227	295
∑		**904**	**1180**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

$$\% \text{ Skor Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$= \frac{904}{1180} \text{ X } 100\%$$

$$= 76{,}61\%$$

Secara umum karakteristik badan-badan pelaksana pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 76,61% termasuk dalam kriteria baik dilihat pada tabel 4.1 berdasarkan persentase skor aktual. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan karakteristik badan-badan pelaksana. Artinya secara umum publik melihat meliputi kualitas atau ciri-ciri para aktor, komitmen, kejujuran dan sifat demokratis pada dimensi karakteristik badan-badan pelaksana pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung adalah baik.

4.1.4 Kondisi-Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Perubahan kondisi ekonomi, sosial dan politik dapat mempengaruhi interpretasi terhadap masalah dan dengan demikian akan mempengaruhi cara pelaksanaan program, variasi-variasi dalam situasi politik berpengaruh terhadap pelaksanaan kerja. Peralihan pemerintahan dapat mengakibatkan perubahan-perubahan dalam cara pelaksanaan kebijakan-kebijakan tanpa mengubah kebijakan itu sendiri. Kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik meliputi ketetapan alokasi sumber dana dan dukungan publik terhadap implementasi kebijakan.

4.1.4.1 Kondisi-Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik Mengenai Ketetapan Alokasi Sumber Dana pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Ketetapan alokasi sumber dana pada tingkat tertentu diperlukan untuk kelancaran pembiayaan kebijakan agar tidak menghambat proses kebijakan. Setiap kebijakan yang akan dibuat atau sedang berjalan memerlukan sumber dana demi tercapainya pengambilan kebijakan yang sesuai dengan yang telah direncanakan. Hasil penilaian dari responden sebanyak 59 orang tentang kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik mengenai ketetapan alokasi sumber dana pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.14
Tanggapan Responden Mengenai Ketetapan Alokasi Sumber Dana pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	14	70	23,7
Setuju	4	21	84	35,6
Kurang Setuju	3	20	60	33,9
Tidak Setuju	2	4	8	6,8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
∑		**59**	**222**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik mengenai dukungan publik pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara umum berada dalam kategori setuju (35,6%), sementara responden yang memberi penilaian kurang setuju sebesar 33,9% dan tidak setuju sebanyak 6,8%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah orang menginginkan kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik yang lebih baik pada indikator ketetapan sumber alokasi dana.

Adanya kategori setuju sebesar 35,6% menunjukkan masyarakat sudah dapat memberi apresiasi terhadap apa yang dialami dan apa sesungguhnya yang diharapkan dari Mapolwiltabes Bandung. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik mengenai ketetapan sumber alokasi dana. Berdasarkan data tersebut kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik mengenai ketetapan alokasi sumber dana merupakan hal yang sangat menunjang bagi terlaksananya kebijakan sesuai dengan yang diharapkan.

4.1.4.2 Kondisi-Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik Mengenai Dukungan Publik pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Dukungan publik merupakan salah satu unsur yang menunjang keberhasilan dari suatu kebijakan, hal ini dapat mempengaruhi interpretasi masalah yang akan berpengaruh terhadap cara pelaksanaan program kerja. Untuk mendorong tingkat keberhasilan suatu implementasi dibutuhkan adanya sentuhan dukungan dari warga masyarakat, karena itu mekanisme partisi publik sangat penting artinya dalam pelaksanaan kebijakan dilapangan. Hasil penilaian dari responden sebanyak 59 orang tentang kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik mengenai dukungan publik pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.15
Tanggapan Responden Mengenai Dukungan Publik pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	5	25	8,5
Setuju	4	28	112	47,5
Kurang Setuju	3	20	60	34
Tidak Setuju	2	6	12	10
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
∑		**59**	**209**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik mengenai dukungan publik pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara umum berada dalam kategori setuju (47,5%), sementara responden yang memberi penilaian kurang setuju sebesar 34% dan tidak setuju

sebanyak 10%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah orang menginginkan kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik yang lebih baik pada indikator ketetapan sumber alokasi dana.

Adanya kategori setuju sebesar 47,5% menunjukkan masyarakat sudah dapat memberi apresiasi terhadap apa yang dialami dan apa sesungguhnya yang diharapkan dari Mapolwiltabes Bandung. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik mengenai dukungan publik.

Berdasarkan data tersebut kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik mengenai dukungan publik merupakan hal yang sangat menunjang bagi terlaksananya kebijakan sesuai dengan yang diharapkan. Tanggapan responden mengenai dimensi kondisi ekonomi, sosial dan poltik berdasarkan indikator variabel pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.16
Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Dimensi Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal
1	Ketetapan Sumber Alokasi Dana	222	295
2	Dukungan Publik	209	295
∑		**431**	**295**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

$$\% \text{ Skor Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$= \frac{431}{590} \text{ X } 100\%$$

$$= 73{,}05\%$$

Secara umum dimensi kondisi ekonomi, sosial dan poltik pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 73,05% termasuk dalam kriteria baik dilihat pada tabel 4.1 berdasarkan persentase skor aktual. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan dimensi kondisi ekonomi, sosial dan poltik. Artinya secara umum publik melihat indikator ketetapan sumber alokasi dana dan dukungan pubik pada dimensi dimensi kondisi ekonomi, sosial dan poltik pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung adalah baik.

4.1.5 Sikap Para Pelaksana pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Sikap para pelaksana dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab sebagai pelaksana kebijakan harus dilandasi dengan sikap disiplin. Hal tersebut dilakukan karena sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana dapat mempengaruhi berhasil atau tidaknya implementasi kebijakan.

Hal ini sangat mungkin terjadi karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi masyarakat yang mengenal betul persoalan dan

permasalahan yang mereka rasakan, oleh karena itu setiap badan/instansi pelaksana kebijakan harus merasa memiliki terhadap tugasnya masing-masing berdasarkan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Sikap para pelaksana meliputi struktur birokrasi, norma-norma, dan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi.

4.1.5.1 Sikap Para Pelaksana Mengenai Struktur Birokrasi pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Struktur birokrasi merupakan salah satu badan yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan, sehingga dapat mempengaruhi berjalannya suatu kebijakan dengan baik. Struktur birokrasi yang baik secara sadar atau tidak sadar memilih bentuk-bentuk organsisasi untuk kesepakatan kolektif, dalam rangka memecahkan masalah-maaslah sosial. Hasil penilaian dari responden sebanyak 59 orang tentang sikap para pelaksana mengenai struktur birokrasi pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.17
Tanggapan Responden Mengenai Strukur Birokrasi pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	14	70	23,7
Setuju	4	26	104	44,1
Kurang Setuju	3	16	48	27,1
Tidak Setuju	2	1	2	1,7
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,4
∑		**59**	**226**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan sikap para pelaksana mengenai struktur birokrasi pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara umum berada dalam kategori setuju (44,1%), sementara responden yang memberi penilaian kurang setuju sebesar 27,1% dan tidak setuju sebanyak 1,7% sedangkan sangat tidak setuju sebesar 3,4%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah orang menginginkan sikap para pelaksana yang lebih baik pada indikator struktur birokrasi.

Adanya kategori setuju sebesar 44,1% menunjukkan masyarakat sudah dapat memberi apresiasi terhadap apa yang dialami dan apa sesungguhnya yang diharapkan dari Mapolwiltabes Bandung. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan sikap para pelaksana mengenai struktur organisasi. Berdasarkan data tersebut sikap para pelaksana mengenai struktur organisasi merupakan hal yang sangat menunjang bagi terlaksananya kebijakan sesuai dengan yang diharapkan.

4.1.5.2Sikap Para Pelaksana Mengenai Norma-Norma pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Norma-norma dapat mempengaruhi tata cara pelaksanaan program kerja yang telah ditetapkan, dengan adanya norma maka sikap para pelaksana dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab akan dilandasi dengan sikap disiplin. Hasil penilaian dari responden sebanyak 59 orang tentang sikap para pelaksana mengenai norma-norma pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.18
Tanggapan Responden Mengenai Norma-Norma pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	12	60	20,3
Setuju	4	25	100	42,4
Kurang Setuju	3	21	63	35,6
Tidak Setuju	2	1	2	1,7
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
∑		**59**	**225**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan sikap para pelaksana mengenai norma-norma (aturan-aturan) pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara umum berada dalam kategori setuju (42,4%), sementara responden yang memberi penilaian kurang setuju sebesar 35,6% dan tidak setuju sebanyak 1,7%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah orang menginginkan sikap para pelaksana yang lebih baik pada indikator norma-norma.

Adanya kategori setuju sebesar 42,4% menunjukkan masyarakat sudah dapat memberi apresiasi terhadap apa yang dialami dan apa sesungguhnya yang diharapkan dari Mapolwiltabes Bandung. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan sikap para pelaksana mengenai norma-norma. Berdasarkan data tersebut sikap para pelaksana mengenai norma-norma merupakan hal yang sangat menunjang bagi terlaksananya kebijakan sesuai dengan yang diharapkan.

4.1.5.3 Sikap Para Pelaksana Mengenai Pola-Pola Hubungan yang Terjadi Dalam Birokrasi pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, setiap badan/instansi pelaksana kebijakan harus merasa memiliki terhadap tugasnya masing-masing berdasarkan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Hasil penilaian dari responden sebanyak 59 orang tentang sikap para pelaksana mengenai norma-norma pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.19
Tanggapan Responden Mengenai Pola Hubungan Yang Terjadi Dalam Birokrasi pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	10	50	17
Setuju	4	30	120	50,8
Kurang Setuju	3	17	51	28,8
Tidak Setuju	2	2	4	3,4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
∑		**59**	**225**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan sikap para pelaksana mengenai pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara umum berada dalam kategori setuju (50,8%), sementara responden yang memberi penilaian kurang setuju sebesar 28,8% dan tidak setuju sebanyak 3,4%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah orang menginginkan sikap para pelaksana yang lebih baik pada indikator pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi.

Adanya kategori setuju sebesar 50,8% menunjukkan masyarakat sudah dapat memberi apresiasi terhadap apa yang dialami dan apa sesungguhnya yang diharapkan dari Mapolwiltabes Bandung. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan sikap para pelaksana mengenai pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Berdasarkan data tersebut sikap para pelaksana mengenai pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi merupakan hal yang sangat menunjang bagi terlaksananya kebijakan sesuai dengan yang diharapkan.. Tanggapan responden mengenai dimensi sikap para pelaksana berdasarkan

indikator variabel pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.20
Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Dimensi Sikap Para Pelaksana pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal
1	Struktur Birokrasi	226	295
2	Norma-Norma	225	295
3	Pola-Pola Hubungan yang Terjadi Dalam Birokrasi	225	295
∑		**676**	**885**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

$$\% \text{ Skor Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$= \frac{676}{885} \text{ X } 100\%$$

$$= 76{,}38\%$$

Secara umum dimensi sikap para pelaksana pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 76,38% termasuk dalam kriteria baik dilihat pada tabel 4.1 berdasarkan persentase skor aktual. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan dimensi sikap para pelaksana. Artinya secara umum publik melihat indikator struktur birokrasi, norma-norma, dan pola hubungan yang terjadi pada dimensi sikap para pelaksana pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung adalah baik.

4.1.6 Komunikasi Antar Organisasi Terkait Dengan Kegiatan-Kegiatan Pelaksanaan pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan memegang peranan penting bagi berlangsungnya koordinasi implementasi kebijakan. Standar dan tujuan kebijakan memiliki efek tidak langsung pada kinerja, apa pengaruh ini terhadap variabel dependen ditengahi oleh variabel independen lain. Jelas yang memberikan pelayanan publik akan dipengaruhi oleh cara yang standar dan tujuan komunikasi untuk pelaksana dan sejauh mana standars dan tujuan memfasilitasi pengawasan dan penegakan hukum. Komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan meliputi transmisi, kejelasan dan konsistensi.

4.1.6.1 Komunikasi Antar Organisasi Terkait Dengan Kegiatan-Kegiatan Pelaksana Mengenai Transmisi pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Transmisi merupakan media yang menghubungkan antara pengirim dan penerima informasi (data), karena jarak yang jauh, maka data terlebih dahulu diubah menjadi kode/isyarat, dan isyarat inilah yang akan dimanipulasi dengan berbagai macam cara untuk diubah kembali menjadi data. Transmisi penyaluran komunikasi yang baik akan apat menghasilkan suatu kebijakan yang baik pula.

Seringkali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian (miskomunikasi), hal tersebut disebabkan komunikasi telah melalui beberapa tingkatan birokrasi, sehingga apa yang diharapkan terdistorsi di tengah jalan. Hasil penilaian dari responden sebanyak 59 orang tentang komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan mengenai transmisi pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.21
Tanggapan Responden Mengenai Transmisi pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	17	85	28,8
Setuju	4	30	120	50,8
Kurang Setuju	3	10	30	17
Tidak Setuju	2	2	4	3,4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
∑		**59**	**239**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan mengenai transmisi pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara umum berada dalam kategori setuju (50,8%), sementara responden yang memberi penilaian kurang setuju sebesar 17% dan tidak setuju sebanyak 3,4%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah orang menginginkan sikap para pelaksana yang lebih baik pada indikator norma-norma.

Adanya kategori setuju sebesar 50,8% menunjukkan masyarakat sudah dapat memberi apresiasi terhadap apa yang dialami dan apa sesungguhnya yang diharapkan dari Mapolwiltabes Bandung. Persentase tersebut merupakan wujud

nyata dan masih perlunya SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan mengenai transmisi. Berdasarkan data tersebut komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan mengenai transmisi merupakan hal yang sangat menunjang bagi terlaksananya kebijakan sesuai dengan yang diharapkan.

4.1.6.2 Komunikasi Antar Organisasi Terkait Dengan Kegiatan-Kegiatan Pelaksana Mengenai Kejelasan pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Komunikasi yang diterima oleh organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksana harus jelas dan tidak membingungkan. Ketidakjelasan pesan kebijakan tidak selalu menghalangi implementasi kebijakan, tetapi pada tataran tertentu para pelaksana membutuhkan fleksiblitas dalam melaksanakan kebijakan.

Kejelasan dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, setiap badan/instansi pelaksana kebijakan harus merasa memiliki terhadap tugasnya masing-masing berdasarkan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Hasil penilaian dari responden sebanyak 59 orang tentang komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan mengenai kejelasan pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.22
Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	11	55	18,6
Setuju	4	18	72	30,5
Kurang Setuju	3	28	84	47,5
Tidak Setuju	2	2	4	3,4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
∑		**59**	**215**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan mengenai kejelasan pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara umum berada dalam kategori kurang setuju (47,5%), sementara responden yang memberi penilaian setuju sebesar 30,5% dan sangat setuju sebanyak 18,6%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah orang menginginkan sikap para pelaksana yang lebih baik pada indikator norma-norma.

Adanya kategori kurang setuju sebesar 47,5% menunjukkan masyarakat sudah dapat memberi apresiasi terhadap apa yang dialami dan apa sesungguhnya yang diharapkan dari Mapolwiltabes Bandung. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan mengenai kejelasan. Berdasarkan data tersebut komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan mengenai kejelasan merupakan hal yang sangat menunjang bagi terlaksananya kebijakan sesuai dengan yang diharapkan.

4.1.6.3 Komunikasi Antar Organisasi Terkait Dengan Kegiatan-Kegiatan Pelaksana Mengenai Konsistensi pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Konsistensi merupakan penerapan prinsip untuk memberikan jaminan bahwa kebijakan yang telah dibuat dapat diterapkan secara baik dan benar sesuai dengan sasaran dan tujuan yang ingin dicapai oleh para pembuat kebijakan.

Tabel 4.23
Tanggapan Responden Mengenai Konsistensi pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	10	50	17
Setuju	4	16	64	27
Kurang Setuju	3	27	81	45,8
Tidak Setuju	2	4	8	6,8
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	3,4
∑		**59**	**205**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan mengenai transmisi pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara umum berada dalam kategori kurang setuju (45,8%), sementara responden yang memberi penilaian sangat setuju sebesar 17% dan setuju sebanyak 27%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah orang menginginkan sikap para pelaksana yang lebih baik pada indikator norma-norma.

Adanya kategori kurang setuju sebesar 45,8% menunjukkan masyarakat sudah dapat memberi apresiasi terhadap apa yang dialami dan apa sesungguhnya yang diharapkan dari Mapolwiltabes Bandung. Persentase tersebut merupakan

wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan mengenai konsistensi.

Berdasarkan data tersebut komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksana mengenai konsistensi merupakan hal yang sangat menunjang bagi terlaksananya kebijakan sesuai dengan yang diharapkan. Tanggapan responden mengenai dimensi komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan berdasarkan indikator pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.24
Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Dimensi Komunikasi Antar Organisasi Terkait dengan Kegiatan-Kegiatan Pelaksana pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal
1	Transmisi	293	295
2	Kejelasan	215	295
3	Konsistensi	205	295
∑		**713**	**885**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

$$\% \text{ Skor Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$= \frac{713}{885} \text{ X } 100\%$$

$$= 80{,}56\%$$

Secara umum dimensi komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksana pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 80,56% termasuk dalam kriteria baik dilihat pada tabel 4.1 berdasarkan

persentase skor aktual. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan dimensi komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksana. Artinya secara umum publik melihat indikator transmisi, kejelasan, dan konsistensi pada dimensi komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksana pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung adalah baik.

4.1.7 Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai Implementasi Kebijakan Tentang *Short Message Service Gateway* (Variabel X) pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung

Implementasi kebijakan tentang SISMS *Gateway* diukur melalui 6 (enam) dimensi yaitu (1) dimensi ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan, (2) sumber-sumber kebijakan, (3) karakteristik badan-badan pelaksana, (4) kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik, (5) sikap para pelaksana, dan (6) komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksana. Jawaban responden dikategorikan kedalam 5 (lima) kategori berdasarkan skala *likert* dimana masing-masing jawaban memiliki penilaian dari tidak baik (20.00%-36.00%) ke sangat baik (84.01%-100%) yang disusun dalam pilihan jawaban kuesioner.

Data hasil penelitian dengan meggunakan persentase dari masing-masing dimensi yang diberikan kepada responden mengenai implementasi kebijakan

tentang sistem informasi *short message service gateway* dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.25
Akumulasi Tanggapan Responden Variabel X pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung

No	Dimensi	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Ukuran-Ukuran Dasar dan Tujuan-Tujuan Kebijakan	465	590	75,59	Baik
2	Sumber-Sumber Kebijakan	660	858	76,92	Baik
3	Karakteristik Badan-Badan Pelaksana	904	1180	76,61	Baik
4	Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik	431	590	73,05	Baik
5	Sikap Para Pelaksana	676	885	76,38	Baik
6	Komunikasi Antar Organisasi Terkait dengan Kegiatan-Kegiatan Pelaksana	713	885	80,56	Baik
∑		**3849**	**4988**	**77,17**	**Baik**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan tentang SISMS *Gateway* memiliki total skor aktual sebesar 3849 dan total skor ideal sebesar 4988. Berdasarkan penghitungan dari skor aktual dan skor ideal dapat diketahui bahwa persentase dari bahwa implementasi kebijakan tentang SISMS *Gateway* adalah sebesar 77,17% artinya implementasi kebijakan tentang SISMS *Gateway* di Kantor SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung sudah berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan.dan dapat dikategorikan baik.

4.2 Hasil Analisis Pelayanan Keamanan Masyarakat Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

Pertanyaan mengenai pelayanan keamanan masyarakat sebanyak 8 butir diajukan kepada responden untuk mengukur kegiatan pelayanan keamanan

masyarakat di wilayah kerja Mapolwiltabes Bandung. Kuesioner terdiri dari 4 (empat) dimensi yang meliputi memberikan kemudahan dalam pengurusan hal-kal yang dianggap penting, memberikan pelayanan secara wajar, memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, serta bersikap jujur dan terus terang.

4.2.1 Kemudahan Diberikan dalam Pengurusan Hal-Hal Yang Dianggap Penting Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

Memberikan kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat. Hambatan-hambatan tersebut sesungguhnya dapat dihindari kalau saja petugas berlaku disiplin dan bagi pejabat yang langsung melayani orang banyak tidak dilibatkan dengan tugas lain selama jam-jam pelayanan. Di sini sangat terasa tegaknya disiplin dalam melaksanakan tugas, baik disiplin dalam hal menepati waktu maupun disiplin dalam pelaksanaan fisik pekerjaan.

4.2.1.1 Kemudahan Diberikan dalam Pengurusan Hal-Hal Yang Dianggap Penting Mengenai Partisipatif Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

Partisipatif merupakan bagian dari demokratis, dimana para pembuat kebijakan mengikut-sertakan atau menampung aspirasi masyarakat dalam

pembuatan suatu kebijakan demi terciptanya pelayanan seperti yang diharapkan. Tanggapan responden mengenai dimensi pemberian kemudahan dalam pengurusan hal-hal yang dianggap penting mengenai partisipatif pada masyarakat pengguna sisms *gateway* di Kota Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.26
Tanggapan Responden Mengenai Partisipatif Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	12	60	20,4
Setuju	4	15	60	25,4
Kurang Setuju	3	30	90	50,8
Tidak Setuju	2	2	4	3,4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
∑		**59**	**214**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan kemudahan diberikan dalam pengurusan hal-hal yang dianggap penting mengenai partisipatif pada masyarakat pengguna sisms *gateway* di kota bandung secara umum berada dalam kategori kurang setuju (50,8%), sementara responden yang memberi penilaian setuju sebesar 25,4% dan sangat setuju sebanyak 20,4%. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian kemudahan dalam pengurusan hal-hal yang dianggap penting mengenai partisipatif masih belum dapat dirasakan oleh masyarakat pengguna SISMS *Gateway*.

Adanya kategori kurang setuju sebesar 50,4% menunjukkan pelayanan keamanan masyarakat yang dilakukan oleh SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung belum dapat memberi apresiasi terhadap apa yang dialami dan apa sesungguhnya yang diharapkan dari masyarakat pengguna SISMS *Gateway* di

Kota Bandung. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan pemberian kemudahan dalam pengurusan hal-hal yang dianggap penting mengenai partisipatif.

4.2.1.2 Kemudahan Diberikan dalam Pengurusan Hal-Hal yang Dianggap Penting Mengenai Kondisional Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

Kondisional merupakan hal yang biasa terjadi dalam setiap pelayanan, dimana sikap para pelaksana kebijakan dituntut untuk lebih mengedepankan hal-hal yang dianggap penting demi terciptanya kepuasan dalam suatu pelayanan. Tanggapan responden mengenai dimensi kemudahan diberikan dalam pengurusan hal-hal yang dianggap penting mengenai kondisional pada masyarakat pengguna sisms *gateway* di Kota Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.27
Tanggapan Responden Mengenai Kondisional Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	13	65	22,1
Setuju	4	29	116	49,1
Kurang Setuju	3	13	39	22
Tidak Setuju	2	4	8	6,8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
∑		**59**	**228**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan memberikan kemudahan dalam pengurusan hal-hal yang dianggap penting mengenai kondisional pada

masyarakat pengguna sisms *gateway* di kota bandung secara umum berada dalam kategori setuju (49,1%), sementara responden yang memberi penilaian sangat setuju sebesar 22,1% dan kurang setuju sebanyak 22%. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan diberikan dalam pengurusan hal-hal yang dianggap penting mengenai partisipatif sudah dapat dirasakan oleh masyarakat pengguna SISMS *Gateway*.

Adanya kategori kurang setuju sebesar 49,1% menunjukkan pelayanan keamanan masyarakat yang dilakukan oleh SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung kurang memberi apresiasi terhadap apa yang dialami dan apa sesungguhnya yang diharapkan dari masyarakat pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan memberikan kemudahan dalam pengurusan hal-hal yang dianggap penting mengenai kondisional. Tanggapan responden mengenai dimensi kemudahan diberikan dalam pengurusan hal-hal yang dianggap penting mengenai kondisional berdasarkan indikator dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.28
Tanggapan Responden Tentang Dimensi Kemudahan Memberikan Dalam Pengurusan Hal-Hal Yang Dianggap Penting Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal
1	Partisipatif	214	295
2	Kondisional	228	295
∑		**442**	**590**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

$$\% \text{ Skor Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$= \frac{442}{590} \text{ X } 100\%$$

$$= 74{,}92\%$$

Secara umum dimensi memberikan kemudahan dalam pengurusan hal-hal yang dianggap penting pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 74,92% termasuk dalam kriteria baik dilihat pada tabel 4.1 berdasarkan persentase skor aktual. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan dimensi komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksana. Artinya secara umum publik melihat partisipatif dan kondisional pada dimensi memberikan kemudahan dalam pengurusan hal-hal yang dianggap penting pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung adalah baik.

4.2.2 Pelayanan Diberikan Secara Wajar Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

Memberikan pelayanan secara wajar dapat diartikan sebagai memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan. Memberikan pelayanan secara wajar meliputi efisiensi dan efektif.

4.2.2.1 Pelayanan Diberikan Secara Wajar Mengenai Efisiensi Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

Efisiensi sangat diperlukan dalam mempercepat proses dan meningkatkan kualitas suatu pelayanan, dalam hal ini pelayanan keamanan masyarakat. Tanggapan responden mengenai dimensi pelayanan diberikan secara wajar mengenai efisiensi pada masyarakat pengguna sisms *gateway* di Kota Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.29
Tanggapan Responden Mengenai Efisiensi

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	11	55	18,6
Setuju	4	20	80	34
Kurang Setuju	3	23	69	39
Tidak Setuju	2	4	8	6,7
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,7
∑		**59**	**213**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan bahwa pelayanan diberikan secara wajar mengenai efisiensi pada masyarakat pengguna sisms *gateway* di kota bandung secara umum berada dalam kategori kurang setuju (39%), sementara responden yang memberi penilaian sangat setuju sebesar 18,6% dan setuju sebanyak 34%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan diberikan secara wajar mengenai efisiensi belum dapat dirasakan oleh masyarakat pengguna SISMS *Gateway*.

Adanya kategori kurang setuju sebesar 39% menunjukkan pelayanan keamanan masyarakat yang dilakukan oleh SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung belum dapat memberi apresiasi terhadap apa yang dialami dan apa

sesungguhnya yang diharapkan dari masyarakat pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan pelayanan diberikan secara wajar mengenai efisiensi.

4.2.2.2 Pelayanan Diberikan Secara Wajar Mengenai Efektif Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

Efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi cara kerja agar tepat guna atau berhasil diterapkan kepada masyarakat. Tanggapan responden mengenai dimensi pelayanan diberikan secara wajar mengenai efektif pada masyarakat pengguna SISMS *gateway* di Kota Bandung dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.30
Tanggapan Responden Mengenai Efektif Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	12	60	20,3
Setuju	4	23	92	39
Kurang Setuju	3	15	45	25,4
Tidak Setuju	2	9	18	15,3
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
∑		**59**	**215**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan bahwa pelayanan diberikan secara wajar mengenai efisiensi pada masyarakat pengguna sisms *gateway* di kota bandung secara umum berada dalam kategori setuju (39%), sementara responden yang memberi penilaian sangat setuju sebesar 20,3% dan kurang setuju sebanyak

25,4%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan diberikan secara wajar mengenai efektif masih kurang dapat dirasakan oleh masyarakat pengguna SISMS *Gateway*.

Adanya kategori kurang setuju sebesar 39% menunjukkan pelayanan keamanan masyarakat yang dilakukan oleh SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung masih kurang dapat memberi apresiasi terhadap apa yang dialami dan apa sesungguhnya yang diharapkan dari masyarakat pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan pelayanan diberikannya pelayanan secara wajar mengenai efektif. tanggapan responden mengenai pelayanan diberikan secara wajar pada masyarakat pengguna sisms *gateway* di Kota Bandung berdasarkan indikator dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.31
Anggapan Responden Tentang Dimensi Diberikannya Pelayanan Secara Wajar Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal
1	Efisiensi	213	295
2	Efektif	215	295
∑		**428**	**590**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

$$\% \text{ Skor Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$= \frac{428}{590} \text{ X } 100\%$$

$$= 72{,}54\%$$

Secara umum dimensi pelayanan diberikan secara wajar pada masyarakat pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 72,54% termasuk dalam kriteria baik dilihat pada tabel 4.1 berdasarkan persentase skor aktual. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan dimensi komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksana. Artinya secara umum publik melihat efisiensi dan efektif pada dimensi pelayanan diberikan secara wajar pada masyarakat pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung adalah baik.

4.2.3 Diberikan Perlakuan Yang Sama Tanpa Pilih Kasih Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

Memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih artinya mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang status. Jika memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri sebagaimana yang lain, baik antri secara fisik maupun antri masalahnya.

4.2.3.1 Diberikan Perlakuan Yang Sama Tanpa Pilih Kasih Mengenai Kesamaan Hak Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

Kesamaan hak merupakan suatu hal yang menjadi dasar dalam setiap pelayanan, dimana setiap orangg berhak mendapatkan pelayanan tanpa harus dibedakan. Tanggapan responden mengenai dimensi diberikan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih mengenai kesamaan hak pada masyarakat pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung:

Tabel 4.32
Tanggapan Responden Mengenai Kesamaan Hak Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	9	45	15,3
Setuju	4	18	72	30,5
Kurang Setuju	3	30	90	50,8
Tidak Setuju	2	2	4	3,4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
∑		**59**	**211**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Memberikan perlakuan yang sama mengenai kesamaan hak berdasarkan tanggapan responden pada tabel di atas menyatakan sangat setuju sebanyak 9 orang responden (15,3%), setuju sebanyak 18 orang responden (30,5%), kurang setuju sebanyak 30 orang responden (50,8%), tidak setuju sebanyak 2 orang responden (3,4%) dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang responden (0%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa memberikan perlakuan yang sama mengenai kesamaan hak di wilayah kerja Mapolwiltabes Bandung belum

sesuai dengan yang diharapkan, , karena dari 59 orang responden yang ada sebanyak 30 orang responden (50,8%) menyatakan kurang setuju.

4.2.3.2 Diberikan Perlakuan Yang Sama Tanpa Pilih Kasih Mengenai Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

Keseimbangan hak dan kewajiban mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang status. Artinya kalau memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri sebagaimana yang lain, baik antri secara fisik maupun antri masalahnya. Tanggapan responden mengenai dimensi diberikan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih mengenai keseimbangan hak dan kewajiban pada masyarakat pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung:

Tabel 4.33
Tanggapan Responden Mengenai Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	13	65	22
Setuju	4	22	88	37,3
Kurang Setuju	3	23	69	39
Tidak Setuju	2	1	2	1,7
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
∑		**59**	**224**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Memberikan pelayanan secara wajar mengenai keseimbangan hak dan kewajiban berdasarkan tanggapan responden pada tabel di atas menyatakan sangat setuju sebanyak 13 orang responden (22%), setuju sebanyak 22 orang responden

(37,3%), kurang setuju sebanyak 23 orang responden (39%), tidak setuju sebanyak 1 orang responden (1,7%) dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang responden (0%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa memberikan perlakuan yang sama mengenai keseimbangan hak dan kewajiban di wilayah kerja Mapolwiltabes Bandung belum sesuai dengan yang diharapkan, karena dari 59 orang responden yang ada sebanyak 23 orang reponden (39%) menyatakan kurang setuju. Tanggapan responden mengenai dimensi memberikan pelayanan secara wajar dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.34
Anggapan Responden Tentang Dimensi Memberikan Perlakuan Yang Sama Tanpa Pilih-Kasih Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal
1	Kesamaan Hak	211	295
2	Keseimbangan Hak dan Kewajiban	224	295
∑		**435**	**590**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

$$\% \text{ Skor Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$= \frac{435}{590} \text{ X } 100\%$$

$$= 73{,}73\%$$

Secara umum dimensi memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih pada masyarakat pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 73,73% termasuk dalam kriteria baik dilihat pada tabel 4.1 berdasarkan persentase skor aktual. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK

Bag-ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan dimensi komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksana. Artinya secara umum publik melihat efisiensi dan efektif pada dimensi memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih pada masyarakat pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung adalah baik.

4.2.4 Bersikap Jujur Dan Terus Terang Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

Pelayanan yang jujur dan terus terang memungkinkan apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu. Cara tersebut menjadikan orang lebih mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi.

4.2.4.1 Bersikap Jujur Dan Terus Terang Mengenai Transparansi Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

Transparansi yang dimaksud adalah memberikan keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam bidang pelayanan keamanan masyarakat. Aturan dan prosedur transparan biasanya diberlakukan untuk membuat pejabat pemerintah bertanggung-jawab dan untuk memerangi korupsi. Bila rapat pemerintah dibuka kepada umum dan media massa, bila anggaran dan laporan

keuangan bisa diperiksa oleh siapa saja, bila undang-undang, aturan, dan keputusan terbuka untuk didiskusikan, semuanya akan terlihat transparan dan akan lebih kecil kemungkinan pemerintah untuk menyalahgunakannya untuk kepentingan sendiri. Tanggapan responden mengenai dimensi bersikap jujur dan terus terang mengenai transparansi pada masyarakat pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung:

Tabel 4.35
Tanggapan Responden Mengenai Transparansi Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	4	20	6,8
Setuju	4	22	88	37,2
Kurang Setuju	3	27	81	45,8
Tidak Setuju	2	5	10	8,5
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,7
∑		**59**	**200**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Bersikap jujur dan terus terang mengenai transparansi berdasarkan tanggapan responden pada tabel di atas menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang responden (6,8%), setuju sebanyak 22 orang responden (37,2%), kurang setuju sebanyak 27 orang responden (45,8%), tidak setuju sebanyak 5 orang responden (8,5%) dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang responden (1,7%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa bersikap jujur dan terus terang mengenai tansparansi di wilayah kerja Mapolwiltabes Bandung belum sesuai dengan yang diharapkan, karena dari 59 orang responden yang ada sebanyak 27 orang reponden (45,8%) menyatakan kurang setuju.

4.2.4.2 Bersikap Jujur Dan Terus Terang Mengenai Akuntabilitas Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

Akuntabilitas dapat merupakan pengetahuan dan adanya pertanggungjawaban tehadap tiap tindakan, produk, keputusan dan kebijakan termasuk pula didalamnya administrasi publik pemerintahan, dan pelaksanaan dalam lingkup peran atau posisi kerja yang mencakup didalam mempunyai suatu kewajiban untuk melaporkan, menjelaskan dan dapat dipertanyakan bagi tiap-tiap konsekuensi yang sudah dihasilkan. Tanggapan responden mengenai dimensi bersikap jujur dan terus terang mengenai akuntabilitas pada masyarakat pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung:

Tabel 4.36
Tanggapan Responden Mengenai Akuntabilitas Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total Skor	% Skor
Sangat Setuju	5	17	85	28,8
Setuju	4	19	76	32,2
Kurang Setuju	3	22	66	37,3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,7
∑		**59**	**228**	**100**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Bersikap jujur dan terus terang mengenai transparansi berdasarkan tanggapan responden pada tabel di atas menyatakan sangat setuju sebanyak 17 orang responden (28,8%), setuju sebanyak 19 orang responden (32,2%), kurang setuju sebanyak 22 orang responden (37,3%), tidak setuju sebanyak 0 orang responden (0%) dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang responden (1,7%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa bersikap jujur dan terus

terang mengenai tansparansi di wilayah kerja Mapolwiltabes Bandung belum sesuai dengan yang diharapkan, karena dari 59 orang responden yang ada sebanyak 22 orang reponden (37,3%) menyatakan kurang setuju. Tanggapan responden mengenai dimensi memberikan pelayanan secara wajar dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.37
Anggapan Responden Tentang Dimensi Bersikap Jujur dan Terus Terang Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal
1	Transparansi	200	295
2	Akuntabilitas	228	295
∑		**428**	**590**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

$$\% \text{ Skor Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$= \frac{428}{590} \text{ X } 100\%$$

$$= 72{,}54\%$$

Secara umum bersikap jujur dan terus terang pada masyarakat pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 72,54% termasuk dalam kriteria baik dilihat pada tabel 4.1 berdasarkan persentase skor aktual. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan dimensi komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksana. Artinya secara umum

publik melihat efisiensi dan efektif pada dimensi bersikap jujur dan terus terang pada masyarakat pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung adalah baik.

4.2.5 Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Keamanan Masyarakat (Variabel Y) Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

Implementasi kebijakan tentang SISMS *Gateway* diukur melalui 4 (empat) dimensi yaitu (1) memberikan kemudahan dalam pengurusan hal-hal yang dianggap penting, (2) memberikan pelayanan secara wajar, (3) memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih, dan (4) bersikap jujur dan terus terang. Jawaban responden dikategorikan kedalam 5 (lima) kategori berdasarkan skala *likert* dimana masing-masing jawaban memiliki penilaian dari tidak baik (20.00%-36.00%) ke sangat baik (84.01%-100%) yang disusun dalam pilihan jawaban kuesioner.

Data hasil penelitian dengan meggunakan persentase dari masing-masing dimensi yang diberikan kepada responden mengenai pelayanan keamanan masyarakat dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.38
Akumulasi Tanggapan Responden Variabel Y
Pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung

No	Dimensi	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Memberikan Kemudahan dalam Pengurusan Hal-Hal yang Dianggap Penting	442	590	74,92	Baik
2	Memberikan Pelayanan Secara Wajar	428	590	72,54	Baik
3	Memberikan Perlakuan yang Sama Tanpa Pilih-Kasih	435	590	73,73	Baik
4	Bersikap Jujur dan Terus Terang	428	590	72,54	Baik
∑		**1733**	**2360**	**73,43**	**Baik**

(Sumber: Data primer yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pelayanan keamanan masyarakat memiliki total skor aktual sebesar 1733dan total skor ideal sebesar 2360. Berdasarkan penghitungan dari skor aktual dan skor ideal dapat diketahui bahwa persentase dari bahwa pelayanan keamanan masyarakat adalah sebesar 73,43% artinya pelayanan keamanan di Kantor SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung sudah berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan dan dapat dikategorikan baik.

4.3 Hasil Ananlisis Pengaruh Implementasi Kebijakan SISMS *Gateway* Terhadap Keamanan Pelayanan Masyarakat Terhadap Pelayanan Keamanan di Kota Bandung

Mengetahui pengaruh implementasi kebijakan SISMS *Gateway* dan pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung selanjutnya akan diukur seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan tentang sistem informasi *short messagge service gateway* (SISMS *Gateway*) terhadap pelayanan keamanan

masyarakat di Kota Bandung. Hasil kuesioner dianalisis dengan menggunakan *software Microsoft Exsel* dan SPSS 16.0 *for Windows*.

4.3.1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Mengukur seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan tentang sistem informasi *short messagge service gateway* (SISMS *Gateway*) terhadap pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung dilakukan pengujian dengan uji validitas dan uji reabilitas. Pengolahan data yang tersedia dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

4.3.1.1 Uji Validitas

Uji validitas data dilakukan untuk mengetahui tingkat validitas dan derajat kebenaran dari suatu proses pengukuran atau pengumpulan data dari *instrument* penelitian. Semakin tinggi validitas suatu alat test, maka alat tersebut semakin mengenai pada sasarannya atau menunjukan apa yang seharusnya diukur. Syarat untuk mengetahui pertanyaan yang valid dan yang tidak valid yaitu dengan analisis, mengenai validitasnya yaitu menggunakan *product moment.*

Setelah data diperoleh, selanjutnya dilakukan analisis mengenai validitasnya dengan menggunakan program *Microsoft exel 2010* dan langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Memberikan skor pada masing-masing pernyataan sesuai dengan jawaban responden.
2. Menjumlahkan skor pada seluruh jumlah butir pernyataan.

3. Mencari skor rata-rata dari setiap butir penyataan, baik untuk kelompok atas maupun kelompok bawah dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{n}$$

Keterangan: $\overline{X}$ = Nilai rata-rata

Σ X = Jumlah skor

n = Jumlah sampel

4. Mencari simpangan baku dari setiap butir pernyataan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$S = \sqrt{\frac{\sum(Xi - \overline{X})^2}{n-1}}$$

Keterangan: S = Simpangan baku

$\overline{X}$ = Skor rata-rata

n = Jumlah sampel

5. Mengkorelasikan skor setiap butir soal dengan skor total responden, dan rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum XY}{\sqrt{(\sum X^2)(\sum Y^2)}}$$

Keterangan: r_{xy} = Koefisien yang dicari

$\sum$ XY = Jumlah perkalian skor X dan Y

$\sum X^2$ = Jumlah hasil kuadrat skor X

$\sum Y^2$ = Jumlah hasil kuadrat skor Y

Sebagai contoh dalam menghitung korelasi melalui rumus *product moment* (diambil dari soal nomor satu) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.39
Contoh Penghitungan Validitas Butir Soal Nomor Satu

No	X	Y	Xi	Yi	Xi^2	Yi^2	Xi.Yi
1	4	54	0,22	-10,17	0,0484	103,4289	-2,2374
2	3	67	-0,78	2,83	0,6084	8,0089	-2,2074
3	3	54	-0,78	-10,17	0,6084	103,4289	7,9326
4	3	60	-0,78	-4,17	0,6084	17,3889	3,2526
5	3	69	-0,78	4,83	0,6084	23,3289	-3,7674
6	4	62	0,22	-2,17	0,0484	4,7089	-0,4774
7	3	66	-0,78	1,83	0,6084	3,3489	-1,4274
8	4	65	0,22	0,83	0,0484	0,6889	0,1826
9	3	67	-0,78	2,83	0,6084	8,0089	-2,2074
10	4	63	0,22	-1,17	0,0484	1,3689	-0,2574
11	3	69	-0,78	4,83	0,6084	23,3289	-3,7674
12	4	67	0,22	2,83	0,0484	8,0089	0,6226
13	2	50	-1,78	-14,17	3,1684	200,7889	25,2226
14	3	61	-0,78	-3,17	0,6084	10,0489	2,4726
15	3	50	-0,78	-14,17	0,6084	200,7889	11,0526
16	4	63	0,22	-1,17	0,0484	1,3689	-0,2574
17	3	63	-0,78	-1,17	0,6084	1,3689	0,9126
18	3	58	-0,78	-6,17	0,6084	38,0689	4,8126
19	4	63	0,22	-1,17	0,0484	1,3689	-0,2574
20	4	58	0,22	-6,17	0,0484	38,0689	-1,3574
21	3	52	-0,78	-12,17	0,6084	148,1089	9,4926
22	5	78	1,22	13,83	1,4884	191,2689	16,8726
23	4	62	0,22	-2,17	0,0484	4,7089	-0,4774
24	5	83	1,22	18,83	1,4884	354,5689	22,9726
25	3	51	-0,78	-13,17	0,6084	173,4489	10,2726
26	4	68	0,22	3,83	0,0484	14,6689	0,8426
27	5	71	1,22	6,83	1,4884	46,6489	8,3326
28	4	67	0,22	2,83	0,0484	8,0089	0,6226
29	4	75	0,22	10,83	0,0484	117,2889	2,3826
30	4	69	0,22	4,83	0,0484	23,3289	1,0626
31	4	78	0,22	13,83	0,0484	191,2689	3,0426
32	3	63	-0,78	-1,17	0,6084	1,3689	0,9126
33	4	69	0,22	4,83	0,0484	23,3289	1,0626
34	4	66	0,22	1,83	0,0484	3,3489	0,4026
35	4	62	0,22	-2,17	0,0484	4,7089	-0,4774
36	5	72	1,22	7,83	1,4884	61,3089	9,5526
37	1	52	-2,78	-12,17	7,7284	148,1089	33,8326

38	5	60	1,22	-4,17	1,4884	17,3889	-5,0874
39	5	85	1,22	20,83	1,4884	433,8889	25,4126
40	4	68	0,22	3,83	0,0484	14,6689	0,8426
41	5	65	1,22	0,83	1,4884	0,6889	1,0126
42	3	51	-0,78	-13,17	0,6084	173,4489	10,2726
43	4	69	0,22	4,83	0,0484	23,3289	1,0626
44	5	60	1,22	-4,17	1,4884	17,3889	-5,0874
45	3	52	-0,78	-12,17	0,6084	148,1089	9,4926
46	5	71	1,22	6,83	1,4884	46,6489	8,3326
47	4	64	0,22	-0,17	0,0484	0,0289	-0,0374
48	5	85	1,22	20,83	1,4884	433,8889	25,4126
49	3	51	-0,78	-13,17	0,6084	173,4489	10,2726
50	4	68	0,22	3,83	0,0484	14,6689	0,8426
51	4	69	0,22	4,83	0,0484	23,3289	1,0626
52	4	58	0,22	-6,17	0,0484	38,0689	-1,3574
53	2	56	-1,78	-8,17	3,1684	66,7489	14,5426
54	5	61	1,22	-3,17	1,4884	10,0489	-3,8674
55	4	65	0,22	0,83	0,0484	0,6889	0,1826
56	4	61	0,22	-3,17	0,0484	10,0489	-0,6974
57	4	69	0,22	4,83	0,0484	23,3289	1,0626
58	4	63	0,22	-1,17	0,0484	1,3689	-0,2574
59	4	68	0,22	3,83	0,0484	14,6689	0,8426
∑	**223**	**3786**			**42,1356**	**3998,3051**	**253,2034**
rata2	**3,8**	**64,2**					

(Sumber: Data yang telah diolah, 2010)

$$r_{xy} = \frac{\sum XY}{\sqrt{(\sum X^2)(\sum Y^2)}}$$

$$= \frac{253{,}2023}{\sqrt{(42{,}1356)(3998{,}305)}}$$

$$= \frac{253{,}2023}{\sqrt{(168470{,}9802)}}$$

$$= \frac{253{,}2023}{410{,}4521655}$$

$$= 0{,}62$$

6. Mencari nilai t-hitung untuk tiap butir pernyataan dengan menggunakan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan: t = Nilai t-hitung yang dicari

r = Koefisien seluruh tes

n = Jumlah sampel

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$= \frac{0{,}62\sqrt{59-2}}{\sqrt{1-0{,}62^2}}$$

$$= \frac{0{,}62.7{,}55}{\sqrt{0{,}6156}}$$

$$= \frac{4{,}68}{0{,}785}$$

$$= 5{,}96$$

Setelah nilai t diketahui, maka selanjutnya membandingkan nilai t_{hitung} yang telah dicari dengan t_{table} dalam taraf signifikansi α 0,05 dengan derajat kesahihan = n-1, yaitu 59-1 = 58, maka nilai t_{tabel} yaitu (1-1/2α) menunjukan nilai 1,67.

Sebuah butir tes dikatakan valid apabila setelah dilakukan pendekatan signifikansi yaitu jika t_{hitung} lebih besar dari atau sama dengan t_{tabel}, maka butir pertanyaan/pernyataan tersebut dapat digunakan sebagai tes dalam pengumpulan data. Tetapi jika sebaliknya apabila t_{hitung} lebih kecil dari atau sama dengan t_{tabel},

maka butir pertanyaan/pernyataan tersebut tidak dapat digunakan kembali dalam pengambilan data karena tidak signifikansi pada tingkat kepercayaan tertentu.

Jumlah butir tes dalam uji coba angket ini adalah 17 pertanyaan/pernyataan untuk variabel X dan 8 pertanyaan/pernyatan untuk variabel Y. Berdasarkan hasil penghitungan dan jumlah soal yang terdapat dalam kisi-kisi angket, maka diperoleh butir tes yang valid dan yang tidak valid adalah sebagai berikut:

Tabel 4.40
Hasil Uji Validitas Variabel X (Implementasi Kebijakan SISMS *Gateway*) dengan menggunakan *Product Moment*

Item Pertanyaan	r-hitung	t-hitung	t-tabel	keterangan
1	0,62	5,96	1,67	**Valid**
2	0,37	3,24	1,67	**Valid**
3	0,59	6,83	1,67	**Valid**
4	0,68	9,55	1,67	**Valid**
5	0,43	3,98	1,67	**Valid**
6	0,65	8,49	1,67	**Valid**
7	0,65	8,49	1,67	**Valid**
8	0,61	7,33	1,67	**Valid**
9	0,65	8,49	1,67	**Valid**
10	0,59	6,83	1,67	**Valid**
11	0,58	6,6	1,67	**Valid**
12	0,59	6,83	1,67	**Valid**
13	0,54	5,76	1,67	**Valid**
14	0,57	6,37	1,67	**Valid**
15	0,62	7,6	1,67	**Valid**
16	0,6	7,08	1,67	**Valid**
17	0,43	3,98	1,67	**Valid**

(Sumber: Data yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa semua item pernyataan menghasilkan nilai lebih besar dari nilai r kritisnya sehingga dapat

disimpulkan bahwa *item-item* tersebut valid. Item-item valid dapat digunakan dalam proses pengolahan analisis data.

Tabel 4.41
Hasil Uji Validitas Variabel Y (Pelayanan Keamanan Masyarakat) di Kota Bandung

Item Pertanyaan	r-hitung	t-hitung	t-tabel	keterangan
1	0,42	3,85	1,67	**Valid**
2	0,63	7,89	1,67	**Valid**
3	0,6	7,08	1,67	**Valid**
4	0,72	11,29	1,67	**Valid**
5	0,5	5,03	1,67	**Valid**
6	0,73	11,8	1,67	**Valid**
7	0,42	3,85	1,67	**Valid**
8	0,48	4,71	1,67	**Valid**

(Sumber: Data yang telah diolah, 2010)

Berdasarkan tabel tersebut maka dapat diketahui bahwa semua *item* pernyataan menghasilkan nilai lebih besar dari nilai r_{kritis}-nya sehingga dapat dikatakan bahwa *item-item* tersebut valid dan dapat digunakan dalam proses pengolahan analisis data.

4.3.1.2 Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk memenuhi sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten, menunjukan tingkat ketepatan, keakuratan bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap subjek dengan menggunakan alat ukur yang sama. Indikator/pernyataan yang dimiliki berjumlah genap maka metode yang peneliti gunakan untuk uji reliabilitas adalah teknik belah dua dari

Spearman Brown, untuk keperluan ini maka butir variabel X dan Y di belah menjadi dua (dapat dilihat pada lampiran). Skor total kelompok ganjil dan genap dicari korelasinya dengan menggunakan *Microsoft excel 2010*.

Setelah menghitung validitas dari setiap butir pertanyaan/pernyataan, maka langkah selanjutnya menentukan reliabilitas. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang digunakan dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas yang digunakan yaitu dengan *cronbach alpha*, dan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menjumlahkan skor-skor yang valid baik itu tiap butir soalnya maupun keseluruhan butir soalnya.
2. Mengkuadratkan seluruh butir soal dan mengkuadratkan jumlah tiap butir soal.
3. Menghitung varians tiap butir soal dan varians total, yaitu dengan rumus sebagai berikut:

$$\Sigma\sigma_{(1,2,3,\ldots,n)}{}^2 = \frac{jumlah\ \ kuadrat\ \ tiap\ \ butir\ \ soal - \frac{jumlah\ \ tiap\ \ butir\ \ soal}{jumlah\ \ responden}}{jumlah\ \ responden}$$

$$\Sigma\sigma_b{}^2 = \Sigma\sigma_1{}^2 + \Sigma\sigma_2{}^2 + \Sigma\sigma_3{}^2 + \ldots + \Sigma\sigma_{(n)}{}^2$$

$$\sigma_t{}^2 = \frac{jumlah\ \ kuadrat\ \ seluruh\ \ butir\ \ soal - \frac{jumlah\ \ seluruh\ \ butir\ \ soal}{jumlah\ \ responden}}{jumlah\ \ responden}$$

Keterangan:

$\Sigma\sigma_{(1,2,3,\ldots,n)}{}^2$ = varians butir sol ke 1 sampai ke n

$\Sigma\sigma_b{}^2$ adalah total varians butir soal

$\Sigma\sigma_t{}^2$ = varians total

4. Menghitung reliabilitas *cronbach alpha* dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1-\frac{\sum \sigma_b^{\,2}}{\sigma_t^{\,2}}\right)$$

Keterangan:

r : koefisien reliabilitas instrument (*cronbach alpha*)

k : banyaknya butir pernyataan atau banyaknya soal

$\Sigma\sigma_b^2$ adalah total varians butir soal

$\Sigma\sigma_t^2$ = varians total

Penghitungan Reliabilitas X

a. Contoh untuk varians butir soal (nomor satu);

$$\Sigma\sigma_1^2 = \frac{jumlah\ \ kuadrat\ \ tiap\ \ butir\ \ soal - \frac{jumlah\ \ tiap\ \ butir\ \ soal^2}{jumlah\ \ responden}}{jumlah\ \ responden}$$

$$\Sigma\sigma_1^2 = \frac{885-\frac{223^2}{59}}{59}$$

$$\Sigma\sigma_1^2 = \frac{885-842{,}86}{59}$$

$\Sigma\sigma_1^2 = 0{,}71$

b. Total varians butir soal

$\Sigma\sigma_b^2 = \Sigma\sigma_1^2 + \Sigma\sigma_2^2 + \Sigma\sigma_3^2 + \ldots + \Sigma\sigma_{(n)}^2$

$\Sigma\sigma_b^2 = 0{,}71+0{,}61+0{,}50+0{,}80+0{,}64+0{,}70+0{,}63+0{,}74+0{,}88+0{,}79+0{,}62+0{,}85+$

$0{,}59+0{,}56+ 0{,}59+0{,}67+0{,}93$

$\Sigma\sigma_b^2 = 11{,}81$

c. Varians total

$$\sigma_t^2 = \frac{jumlah\ kuadrat\ seluruh\ butir\ soal - \frac{jumlah\ seluruh\ butir\ soal}{jumlah\ responden}}{jumlah\ responden}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{246944 - \frac{3786^2}{59}}{59}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{246944 - 242945{,}6949}{59}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{3998{,}31}{59}$$

$$\sigma_t^2 = 67{,}77$$

d. Reliabilitas *cronbach alpha*

$$r = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_b^{\,2}}{\sigma_t^{\,2}}\right)$$

$$r = \left(\frac{17}{17-1}\right)\left(1 - \frac{11{,}81}{67{,}77}\right)$$

$$r = \left(\frac{17}{16}\right)(1 - 0{,}1743)$$

$$r = (1{,}0625)(0{,}8257)$$

$$r = 0{,}88$$

Instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh >0,60. Dari penghitungan reliabilitas *cronbach alpha*, diperoleh r_{hitung} = 0,88. Dengan demikian maka r_{hitung} lebih besar dari 0,60, hal ini

menunjukan bahwa instrumen penelitian ini reliabilitasnya baik atau dapat dipercaya.

Penghitungan Reliabilitas Y

e. Contoh untuk varians butir soal (nomor satu);

$$\Sigma\sigma_1^2 = \frac{jumlah\ \ kuadrat\ \ tiap\ \ butir\ \ soal - \frac{jumlah\ \ tiap\ \ butir\ \ soal^2}{jumlah\ \ responden}}{jumlah\ \ responden}$$

$$\Sigma\sigma_1^2 = \frac{818 - \frac{214^2}{59}}{59}$$

$$\Sigma\sigma_1^2 = \frac{818 - 776{,}2}{59}$$

$$\Sigma\sigma_1^2 = 0{,}71$$

f. Total varians butir soal

$$\Sigma\sigma_b^2 = \Sigma\sigma_1^2 + \Sigma\sigma_2^2 + \Sigma\sigma_3^2 + \ldots + \Sigma\sigma_{(n)}^2$$

$$\Sigma\sigma_b^2 = 0{,}71+0{,}69+0{,}85+0{,}94+0{,}62+0{,}64+0{,}64+0{,}80$$

$$\Sigma\sigma_b^2 = 5{,}89$$

g. Varians total

$$\sigma_t^2 = \frac{jumlah\ \ kuadrat\ \ seluruh\ \ butir\ \ soal - \frac{jumlah\ \ seluruh\ \ butir\ \ soal}{jumlah\ \ responden}}{jumlah\ \ responden}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{51823 - \frac{1733^2}{59}}{59}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{51823 - 50903{,}2}{59}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{919,80}{59}$$

$$\sigma_t^2 = 15,59$$

h. Reliabilitas *cronbach alpha*

$$r = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1-\frac{\sum \sigma_b^{\,2}}{\sigma_t^{\,2}}\right)$$

$$r = \left(\frac{17}{17-1}\right)\left(1-\frac{5,89}{15,59}\right)$$

$$r = \left(\frac{17}{16}\right)(1-0,3778)$$

$$r = (1,0625)(0,6222)$$

$$r = 0,66$$

Instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh >0,60. Dari penghitungan reliabilitas *cronbach alpha*, diperoleh r_{hitung} = 0,66. Dengan demikian maka r_{hitung} lebih besar dari 0,60, hal ini menunjukan bahwa instrumen penelitian ini reliabilitasnya baik atau dapat dipercaya.

4.3.2 Perhitungan Korelasi *Rank Spearman*

Korelasi *rank spearman* digunakan untuk menganalisa pengaruh anatar variabel bila datanya berbentuk ordinal, arti angka korelasi *rank spearman* :

a. Berkenaan dengan besaran angka, angka korelasi berkisar pada nol (tidak ada korelasi sama sekali) dan 1 (korelasi sempurna). Pedoman sederhana angka korelasi di atas 0,5 menunjukan korelasi cukup kuat, sedangkan dibawah 0,5 korelasi lemah.
b. Selain besarnya korelasi, tanda korelasi berpengaruh pada penafsiran hasil. Tanda negatif (-) pada output menunjukan adanya arah yang berlawanan, sedangkan tanda positif (+)menunjukan arah yang sama.

Mengetahui sejauh mana pengaruh implementasi kebijakan tentang SISMS *Gateway* (variabel X) terhadap ppelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung (variabel Y) digunakan koefisien korelasi *rank spearman*, dengan menggunakan program SPSS 16.0 *for windows*. Perhitungan dengan menggunakan rumus *rank spearman* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.42
Hasil perhitungan koefisien korelasi *Rank Spearman*

Correlations

		Implementasi Kebijakan Tentang SISMS Gateway	Pelayanan Keamanan Masyarakat
Implementasi Kebijakan Tentang SISMS Gateway	Pearson Correlation	1	.676**
	Sig. (2-tailed)		.000
	Sum of Squares and Cross-products	3998.305	1296.271
	Covariance	68.936	22.350
	N	59	59
Pelayanan Keamanan Masyarakat	Pearson Correlation	.676**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	1296.271	919.797
	Covariance	22.350	15.859
	N	59	59

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Sumber: Data yang telah diolah, 2010)

Angka pada *output* implementasi kebijakan tentang SISMS *Gateway* dan pelayanan keamanan masyarakat yang menghasilkan angka +0,676. Angka tersebut menunjukan korelasi yang cukup berarti antara implementasi kebijakan tentang SISIMS *Gateway* dengan pelayanan keamanan masyarakat, sedangkan tanda (+) positif menunjukan bahwa semakin baik antara implementasi kebijakan tentang SISIMS *Gateway*, maka semakin baik pula pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung, sebaliknya semakin buruk implementasi kebijakan tentang SISIMS *Gateway*, maka semakin buruk pula pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung.

Mengetahui besarnya keeratan korelasi dari hasil output korelasi *rank spearman*, maka dapat dijelaskan sesuai dengan kriteria sebagai berikut :

Tabel 4.43
Interpretasi Tingkat Hubungan Korelasi Menurut Guilford

Kurang dari 0,20	Hubungan rendah sekali; lemah sekali
0,20 - 0,40	Hubungan rendah tetapi pasti
0,40 - 0,70	**Hubungan yang cukup berarti**
0,70 - 0,90	Hubungan yang tinggi; kuat
Lebih dari 0,90	Hubungan sangat tinggi; kuat sekali; dapat diandalkan

(Sumber : *Guilfor*d dalam Rakhmat, 1999:29, modifikasi 2010)

Berdasarkan tabel interpretasi tingkat hubungan korelasi yang dikemukakan oleh Guildford, maka tingkat hubungan yang diperoleh dari pengamatan dan penelitian dilapangan, dapat disimpulkan bahwa tingkat hubungan korelasi yang ada antara implementasi kebijakan tentang sistem informasi *short message service gateway* terhadap pelayanan keamanan masyarakat berada pada 0,676=0,68 (pembulatan) dapat dikategorikan "hubungan yang cukup berarti" karena 0,68 berada pada kisaran 0,40 – 0,70 tabel interpretasi tingkat hubungan korelasi menurut Guildford.

.

4.3.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase implementasi kebijakan SISMS *Gateway* terhadap pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung maka penulis menggunakan analisis koefisien determinasi (KD), dengan rumus sebagai berikut :

$KD = r^2 \times 100\%$

$= 0{,}66^2 \times 100\%$

$= 0{,}4356 \times 100\%$

$= 43{,}56\%$

Hasil perhitungan di atas dapat dikatakan bahwa sebesar 43,56% implementasi kebijakan SISMS *Gateway* terhadap pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung dan sisanya sebesar 56,44% yang dipengaruhi faktor lain yang ada di luar proses Implementasi kebijakan SISMS *Gateway* yang tidak diteliti oleh peneliti.

4.3.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis statistik yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara implementasi kebijakan SISMS *Gateway* terhadap pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung, hal yang sulanjutnya dilakukan adalah mengujinya dengan analisis statistik uji t. Uji hipotesis dikemukakan dalam hipotesis statistik sebagai berikut :

$H_0 : \beta = 0$ Tidak ada pengaruh antara implementasi kebijakan SISMS *Gateway* terhadap pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung .

$H_0 : \beta \neq 0$ Ada pengaruh antara implementasi kebijakan SISMS *Gateway* terhadap pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung.

Pengujian hipotesis diatas digunakan dengan rumus uji t,

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$= \frac{0,62\sqrt{59-2}}{\sqrt{1-0,62^2}}$$

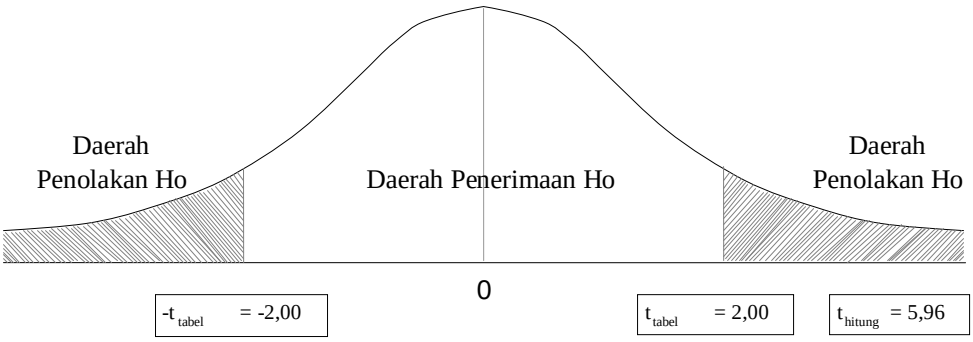
$$= \frac{0,62.7,55}{\sqrt{0,6156}}$$

$$= \frac{4,68}{0,785}$$

$$= 5,96$$

Hasil pengolahan data di atas diperoleh t_{hitung} variabel implementasi kebijakan SISMS *Gateway* adalah sebesar 5,96. Sedangkan t_{tabel} pada tingkat signifikan 5% (α=0,05) =1,67(mendekati 2,00) dan derajat bebas 59-2=57 pada pengujian kedua arah adalah sebesar 2,00. Karena t_{hitung} (5,96) lebih besar dari t_{tabel} (2,00) maka diputuskan untuk menolak H_o dan menerima H_i, jadi hasil pengujian menyimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara implementasi kebijakan SISMS *Gateway* terhadap pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung.

Gambar 4.1
Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis



(Sumber: Data yang telah diolah, 2010)

Hasil pengujian di atas diketahui bahwa pengaruh implementasi kebijakan SISMS *Gateway* terhadap pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung dinyatakan dengan perhitungan korelasi sebesar 0,68. Menunjukkan terdapat hubungan yang cukup berarti antara implementasi kebijakan SISMS *Gateway* dengan pelayanan keamanan masyarakat Kota Bandung pada SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung. Arah hubungan yang positif ditunjukkan dengan tidak adanya tanda negatif pada angka 0,68, menunjukkan bahwa semakin baik implementasi kebijakan tentang SISIMS *Gateway*, maka semakin baik pula pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung.

Hasil perhitungan koefisien determinasi 43,56% menunjukkan cukup berartinya pengaruh implementasi kebijakan SISMS *Gateway* terhadap pelayanan keamanan pada Kantor SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 56,44% dipengaruhi faktor lain di luar variabel yang diteliti.

Uji hipotesis menggunakan uji t diperoleh nilai t_{hitung} adalah sebesar 5,96. Sedangkan t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% (α = 0,05)=1,67 dan derajat bebas = 59 pada pengujian dua arah adalah sebesar 2,00. Karena nilai t_{hitung} (5,96) lebih besar dari t_{tabel} (2,00), maka diputuskan untuk menolak H_0 dan menerima H_1, jadi hasil pengujian menunjukkan terdapat pengaruh implementasi kebijakan SISMS *Gateway* terhadap pelayanan keamanan pada Kantor SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung.

Hasil penelitian ini, baik perhitungan manual maupun menggunakan program *microsoft excel 2010* dan *SPSS 16.0 for Windows* memberikan bukti bahwa implementasi kebijakan SISMS *Gateway* memiliki pengaruh terhadap

pelayanan keamanan mayarakat pada kantor SPK Bag-ops Mapolwiltabes Bandung. Artinya apabila implementasi kebijakan SISMS *Gateway* dilakukan dengan baik maka pelayanan keamanan masyarakat dalam mendukung pengembangan *e-government* dan pelayanan keamanan prima akan meningkat. Meskipun pengaruhnya tidak dominan, tetapi implementasi kebijakan SISMS *Gateway* yang dikelola aparatur kepolisian dapat dijadikan sebagai salah satu faktor yang dapat meningkatkan pengembangan *e-government* dan pelayanan keamanan masyarakat. Disimpulkan bahwa Implementasi kebijakan SISMS *Gateway* telah berjalan dengan cukup baik sehingga pelayanan keamanan masyarakat juga dapat berjalan dengan baik.