

SKRIPSI

BUDAYA KERJA KEPOLISIAN DALAM PELAYANAN MASYARAKAT

DI POLSEK ANGGERAJA KABUPATEN ENREKANG



Nomor Induk Mahasiswa : 105611115020

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

**BUDAYA KERJA KEPOLISIAN DALAM PELAYANAN MASYARAKAT
DI POLSEK ANGGERAJA KABUPATEN ENERKANG**

Skripsi

Sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana

Administrasi Negara (S.AP)



Disusun dan Diajukan Oleh:

WULAN

NIM. 105611115020

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Masyarakat Di Polsek Anggeraja Kabupaten Enrekang.

Nama Mahasiswa : Wulan

Nomor Induk Mahasiswa : 105611115020

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

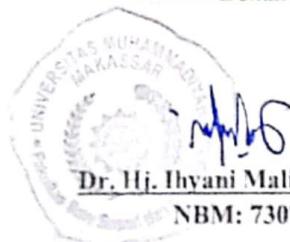


Dr. Abdul Mahsyar, M.Si

Muhammad Yusuf, S.Sos., M.Si

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727


Dr. Nur wahid, S.Sos., M.Si
NBM: 991742

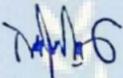
PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/ undangan menguji ujian skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor 0265/FSP/A.4-II/H/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata I (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Makassar pada hari Selasa, 28 Mei 2024.

Mengetahui:

KETUA

SEKERTARIS


Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.S.i

NBM: 730727


Dr. Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM: 992797

Tim-Penguji:

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si
2. Dr. Jaelan Usman, M.Si
3. Dr. Hj. Sudarni, M.Si
4. Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si






HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Wulan
Nomor Induk Mahasiswa : 105611115020
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi adalah karya saya dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 1 mei 2024

Yang Menyatakan,



Wulan

ABSTRAK

WULAN, ABDUL MAHSYAR, MUHAMMAD YUSUF, *Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Masyarakat Di Polsek Anggeraja Kabupaten Enrekang*

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Masyarakat Di Polsek Anggeraja Kabupaten Enrekang, kepuasan dan kinerja dan ketetapan dalam pelaksanaannya serta pelayanan publik yang di terima oleh Masyarakat. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sumber data berasal dari 5 informan yang ditetapkan dengan cara proposional sampling, Teknik pengapsahan data melalui triangulasi sumber, triangulasi Teknik dan triangulasi waktu sedangkan analisis data

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kepolisian Polsek Anggeraja terhadap masyarakat dikatakan sudah cukup baik, namun terdapat beberapa kendala yaitu peraturan dan pandangan masyarakat terhadap pelayanan dan Nilai-Nilai dari masyarakat belum sepenuhnya berjalan maksimal sesuai dengan kode etik profesi. Adapun kebiasaan, peraturan dan nilai sebagai acuan bertindak dalam penyelesaian masalah. Kode Etik Kepolisian sebagai pedoman dalam menjalankan tugas, belum dikatakan maksimal pada saat oknum polisi berada di lapangan wilayah tugasnya. Pada kenyataannya kepolisian belum memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat karna adanya tindakan pilih kasih dan pengecualian. Pihak Polsek Anggeraja harus bertindak secara profesional Peningkatan disiplin dan tanggung jawab akan tugas selalu dibenahi agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Dalam hal ini budaya kerja memiliki pengaruh yang besar untuk membangun citra kepolisian kedepannya melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Kata Kunci : budaya kerja, pelayanan masyarakat

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah penulis memanjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya , sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Budaya Kejra Kepolisian Dalam Pelayanan Masyarakat Di Polsek Anggeraja Kabupaten Enrekang”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang penulis ajukan sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana di jurusan Ilmu Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Ucapan terima kasih pertama-tama penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis, Bapak Ahmad Wala dan Ibu Rosnita.s yang selalu memberikan dukungan, semangat serta doa-doa yang tiada hentinyadi berikan kepada penulis agar selalu diberikan kemudahan kelancaran untuk segala urusanya. Terima kasih atas segala perjuangan dan pengorbananya. Selama dari awal kuliah sampai skripsi selalu memberikan yang terbaik, usaha yang tiada hentinya kasih sayang serta perhatian untuk penulis. Semoga ayahanda dan ibunda senantiasa di Rahmati oleh Allah SWT.

Banyaknya rintangan dan tantangan penulis hadapidalam menyelesaikan skripsi dan menyadari bahwa hal ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan

dan dorongan dari berbagai pihak yang selalu mengarahkan penulis untuk
mencapai dan



memperoleh kebenaran untuk menyelesaikan ini. Izin penulis untuk memberikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, maka dari itu penulis juga, mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dengan penuh hormat penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada Bapak Dr. Abdul Mahsyar, M.Si selaku pembimbing 1 dan Bapak Muhammad Yusuf, S.Sos.,M,Si selaku pembimbing 11 penulis yang penuh kesadaran dan kesabaran hati telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat di selesaikan sesuai dengan yang diharapkan.
2. Ucapan terima kasih tak lupa penulis ucapkan kepada ibu Dr.Hj Ihyani Malik,S.Sos., M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara dan juga Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M,AP selaku Sekertaris Prodi Ilmu Administrasi Negara.
4. Seluruh Dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang banyak membantu, memberikan solusi, serta bebagai ilmunya kepada penulis.
5. Para pihak Kantor Kepolisian Polsek Anggeraja Kabupaten Enrekang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian Kepada keluarga penulis yang selama ini menjadi support system yang selalu memberi dukungan, penyemangat serta arahan sehingga penulis sampai di titik penulisan skripsi.

6. Kepada saudara tercinta waldi Ahmad dan Wahidin yang selama ini menjadi support system, penyemangat yang selalu memberi perhatian, dukungan, arahan dan doa yang tiada hentinya untuk penulis.
7. Kepada sahabat-sahabat penulis yang telah menemani hari-hari penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
8. Kepada sepupu yang telah mensupport dan memberikan dukungan kepada penulis.
9. Kepada teman KKP yang selalu menjadi support system dan selalu memberikan semangat dan dukungan untuk penulis
10. Saudara-saudara seperjuangan di kelas IAN D yang menjadi support system yang selalu memberikan dukungan dan bantuan tenaga kepada penulis selama perkuliahan.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demi kesempurnaan skripsi ini menjadi bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Billahi Fii sabililhaq Fastabiqul khairat Wassalamu Alaikum warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 1 mei 2024

Yang Menyatakan,

Wulan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	6
C. Tujuan penelitian.....	6
D. Manfaat penelitian.....	6
BAB II. Tinjauan Pustaka	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Teori dan Konsep	8
1. Konsep Budaya Kerja	8
2. Konsep Pelayanan	11
3. Kepolisian	15
C. Kerangka Pikir	24
D. Fokus Penelitian	25
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	25
BAB III. METODE PENELITIAN	27
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian	27
B. Jenis Dan Tipe Penelitian.....	27
C. Informan.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Analisis Data	29

F. Teknik Analisis data.....	30
G. Teknik Pengabsahan Data.....	31
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	33
B. Hasil Penelitian	44
C. Pembahasan Hasil Penelitian	64
BAB V. PENUTUP.....	71
A. KESIMPULAN.....	71
B. SARAN.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	24
Gambar 4.1 Peta Kecamatan Anggeraja	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Polsek Anggeraja	37



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Informan.....	29
Tabel 4.1 Luas Wilayah Berdasarkan Kecamatan Anggeraja.....	33



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah Negara yang kaya dengan budaya dari sabang sampai merauke. Setiap wilayah memiliki adat istiadat dan norma tersendiri yang berlaku secara umum, begitupun dengan organisasi dan instansi yang ada. Seperti di dinas pendidikan, dinas kesehatan, dinas kebudayaan, dinas pariwisata, perpajakan, TNI, POLRI, dan masih banyak instansi-instansi lainnya. Pada instansi-instansi dan organisasi mengutamakan pelayanan publik khususnya kepada pelayanan pada masyarakat. Setiap individu memiliki hak dan kewajiban memberi pelayanan. Sebagai makhluk sosial manusia saling membutuhkan satu sama lainnya pada kehidupan sehari-hari, saling berinteraksi dan saling memberi baik itu materi maupun jasa. Pada proses dan praktek pelayanan yang harus diketahui adalah etika. Etika yaitu perilaku yang layak di terima seseorang, sopan dan saling menghargai. Menyangkut masalah pelayanan pada masyarakat dalam hal ini ialah pelayanan aparat kepolisian dalam memberikan pelayanan.

Dalam dunia kerja budaya kerja sangat penting untuk meningkatkan kualitas kerja, menjalankan pekerjaan kantor dengan tepat waktu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, salah satu yang mempengaruhi tugas polisi adalah fasilitas kerja merupakan penunjang kegiatan, fasilitas kerja yang buruk akan berdampak pada kinerja polisi. Kepuasan kerja juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja, dimana polisi dengan kepuasan

yang tinggi dengan sikap positif untuk membantu instansi melakukan yang terbaik, polisi merespon dengan sikap negatif maka kinerja yang dihasilkan akan kurang maksimal sehingga instansi tidak puas akan kinerja yang dihasilkan.

Budaya kerja merupakan cara pandang seseorang dalam memberikan makna terhadap kerja, sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Taliziduhu Nraha yaitu kebiasaan yang meliputi budaya kerja, peraturan yang meliputi budaya kerja dan nilai-nilai yang meliputi budaya kerja. Dengan demikian budaya kerja adalah cara pandang seseorang terhadap bidang yang ditekuninya dan prinsip-prinsip moral yang dimiliki, yang membutuhkan keyakinan atas dasar nilai-nilai yang diyakini, dengan semangat yang tinggi untuk mewujudkan prestasi yang baik, faktor nilai-nilai dan keyakinan dasar tersebut sangat berperan dalam membentuk etika, sikap, perilaku setiap anggota kepolisian dapat membentuk cara pandang mereka terhadap masalah, baik internal maupun eksternal, setiap individu memiliki hak dan kewajiban yaitu hak menerima pelayanan dan kewajiban memberi pelayanan.

Dalam buku Undang-Undang republik Indonesia nomor 2 tahun 2002 tentang kepolisian Republik Indonesia “bahwa kepeliharaan keamanan dalam negeri maupun upaya penyelenggara fungsi kepolisian yang meliputi keterlibatan masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayom masyarakat, dan pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh kepolisian republik Indonesia selaku alat negara yang dibantu oleh masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia”. Pemberian pelayanan dalam hal ini

harus diperhatikan secara khusus karena menyangkut kepentingan banyak orang.

Polisi sebagai aparat pemerintah, maka organisasinya berada dalam lingkup pemerintah Pusat sampai pemerintah Daerah. Dengan kata lain organisasi kepolisian adalah bagian dari organisasi pemerintah. Organisasi bisa ditinjau dari segi Bahasa berasal dari kata organ kepolisian yang berarti suatu alat atau badan yang melaksanakan tugas-tugas kepolisian sebagai alat negara.

Kinerja anggota dalam organisasi dalam suatu institusi seperti halnya kepolisian, maka peranan pimpinan merupakan salah satu kunci bagi keberhasilan dalam penyelenggaraan layanan masyarakat. Oleh karena itu untuk mewujudkan penyelenggaraan layanan institusi kepolisian bagi masyarakat maka diperlukan Kinerja setiap anggota kepolisian secara profesional. Ini berarti pimpinan di institusi kepolisian harus dapat mendorong anggotanya untuk bekerja dengan kinerja kerja yang tinggi. Dalam konteks ini maka peran pimpinan di lingkungan kerja sangat penting. Adanya pengaduan maupun keluhan masyarakat menyangkut kinerja kepolisian, yaitu pelayanan, tidak profesional, kurang konsisten, adanya tindakan pengecualian atau pilih kasih terhadap masyarakat yang dilakukan oleh pihak kepolisian bagian terkhusus di bagian SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu).

Budaya kerja ataupun prosedur dalam melakukan pekerjaan harus di perhatikan dengan baik dan harus di jalankan sesuai dengan semestinya guna untuk meningkatkan pelayanan yang baik, terutama di Polsek Anggeraja

Kabupaten Enrekang. Karena wilayah tersebut termasuk wilayah pedesaan di salah satu kabupaten yang ada di Enrekang. Maka dari itu polsek setempat harus memperhatikan atau bahkan meningkatkan budaya kerja sehingga terjadinya pelayanan kerja yang baik dan berkualitas.

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain. Dalam bidang ekonomi, buruknya pelayanan publik akan berimplikasi pada penurunan investasi yang dapat berakibat terhadap pemutusan hubungan kerja pada industri-industri dan tidak terbukanya lapangan kerja baru yang juga akan berpengaruh terhadap meningkatnya angka pengangguran. Akibat lebih lanjut dari masalah ini adalah timbulnya kerawanan sosial.

Pelaksanaan pelayanan publik pada prinsipnya ditujukan kepada manusia. Sudah menjadi kodratnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sejak lahirnya manusia sudah membutuhkan pelayanan, sebagaimana dikemukakan Rusli (2004) bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan life cycle theory of leadership bahwa pada awal

kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Bagi masyarakat harapan untuk memperoleh pelayanan yang memadai sesuai dengan kebutuhannya dari instansi pemerintah sangat tinggi, sehingga kadang-kadang dengan ekspektansi yang sangat tinggi tersebut dapat menimbulkan kekecewaan jika mereka tidak mendapat pelayanan sesuai harapannya, dan alamat kesan kinerja buruk bagi aparat birokrat sebagai pelaksana layanan. Pada situasi demikian itulah banyak birokrat pada tataran street-level melakukan upaya dalam mengatasi situasi dimana mereka tidak mampu melaksanakan pelayanan secara optimal dengan melakukan coping behaviors yakni perilaku yang dilakukan untuk mengatasi keadaan atau situasi yang mendesak dari ketidakmampuan yang dialami.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan hal-hal seperti berbelit-belit, lamban, mahal, melelahkan, ketidakpastian, adanya pengecualian pelayanan yang dilakukan oleh pihak kepolisian. Keadaan demikian terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani.

Ketika pelayanan kepada masyarakat bagus maka hubungan kepada masyarakat pun tetap terjaga. Menjaga budaya kerja dalam pelayanan kepada masyarakat sangat penting terkhusus di Polsek Anggeraja Kabupaten

Enrekang, sehingga peneliti tertarik meneliti dengan judul **“Budaya Kerja
Kepolisian
Dalam Pelayanan Masyarakat di Polsek Anggeraja Kabupaten
Enrekang”**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, penulis menemukan beberapa masalah sebagai acuan pengambilan data dalam penelitian. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Budaya kerja kepolisian dalam memberikan pelayanan masyarakat di Polsek Aanggeraja Kabupaten Enrekang?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian untuk mengetahui Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Masyarakat di Polsek Anggeraja Kabupaten Enrekang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini bermanfaat untuk:

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu dijasikan sebagai referensi dan Kontribusi atas partisipasi dalam kajian Ilmu Administrasi Negara khususnya yang berkaitan dengan Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Masyarakat Di Polsek Anggeraja Kabupaten Enrekang.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi dan kontribusi penting khususnya bagi hal yang berhubungan dengan Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Masyarakat Di Polsek Anggeraja Kabupaten Enrekang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu referensi bagi peneliti untuk melakukan penelitian, sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan. Berdasarkan hasil penelusuran berbagai penelitian maupun literatur kepuasan yang pernah dilakukan sebelumnya, peneliti tidak menentukan pembahasan yang memiliki objek kajian serupa dengan penelitian ini. Pada penelitian ini penelitian mencantumkan hasil penelitian yang akan dilakukan.

Adapun hasil penelusuran beberapa literatur kepustakaan yang dimaksud, antara lain:

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Hasil penelitian
1.	(Anggi Setiawan, 2020)	Budaya kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Masyarakat Di Polres Rappocini Makassar.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebiasaan Aparat Polsek Rappocini dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan berpegang teguh pada budaya lokal/daerah dan kepercayaan masyarakat. setiap pengurusan di instansi dinas maupun swasta lebih mendahulukan sistem kekeluargaan. dalam meningkatkan kinerja yang cepat, tepat dan profesional.
2.	(Muhammad Arifin, 2022)	Budaya kerja kepolisian dalam pelayanan kepada masyarakat di Polres	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepolisian Polres

		Enrekang.	Enrekang dalam pelaksanaan tugas memberikan perhatian kebiasaan, dimana kepolisian polres Enrekang selalu memperhatikan detail-detail kecil kesalahan dalam melakukan tugas. hal ini sejalan dengan asas ketaatan terhadap prosedur pelaksanaan tugas kepolisian.
3.	(Andi Irwan zam, 2013)	Pengaruh Peran Kepemimpinan dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Anggota Kepolisian Pada Polres Trimurjo Polres Lampung Tengah.	Budaya Kerja memberikan pengaruh langsung positif terhadap kinerja anggota Polsek Trimurjo dengan besarnya koefisien jalur $Byx_2=0,686$ hasil ini menempatkan faktor peran kepemimpinan memberikan kontribusi terhadap kinerja anggota Polsek Trimurjo sebesar 47,10%.

B. Konsep dan Teori

1. Konsep Budaya Kerja

a. Pengertian Budaya Kerja

Budaya merupakan nilai-nilai yang dimiliki manusia, bahkan mempengaruhi sikap dan perilaku manusia. Dengan kata lain, semua manusia merupakan aktor kebudayaan karena manusia bertindak dalam lingkup kebudayaan. Budaya merupakan suatu unit interpretasi, ingatan dan makna yang ada dalam manusia dan bukan sekedar dalam kata-kata.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia budaya (culture) diartikan sebagai pikiran, adat istiadat, sesuatu yang sudah berkembang, sesuatu yang sudah jadi kebiasaan yang sudah di ubah. Dalam kehidupan sehari-hari, orang biasa mengkaitkan pengertian budaya dengan tradisi (tradition). Dalam hal ini tradisi di artikan sebagai ide-ide umum, sikap dan kebiasaan dari masyarakat yang nampak dalam perilaku sehari-hari yang telah menjadi kebiasaan dari kelompok dalam masyarakat. (Sulaksono, 2019)

Budaya Kerja merupakan suatu sikap mental yang selalu mencari perbaikan atau penyempurnaan apa yang telah dicapai, dengan menerapkan metode-metode baru serta yakin akan kemajuan yang akan diperolehnya. Sebagai abdi masyarakat posisi pegawai negeri sipil, sebagai mesin birokrasi dituntut untuk bekerja secara efektif dan efisien dalam rangka memaksimalkan fungsi organisasi pemerintah. Selain tuntutan diatas tanggung jawab yang lain adalah menjaga serta memperbaiki citra para pegawai dimata masyarakat, karena sering dianggap sebagai pegawai yang

Tidak memiliki inovasi kerja yang tinggi sehingga kinerja organisasi dinilai kurang optimal. Pandangan memberi semangat cukup mendalam dan memungkinkan orang yang memahaminya memandang kerja, baik secara individual maupun berkelompok dalam suatu organisasi sebagai suatu keutamaan. Produktivitas kerja yang dihasilkan

pada sebuah instansi-instansi pemerintahan hendaklah selalu. (Amna Hatalea, 2014)

Melakukan suatu pekerjaan dengan memanfaatkan waktu dan tenaga baik itu fisik maupun mental untuk menyelesaikannya. Seperangkat pengetahuan sebagai dasar untuk menggerakkan organ tubuh dan melakukan suatu aktifitas pengetahuan, tingkah laku dan materi atau hasil karya adalah bagian terpenting dalam kebudayaan. Kebudayaan tersusun dalam unsur-unsur kehidupan yang diciptakan oleh manusia, adat istiadat, kepercayaan, kebiasaan, norma-norma dan hukum, kebudayaan sebagian timbul dari kebutuhan akan keamanan karena kebudayaan merupakan perilaku yang di jadikan kebiasaan.

Pengertian budaya kerja menurut Gering Supriadi dan Tri Guno adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok yang tercermin dalam sikap, menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kinerja.

Budaya kerja adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat,kebiasaan, dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap, menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja (Darodjat, 2015:31).

Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat di Polsek Aggeraja Kabupaten Enrekang, sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Taliziduhu Ndraha dengan tiga indikator yaitu, Kebiasaan yang meliputi budaya kerja, peraturan yang meliputi budaya kerja, dan nilai yang meliputi budaya kerja.

1) Kebiasaan

Burghardt (Syah, 2008) menyatakan kebiasaan timbul karena proses penyusutan kecenderungan respon dengan menggunakan stimulasi yang berulang-ulang, sehingga muncul suatu pola tingkah laku baru yang relatif menetap dan otomatis. Karena dimana seetiap anggota kepolisian yang juga merupakan makhluk sosial, memiliki kebiasaan-kebiasaan yang berbeda-beda di setiap oragnya. Kebiasaan yang unsur yang paling hakiki, sulit diperbaiki secara cepat di karenakan sikap yang dibawa dari lahir, akan sulit berubah scara cepat.

2) Peraturan

Indikator mengenai peraturan, dapat dilihat dari gambaran bahwa peraturan adalah perangkat yang berisi patokan dan ketentuan untuk dijadikan pedoman yang merupakan hasil dari keputusan yang telah disepakati dalam suatu organisasi yang bersifat mengikat, membatasi dan mengatur dan harus di taati serta harus dilakukan untuk menghindari sangsi dengan tujuan menciptakan ketertiban, keteraturan, dan kenyamanan.

Aturan juga berkaitan dengan nilai dan norma yang berlaku di lingkungan masyarakat. aturan yang biasanya bersifat mengikat secara lokal dimana hanya manusia dalam lingkungan tersebut saja yang memiliki kewajiban untuk menaati peraturan. Namun dalam makna yang lebih luas, istilah aturan tidak dapat didefinisikan sederhana itu karena menyangkut perbedaan tujuan dan kebutuhan.

3) Nilai-Nilai

Indikator mengenai Nilai-Nilai dapat dilihat dari gambaran bahwa Nilai-Nilai moral yang terkandung dari setiap langkah yang dilakukan anggota kepolisian, setiap manusia tentu melakukan suatu aktivitas atau dan tindakan untuk mencapai tujuan yang di harapkan. Pada kenyataannya tidak sedikit orang yang melakukan segala tindakan untuk mencapai tujuannya baik itu berupa tindakan baik maupun tindakan buruk. Yang terpenting iya mampu mencapai tujuan yang iya harapkan. Dalam hal ini, perlu adanya suatu patokan untuk tolak ukur untuk mengatur tindakan manusia. (Brata, 2022)

2. Konsep pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Menyimak pengertian pengertian dari KBBI maka pelayanan berfungsi sebagai sebuah system yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini masih tetap terjaga menjadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidup. Dalam kamus besar bahasa indonesia di nyatakan dengan jelas tentang pengertian dari pelayanan, yaitu pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain. (Maulidiah, 2014)

Pelayanan publik secara konseptual dapat dijelaskan dengan menelaah kata demi kata. Menurut Kotler sebagaimana dikutip oleh Lukman (2000), disebutkan bahwa Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Istilah publik dalam pengertian sehari-hari di Indonesia sering dipahami sebagai negara atau umum, hal ini biasa dijumpai dalam pola Bahasa Indonesia yang menterjemahkan publik seperti pada istilah public administration yang diterjemahkan sebagai administrasi negara.

Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, atau orang banyak.

Berdasarkan uraian pengertian di atas, maka berbagai pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2005). Dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, diberikan pengertian publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Mahsyar, 2011)

Karakteristik pelayanan menurut Norma (1991:14) sebagai berikut;

- a) Pelayanan yang bersifat tidak dapat di rabah, pelayan sangat berlawananann sifatnya dengan barang jadi.
- b) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tidakkan sosial.

- c) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat di pisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersama.

Ada tiga fungsi pelayanan publik yang dilakukan pemerintah yaitu environmental service, delopment service dan protective service. Pelayanan oleh pemerinntah juga di bedakan berdasarkan siapa yang menikmati atau menerima dampak layanan baik individu maupun kelompok. (Parsaoran, 2017)

Menurut undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayana publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut; Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebbutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa ataupun pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

a) Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. (Menurut Moenir, 2015) unsur-unsur tersebut antara lain:

- 1) Sistem, prosedur dan metode yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 2) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan

harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

- 3) Sarana dan Sistem, prosedur dan metode yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 4) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- 5) Sarana dan prasarana prasarana
- 6) Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- 7) Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya. (Setiawan et al., 2020)

b) Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan. Berdasarkan keputusan menteri pemberdayaan

aparatur negara No. 62 Tahun 2003 tentang penyelenggara pelayanan publik setidaknya mengandung sendi-sendi;

- a) Kesedarhanaan, dalam artian prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah di pahami dan mudah di laksanakan.
 - b) Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal;
 - c) Persyarakatan teknik dan administratif pelayanan publik
 - d) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan ataupun sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - e) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
 - f) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- (Rahmadana, 2020)

3. Kepolisian

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memegang peranan penting dalam negara, terutama bagi negara yang berdasar atas hukum (Pasal 1 ayat (3) UUD 1945). Di dalam negara hukum, kehidupan hukum sangat ditentukan oleh faktor struktur atau lembaga hukum, disamping faktor-faktor lain, seperti substansi hukum dan faktor kultur hukum.

Kepolisian Negara Republik Indonesia memiliki keterbatasan, baik dalam hal ketersediaan personil, peralatan dan anggaran operasional, oleh karena itu diperlukan keterlibatan masyarakat itu

sendiri dalam penciptaan keamanan dan ketertiban umum. Berkaca pada tugas dan peranan negara dalam melindungi seluruh warga negaranya, maka dalam terminologi ilmu pemerintahan negara dimanapun di dunia ini, yakni : memberikan layanan civil (Civil Service), memberikan layanan publik (Public Service) dan memberikan penguatan pemberdayaan masyarakat (Empowering) melalui kebijakan kebijakannya.

Tiap-tiap warga Negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan, wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya (Pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia (UUD NKRI Tahun 1945).

Pelaksanaan prinsip etika politik dan hukum dari tugas Negara untuk melindungi seluruh rakyatnya itu, diselenggarakan melalui salah satu tugas pemerintahan di bidang kepolisian negara.

Hal ini ditegaskan dalam Pasal 30 ayat (4) UUD NKRI Tahun 1945 serta disebutkan dalam Pasal 2 Undangundang No. 2 Tahun 2002. Sejak lama masyarakat menghendaki Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) dalam menjalankan tugasnya tidak bersifat militeristik yakni menggunakan senjata melawan musuh masyarakat, tetapi yang diinginkan masyarakat adalah Polri bisa lebih berperan sebagai sosok hukum yang hidup yang bertugas melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat serta bertindak berdasarkan hukum yang berlaku.((Universitas Islam Kalimantan), 2021)

Kepolisian adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pejabat kepolisian negara republik indonesia adalah anggota kepolisian negara republik indonesia yang berdasarkan undang-undang memiliki wewenang umum kepolisian. (Ansori, 2005)

Undang-undang No. 13 tahun 1961 tentang ketentuan-ketentuan pokok kepolisian apabila diamati dengan teliti ketentuan pasal 1 ayat 1 dan 2 undang-undang No. 13 tahun 1961 yang menyatakan bahwa polri selaku alat negara penegak hukum yang terutama tugas memelihara keamanan di dalam negeri, didalam menjalankan tugasnya itu harus sellau menjunjung tinggi hak-hak asasi rakyat dan hukum negara. (Astari, 2015)

a) Peran Kepolisian Negara Republik Indonesia Sebagai Lembaga Negara Berkaitan dengan pengertian Polisi atau Kepolisian, Banurusman11 memberikan pengertian tentang Polisi di mata masyarakat sebagai berikut: “Polisi adalah petugas yang terus menerus memberikan perhatian terhadap pemecahan soal-soal kejahatan dan memberikan pelayanan publik dalam penanganan kejahatan”.

Dari pengertian tersebut menandakan bahwa pandangan masyarakat terhadap keberadaan Polisi hanyalah terbatas pada pemecahan pemecahan masalah kejahatan, padahal tidak hanya sampai disitu pengertian tentang Polisi.

Kepolisian memiliki peranan penting dalam mewujudkan keamanan dan kenyamanan dalam kehidupan bermasyarakat, kepolisian merupakan lembaga pengayom masyarakat dalam segala kondisi sosial yang caruk maruk. Peran kepolisian dapat dikatakan sebagai aspek kedudukan yang berhubungan dengan kedudukannya sebagai pelindung masyarakat.

Menurut Soejono Sukanto, Peran atau Peranan (Role) merupakan aspek dinamis dari suatu kedudukan atau (status). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya maka dia menjalankan suatu peran. Sedangkan menurut teori peranan (roletheory) yang di kutip oleh Setiawan mengatakan bahwa “Peranan atau Peran adalah sekumpulan tingkah laku yang dihubungkan dengan suatu posisi tertentu” menurut teori ini, peranan yang berbeda menimbulkan tingkah laku itu sesuai dengan suatau situasi lain relatif bebas (Independent) tergantung pada orang yang menjalankan peran tersebut, jadi setiap orang akan mempunyai peranan pada masing-masing situasi.

Selanjutnya Polisi dengan peranannya sebagai pengayom keamanan yang ruang lingkupnya tidak terbatas pada masalah kejahatan memiliki andil besar terhadap stabilitas masyarakat. Sementara itu tanpa adanya dukungan masyarakat belum dalam melaksanakan fungsinya, Polisi akan berhasil mencapai sasaran yang diharapkan. Ini membuktikan bahwa Polisi memiliki pertautan

dengan masyarakat dimana Ia hidup atau dengan kata lain, timbal balik antar keduanya dapat menyatukan tujuan sasaran yang hendak dicapai.

Sehubungan dengan hal di atas tercantum dalam Undang-undang No. 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara sebagai berikut: “Polisi adalah alat revolusi dalam rangka pembangunan Nasional, semula berencana untuk menuju tercapainya masyarakat adil dan makmur bersama berdasarkan Pancasila”. Berdasarkan uraian di atas, kesimpulan beberapa faktor yang menjadi pentingnya dan betapa besarnya pengaruh Polisi atau Kepolisian dalam memacu perkembangan pembangunan dan pertahanan Nasional dalam stabilitas masyarakat dan Negara yaitu: Fungsi, tugas, dan lingkungan pekerjaannya, badan atau organisasinya dan pelaksanaan di lapangan yang menentukan keberhasilan Polri untuk menarik partisipasi masyarakat. (Masturoh & Anggita, 2018)

b) Tujuan Kepolisian Sebagai Lembaga Negara

Polri sebagai suatu aparat pemerintahan negara bertujuan untuk mewujudkan 12Kurnia Rahma Daniaty, PDF, Mengkaji Kembali Peran Dan Fungsi Polri Dalam Era Reformasi, Diakses pada tanggal 27 November 2018 keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman,

dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Menetapkan landasan hukum dan kewenangan kepolisian agar disatu sisi hukum dan keadilan dapat terjamin. Sedangkan dilain pihak dapat terwujud landasan hukum yang lebih kokoh bagi setiap tindakannya bukan tanpa latar belakang dan tujuan, adanya perwujudan kepolisian di Indonesia, terlebih lagi bagi peningkatan kesejahteraan, keamanan dan ketertiban bangsa.

Pada uraian tersebut di atas, disebutkan bahwa tujuan tersebut Polri sangatlah inti dan sekaligus harus dapat menanggulangi masalah pelanggaran lalu lintas, dimana pelanggaran lalu lintas menjadi salah satu faktor yang menyebabkan timbulnya keresahan masyarakat. Adapun alasan-alasan dan latar belakang dari tujuan kepolisian ditandai oleh berbagai hal yang berkaitan dengan perkembangan masyarakat serta berbagai konsekuensinya yang dikemukakan oleh Banurusman¹³ antara lain:

- 1) Tuntutan dan harapan masyarakat yang lebih meningkat sejalan dengan peningkatan kecerdasan dan kesejahteraan masyarakat yang memerlukan pelayanan yang lebih cepat, mudah dan menjamin perlindungan bagi diri dan harta bendanya.
- 2) Kualitas dan kuantitas kriminalitas semakin terkait dengan peningkatan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi

sehingga lebih menunjukkan gelagat modus operandi yang lebih canggih.

- 3) Meningkatkan kebutuhan keamanan atas hasil pembangunan yang semakin banyak lebih memerlukan peningkatan kualitas peran kepolisian.
- 4) Masalah-masalah yang dihadapi kepolisian cenderung berkaitan dengan seluruh aspek kehidupan nasional sehingga modus kriminalitas kemungkinan berlatar belakang dalam aspek-aspek kehidupan baik politik, ekonomi, sosial budaya maupun hankam dengan melibatkan kompetensi. (Masturoh & Anggita, 2018)

c) Peran dan Fungsi Kepolisian

Polri sebagai agen penegak hukum dan pembina keamanan dan ketertiban masyarakat. Konsepsi tugas, fungsi dan peran Polri yang bersumber dari landasan yang masih relevan namun masih perlu diorintasikan dengan perkembangan masyarakat. Polri dengan keberadaannya membawa empat peran strategis, yakni:

1. Perlindungan masyarakat
2. Penegakan Hukum
3. Pencegahan pelanggaran hukum
4. Pembinaan Keamanan dan Ketertiban masyarakat.

Sebagaimana diatur dalam ketentuan UU No. 2 Tahun 2002 tentang Polri secara gamblang dirumuskan bahwa tugas pokok Polri adalah penegak hukum, pelindung, pengayom dan pembimbing

masayarakat terutama dalam rangka kepatuhan dan ketaatan pada hukum yang berlaku.

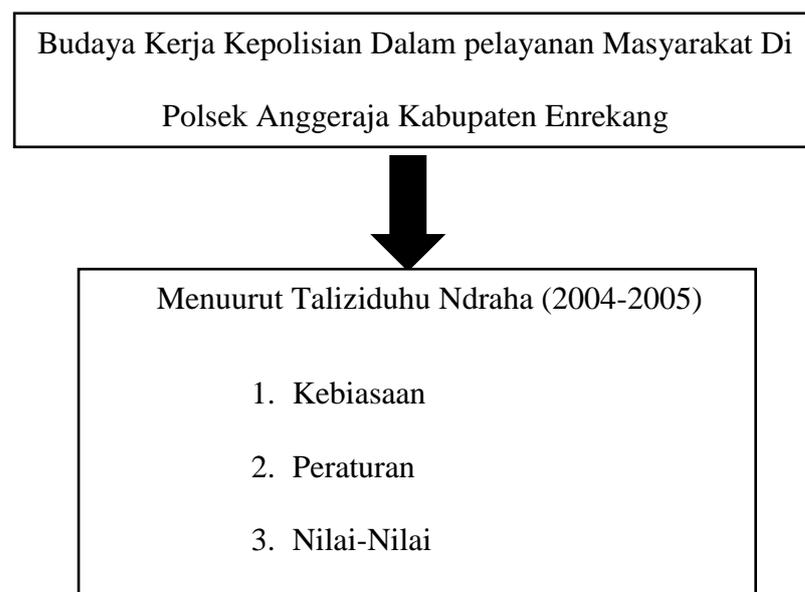
Dalam ketentuan Undang-undang tersebut, ada dua hal yang mendasar tugas utama Polri sebagaimana yang termuat dalam Tribrata maupun Catur Prasetya Polri. Sebagaimana diatur dalam UU No. 2 Tahun 2002, khususnya pada Pasal 13. Dalam ketentuan Pasal 13 ditegaskan bahwa Polri bertugas:

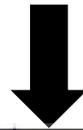
- a. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;
- b. Menegakkan hukum; dan
- c. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

C. Kerangka Pikir

Dalam mengukur budaya kerja kepolisian dalam pelayanan masyarakat, pada penelitian ini teori yang digunakan adalah teori yang dikemukakan oleh Taliziduhu Ndraha (2004-2005). Adapun kerangka fikir yang digunakan adalah sebagai berikut :

Gambar 2.1 Kerangka fikir





Polisi Professional

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini berfokus pada “Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Masyarakat Di Polsek Anggeraja Kabupaten Enrekang”. Agar dapat menilai Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Masyarakat Di Polsek Anggeraja Kabupaten Enrekang dan pandangan masyarakat tentang Pelayanan di Polsek Anggeraja Kabupaten Enrekang.

E. Deskripsi Fokus

Berdasarkan kerangka fikir di atas, maka berikut uraian deskripsi fokus mengenai objek yang akan diteliti, deskripsi fokus ini diambil dari teori budaya kerja menurut Taliziduhu Ndraha :

1. Kebiasaan setiap anggota kepolisian berperilaku berdasarkan akan hak dan kewajibannya, kebebasan, kebiasaan atau kewenangan dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya baik pribadi maupun kelompok. Dalam hal ini menggambarkan bagaimana kebiasaan yang dilakukan setiap anggota kepolisian Kecamatan Anggeraja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di katakatakan sudah berjalan dengan baik

2. Peraturan. Kepolisian Republik Indonesia nomor 7 tahun 2006 tentang kode etik pada point lima menerangkan bahwa anggota Polri senantiasa tidak mengeluarkan ucapan atau isyarat yang bertujuan untuk mendapat imbalan atas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Hal ini mengacu pada sikap dan perilaku yang yang diterapkan oleh kepolisian Kecamatan Anggeraja dalam menjalankan peraturan yang ada guna memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan bagaimana sanksi yang diterapkan oleh Pimpinan guna memberikan ketegasan pada anggota polisi dalam hal peraturan yang sudah di tetapkan oleh polsek Anggeraja serta apa yang menjadi dasar hukum pengembangan budaya kerja Kepolisian Kecamatan Anggeraja. Pada gambaran indikator peraturan tersebut Polsek Anggeraja menerapkan peraturan dikatakan sudah berjalan dengan cukup baik, namun terdapat kendala pada peturan kepolisian yaitu masih ada pihak Kepolisian Polsek Anggeraja yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan Kode Etik.
3. Nilai-Nilai. Nilai merupakan suatu yang memberi makna dalam hidup, yang memberi acuan, titik tolak dan tujuan hidup. (Steeman dalam Adisusilo, 2013). Nilai itu lebih dari sekedar keyakinan, nilai selalu menyangkut pola pikir dan tindakan, sehingga ada hubungan yang amat erat antara nilai dan etika. Dalam hal ini kepolisian Kecamatan Anggeraja harus memegang peran yang sangat penting untuk memberikan nilai moral dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pada gambaran

indikator tersebut Nilai-Nilai dari Polsek Anggeraja pada pandangan masyarakat di katakan belum berjalan secara maksimal.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu kurang dari dua bulan setelah pelaksanaan ujian seminar proposal, serta surat-surat yang diperlukan sebagai kelengkapan untuk melakukan penelitian telah memenuhi syarat kelengkapan.

2. Lokasi penelitian

Adapun lokasi penelitian ini berada di Kabupaten Enrekang kemudian penelitian ini akan dilakukan di Polsek Anggeraja Kabupaten Enrekang.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif lapangan, di mana penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Budaya Kerja Kepolisian dalam ruang lingkup pelayanan masyarakat. Penelitian kualitatif berusaha memecahkan masalah yang terjadi berdasarkan data-data yang diperoleh dari responden atau menganalisa dan peneliti bertindak sebagai seorang pengamat.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan merupakan tipe penelitian deskriptif kualitatif, yakni riset ditujukan untuk menggambarkan kenyataan dengan

alasan yang pas. Penelitian deskriptif dimaksudkan buat mengumpulkan dan menerima status sesuatu permasalahan yang muncul, Tujuan penelitian deskriptif ini adalah guna membuat uraian secara akurat mengenai Fakta-Fakta lapangan.

C. Sumber Data

Sumber data dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu data Primer dan data Sekunder. Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan data sekunder merupakan suatu data yang dikumpulkan oleh pihak lain atau data yang diperoleh dari pihak kedua.

1. Data Primer

Data primer diperoleh langsung oleh penulis dari hasil wawancara, observasi, dokumen pribadi, yang berkenaan dengan objek penelitian di Polsek Anggeraja.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari beberapa literatur seperti buku, jurnal, karya ilmiah, internet, dokumen dan laporan yang bersumber dari Lembaga terkait dengan kebutuhan data dalam penelitian.

D. Informan Penelitian

Informan merupakan orang-orang yang bisa membagikan data dan riset yang di coba. Informasi yang di seleksi merupakan orang yang di kira bisa memenuhi data tentang bagaimana pelaksanaan Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Masyarakat Di Polsek Anggeraja Kabupaten Enrekang.

Informan kunci pada riset ini merupakan beberapa Staf Anggota Kepolisian dan juga beberapa perwakilan Masyarakat.

Tabel 3.1 Tabel informan

No	Informan	Jabatan	Jumlah
1.	Aipda sayawaluddin	Kanit Sabara	1
2.	Aiptu Zulkarnain	Kanit Provos	1
3.	Aiptu Armansayah Djemin S.Sos	SPKT	1
4.	Samsir	Masyarakat	1
5.	Abbi	Masyarakat	1

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data. Teknik pengumpulan data merupakan suatu tahap penting dalam sebuah penelitian, karena teknik pengumpulan data ini nantinya digunakan sebagai dasar dalam Menyusun instrument penelitian. Dengan penjelasan di atas maka, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek untuk memahami pengetahuan dari suatu kejadian untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

2. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya jawab dalam

hubungan tatap muka, sehingga gerak mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah Teknik pengumpulan data dengan menganalisis suatu dokumen-dokumen, baik itu dokumen tertulis atau gambar. Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal variabel yang berupa catatan, transkrip, surat kabar dan lainya.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode dalam memproses data menjadi informasi. Saat melakukan suatu penelitian kita perlu menganalisis data agar data tersebut mudah dipahami. Analisis data juga diperlukan agar kita mendapatkan solusi atas permasalahan penelitian yang tengah dikerjakan. Semua data yang sudah terkumpul dari proses pengumpulan data, kemudian dilakukan analisis. Menurut (Sugiyono, 2017) langkah - langkah dalam analisis data kualitatif dilakukan dengan cara: reduksi data (data reduction), penyajian data (data display) dan penarikan kesimpulan (conclusion drawing).

1. Reduksi Data

Mereduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal - hal penting, dan mencari tema dan polanya

2. Paparan Data

Pemaparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan Tindakan.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Kesimpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian.

G. Teknik Pengabsahan Data

Dalam penelitian ini teknik pengabsahan data yang digunakan yaitu Teknik yang disebut triangulasi. Triangulasi dalam melakukan pengujian kredibilitas dapat diartikan yaitu pengecekan data-data dari berbagai sumber yang diambil oleh peneliti dengan melakukan macam-macam cara dan berbagai waktu yang ditentukan peneliti (Sugiyono, 2016).

1. Transparansi Sumber

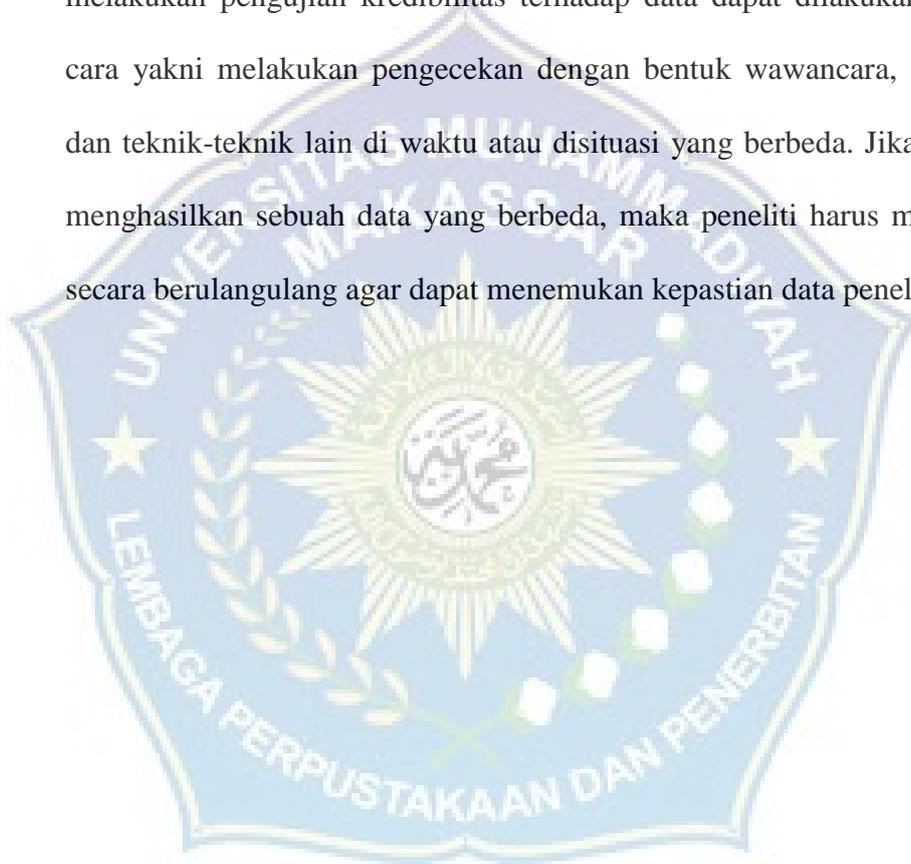
Triangulasi Sumber yaitu teknik yang digunakan dalam melakukan pengujian kredibilitas dari data. Diterapkan dengan mengecek data penelitian yang didapat dari sumber-sumber yang telah ditentukan oleh peneliti.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah cara dalam menguji kredibilitas data, teknik ini dilakukan dengan mengecek data-data terhadap sumber data yang telah ditentukan peneliti dengan cara yang berbeda dari cara sebelumnya.

3. Triangulasi Waktu

Salah satu yang mempengaruhi kredibilitas sebuah penelitian adalah waktu. Data yang telah terkumpul sebelumnya melalui teknik wawancara misalnya pada pagi hari, kemudian narasumber masih dalam keadaan jasmani yang segar, belum banyak terjadi masalah, maka data yang dia berikan akan lebih valid sehingga data akan lebih kredibel. Sehingga untuk melakukan pengujian kredibilitas terhadap data dapat dilakukan melalui cara yakni melakukan pengecekan dengan bentuk wawancara, observasi dan teknik-teknik lain di waktu atau disituasi yang berbeda. Jika hasil uji menghasilkan sebuah data yang berbeda, maka peneliti harus melakukan secara berulang-ulang agar dapat menemukan kepastian data penelitiannya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Daskripsi Umum Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis Dan Lokasi Penelitian

Kecamatan Anggeraja merupakan bagian wilayah Kabupaten Enrekang yang terletak di wilayah utara Kabupaten Enrekang sekaligus berperan sebagai salah satu penyangga Kabupaten Enrekang di mana dalam perkembangannya telah menunjukkan kemajuan diberbagai bidang sesuai dengan peran dan fungsinya.

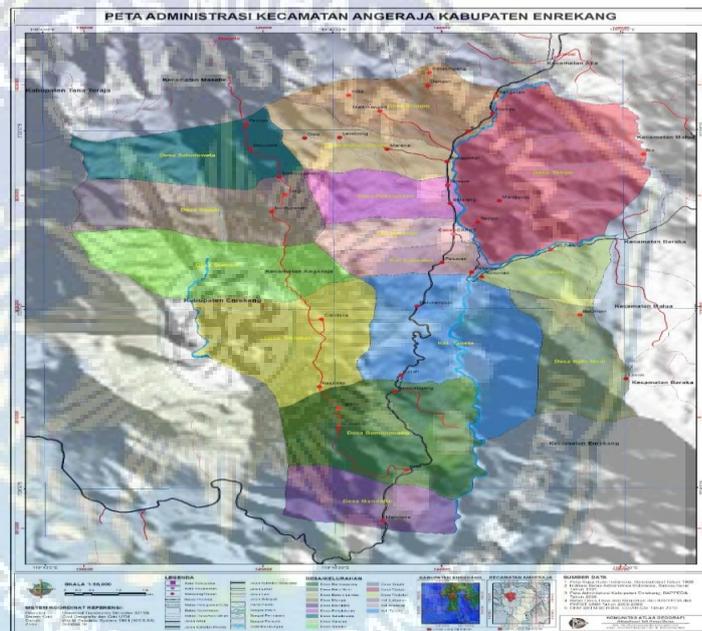
Luas wilayah Kecamatan Anggeraja adalah 126,96 km dengan jumlah penduduk 23.825 dengan klasifikasi jumlah penduduk laki-laki 11.909, dan jumlah penduduk perempuan 11.916 (Sumber: BPS Sensus Penduduk Tahun 2010). Yang terdiri dari 15 Desa/Kelurahan yaitu:

Tabel 4.1 luas wilayah berdasarkan kecamatan Anggeraja.

No.	Kecamatan	Luas (km)
1.	Kelurahan Lakawan	9,30
2.	Kelurahan Mataran	10,45
3.	Kelurahan Mataran	4,98
4.	Kelurahan Bamba Puang	9,2
5.	Kelurahan Siambo	6,51
6.	Kelurahan Mampu	10,64
7.	Kelurahan Pekalobean	9,92
8.	Kelurahan Singki	12,08
9.	Kelurahan Desa Salu Dewata	13,15

10.	Kelurahan Tindalun	12,18
11.	Kelurahan Buntu Lamba	4,33
12.	Kelurahan Tampo	7,45
13.	Kelurahan Saruran	4,10
14.	Kelurahan Baru Noni	5,05
15.	Kelurahan Mandatte	06,00
Jumlah		125,34

Gambar 4.1 Peta
Kecamatan
Anggeraja



Wilayah Kecamatan Anggeraja tersebut di atas dibawah suatu organisasi pemerintahan Kecamatan Anggeraja sebagai wadah

penyelenggaraan tugas dan fungsi pemerintah dalam melaksanakan pembangunan dan pelayanan masyarakat.

Setiap unit kerja atau organisasi pemerintahan bertanggung jawab dan bertugas melaksanakan kewenangan otonomi wilayahnya menurut bidang teknis kewenangannya sehingga organisasi tersebut dapat menghadapi masalah di lingkungannya masing-masing, baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal yang dapat mempengaruhi pencapaian kinerja organisasi secara keseluruhan

Kepolisian sektor yang kemudian di singkat polsek adalah unsur pelaksanaan tugas pokok fungsi kepolisian di wilayah kecamatan yang berada di bawa kapolres, Adapun alamat polsek Anggeraja yang terletak di Jalan Negara No. 62 Cakke.

Secara Geografis letak wilayah kecamatan anggeraja terletak di sebelah Selatan kota Enrekang dengan luas wilayah + 125,35 km Batas wilayah

Sebelah Utara : Kecamatan Alla

Sebelah Selatan : kecamatan Enrekang

Sebelah Timur : Kecamatan Baraka

Adapun bagian bagian pada polsek Anggeraja terdiri dari bagian sabhara, bagian, penjaga SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu). Pelayanan Provos, Ruang staf, Ruang

Kapolsek, Ruang Aula, Mushalla, Penjara, Lapangan olah raga, dan Area parkir.

2. Visi Dan Misi Polsek Anggeraja

Setiap instansi atau organisasi memiliki tujuan dan hasil yang akan di capai. Adapun visi dan misi polsek aggeraja sebagai berikut :

a. Visi

Terselenggaranya pelayanan prima kepada Masyarakat secara professional, procedural, dan akuntabel.

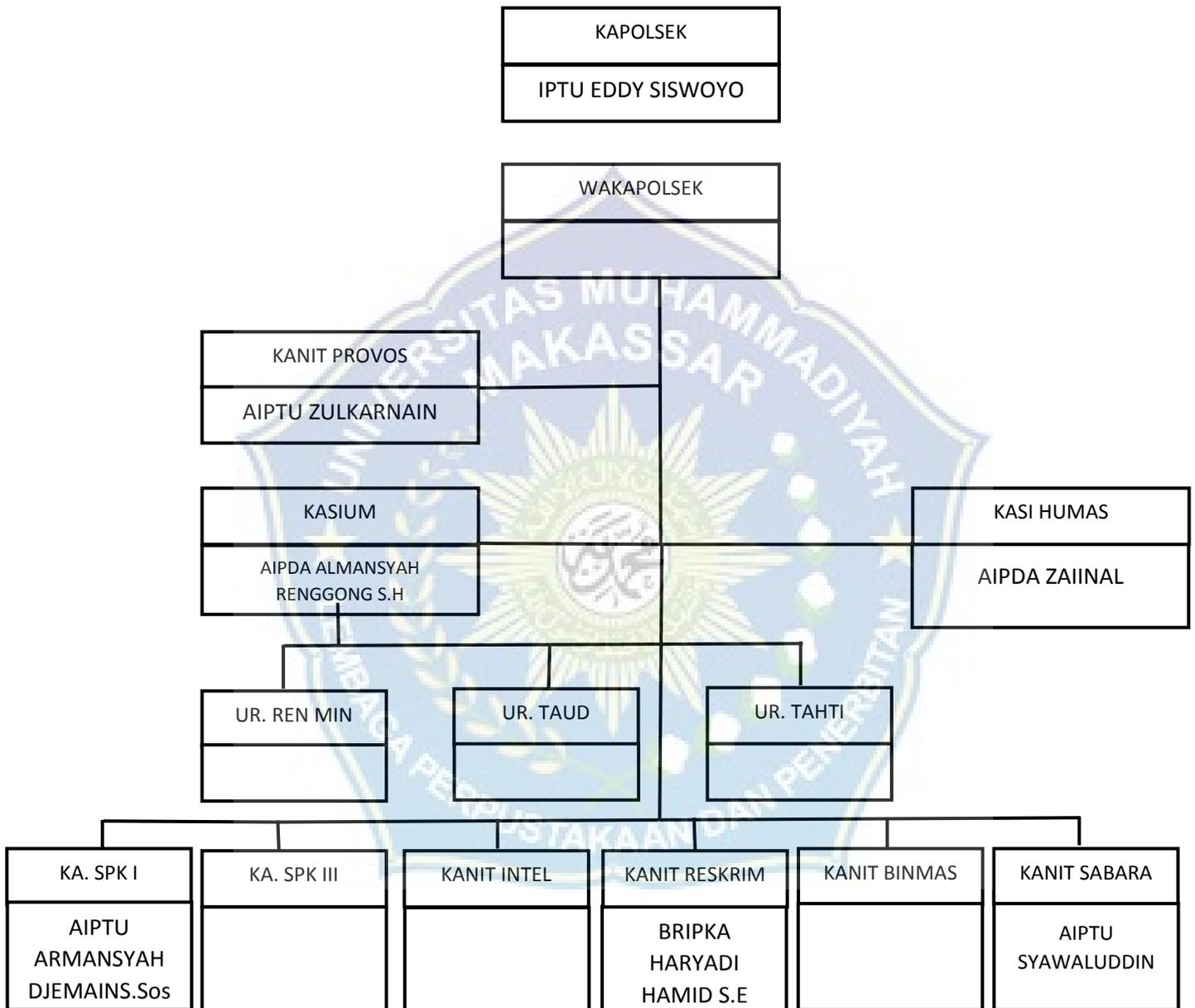
b. Misi

Menjaga konsistensi kinerja dalam pelayanan Masyarakat secara efektif dan efisien guna mewujudkan kualitas pelayanan public yang unggul.

3. Struktur Organisasi Polsek Anggeraja

Struktur organisasi merupakan struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara kelompok pemegang posisi yang bekerja sama secara Bersama-sama untuk mencapai tujuan Bersama. Oleh sebab itu, perlunya struktur organisasi dalam suatu organissasi adalah untuk memberikan gambaran yang jelas tentang kehidupan tiap-tiap personil, tugas-tugas yang harus dilakukan secara wewenang dan tanggung jawabnya. Untuk menjelaskan struktur Sektor Kepolisian Polsek Anggeraja.

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Polsek Anggeraja



4. Pembagian Tugas Dan Fungsi Pokok Polsek Anggeraja.

Pada pembagian tugas dan tanggung jawab di polsek di jelaskan setiap bagian, sebagai berikut:

1) Kapolsek

- a). Memimpin, membina, mengawasi, mengatur dan mengendalikan satuan organisasi di lingkungan polsek dan unsur pelaksanaan kewilayahan dalam jajaranya termasuk kegiatan pengamanan markas.
- b). Memberikan saran pertimbangan kepada kapolres yang terkait dengan pelaksanaan tugasnya.

2) Unit provos

Unit provos sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 huruf E merupakan unsur pengawas dan membantu pimpinan yang berada di bawah kapolsek, unit provos bertugas melaksanakan pembinaan dan pemeliharaan disiplin, pengamanan internal, pelayanan pengaduan masyarakat yang diduga dilakukan oleh anggota dan/PNS Polri, melaksanakan sidang disiplin dan/atau kode etik profesi Polri, serta reabilitas personel;

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat

(2), unit provos menyelenggarakan fungsi :

- a). Pelayanan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan perilaku dan tindakan personel Polri;

- b). Penegakan disiplin, ketertiban dan pengamanan internal personel posek;
- c). Pelaksanaan sidang disiplin/dan atau kode etik profesi personel;
- d). Pengawasan dan penilaian terhadap personel Polsek yang sedang dan telah menjalankan hukuman dan/atau kode etik profesi.

3) Sihumas

Dalam melaksanakan tugas SIHUMAS menyelenggarakan fungsi yaitu sebagai berikut: pengumpulan dan pengolahan data serta peliputan dan dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas Polsek. Pengolahan dan penyajian informasi sebagai bahan publikasi kegiatan Polsek.

4) Sium (Seksi Umum)

Sium bertugas menyelenggarakan perencanaan pelayanan, administrasi umum, ketata usahaan dan urusan dalam pelayanan markas, perawatan tahanan, serta pengelolaan barang bukti di lingkungan Polsek.

Dalam melaksanakan tugas SIUM menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a) Perencanaan kegiatan pelayanan administrasi umum, serta ketas usahaan dan urusan dalam antara lain kesekretariatan dan kearsifan dilingkungan Polsek.
- b) Pelayanan administrasi personil dan serpas.

- c) Pelayanan markas antara lain pelayanan pasilitas kantor, rapat protokoler, untuk upacara dan urusan dalam lingkungan Polsek.
- d) Perawatan tahanan dan pengelolaan barang bukti.

5) SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu)

SPKT bertugas memverikan pelayanan kepolisian terhadap masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

6) Intelkam

- a) Membantu pimpinan dan melaksanakan staf polsek yang berada di bawah Kapolsek.
- b) Menyelenggarakan dan membina fungsi intelijen bidang keamanan termasuk perkiraan intelijen persediaan pemberian pelayanan dan bentuk surat izin keterangan yang menyangkut orang asing, senjata api, dan bahan peledak dan kegiatan dan kegiatan sosial politik masyarakat.

7) Unit reskrim

Unit reskrim bertugas melaksanakan dan menyediakan tindak pidana termasuk fungsi identifikasi, yang sebagai berikut :

- a) Pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana ;

- b) Pelayanan dan perlindungan kasus kepada remaja, anak-anak dan wanita baik sebagai pelaku tindak pidana maupun korban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan ;
- c) Pengidentifikasian untuk kepentingan penyidikan .

8) Unit Bimnas

Unit bimnas bertugas melaksanakan pembinaan masyarakat meliputi kegiatan pemberdayaan polmas, ketertiban masyarakat dan kegiatan kordinasi dengan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa, serta kegiatan kerjasama dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas unit BINMAS menyelenggarakan fungsi sebagai berikut ;

- a) Pelaksanaan kordinasi dengan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa dalam rangka peningkatan kesadaran dan ketaatan masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan.
- b) Pembinaan dan penyuluhan dibidang ketertiban masyarakat terhadap komponen masyarakat antara lain remaja, pemuda, wanita dan anak.
- c) Dalam Pemberdayaan serta peran masyarakat dalam kegiatan polmas yang meliputi pengembangan kemitraan dan kerjasama antar Polsek dengan masyarakat dan pemerintah tingkat kecamatan/kelurahan/desa serta organisasi Non pemerintah.

9) Unit Sabara

Unit SABRAHA bertugas melaksanakan tujawali dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah obyek vital, TAPI TKP pengamanan tipiring dan pengendalian masa dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat serta pengamanan markas.

10) Peran Polsek (Polisi Sektor)

Sebagai unsur pelaksana tugas pokok fungsi kepolisian di wilayah kecamatan yang berada di bawah kapolres, Polsek merupakan ujung tombak dari organisasi polri dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Telah diatur dalam undang-undang Nomor 2 tahun 2002, tentang Kepolisian Republik Indonesia menjelaskan bahwa, dalam pasal 5 ayat (1), Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, mengakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.

a. Tugas dan Fungsi Kepolisian Dalam Sektor (Polsek)

a) Tugas

Polsek (Polisi Sektor) bertugas menyelenggarakan tugas pokok polri dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat,

penegakan hukum, pemberian perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat, serta tugas-tugas polri lain dalam daerah hukumnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b) Fungsi

- 1) Pemberian pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk pemerintah dan penanganan laporan /pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pelayanan surat izin/keterangan, serta pelayanan pengaduan atas tindakan anggota Polri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Penyelenggaraan fungsi intelijen dibidang keamanan meliputi pengumpulan bahan keterangan/ informasi untuk keperluan deteksi dini (*early detection*) dan peringatan dini (*early warning*), dalam rangka pencegahan terjadinya gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat, serta pelayanan SKCK.
- 3) Penyelenggaraan Turwajali, pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah dalam rangka pemeliharaan keamanan masyarakat, perundang-undangan.
- 4) Penyelenggara Turwajali dan pengamanan kecelakaan lalu lintas.

- 5) Penyelidikan penyidikan tindak pidana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 6) Pemberian bantuan hukum bagi personel poksek beserta keluarganya serta penyuluhan hukum pada masyarakat.
- 7) Pemberdayaan peran serta masyarakat melalui polmas dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, guna terwujudnya kemitraan serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap Polri.
- 8) Penyelenggaran fungsi kepolisian perairan.
- 9) Penyelenggaraan administrasi umum dan ketatausahaan.
- 10) Pengumpulan dan pengelolaan data, serta menyajikan informasi dan dokumentasi kegiatan di lingkungan polsek.

B. Hasil Penelitian

Jadi Polsek Anggeraja itu semua anggota harus datang sebelum jam 08.00 untuk melakukan apel pagi, sebelum itu pihak kepolisian Polsek Anggeraja melakukan pengamanan lalu lintas, seperti penyebrangan pada pelajar di SMA, SMP maupun SD untuk mengurangi kemacetan dan keamanan pelajar, pengendara, kemudian hari jumat setelah melakukan apel pagi pihak Polsek Anggeraja melakukan jumat bersih dan gotong royong melakukan kebersihan di area Polsek Anggeraja dan di sekitar asrama Kepolisian Polsek Anggeraja sekali seminggu setiap hari jumat dan melakukan pembinaan rohani setiap hari jumat, melakukan Razia terhadap pelajar yang tidak masuk mengikuti pembelajaran di dalam kelas dan

pembinaan kepada pelajar yang bolos serta berkeliaran bebas pada saat mata pelajaran berlangsung dan larangan merokok dalam ruangan kantor.

Kalimat awal yang terlihat pada saat memasuki Polsek Angeraja adalah “KAMI SIAP MELAYANI ANDA” ini merupakan bahwa kepolisian sangat mementingkan dan mngedepankan pelayanan terkhusus pada masyarakat dan setiap anggota wajib memberikan senyum, salam, sapa kepada masyarakat yang datang. Setiap bawahan selalu memberikan hormat kepada atasan, adapun makna nilai-nilai Tribrata dan Catur Prasetya yang berupa janji aparat kepolisian sebagai insan yang taat pada Tuhan Yang Maha Esa dan pengabdian bagi nusa dan bangsa, sebagai berikut :

TRI BRATA KAMI POLISI INDONESIA

1. Berbakti kepada nusa dan bangsa dengan penuh ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;
2. Menjunjung tinggi kebenaran , keadilan dan kemanusiaan dalam menegakkan hukum negarakesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
3. Senantias melidngi, mengayomi, dan leyalani masyarakat dengan keikhlasan untuk mewujudkan keamanan dn ketertiban;

CATUR PRASETYA

Sebagai insan Bhayangkara, kehormatan saya adalah berkorban demi masyarakat bangsa dan negara, untuk:

1. Meniadakan segala bentuk gangguan keamanan;
2. Menjaga keselamatan jiwa raga, harta benda dan hak asasi manusia;

3. Menjamin kepastian berdasarkan hukum;
4. Memlihara perasaan tentranm dan damai;

Kemudian ada 7 program proritas Jendral Polisi Idam Aziz;

1. Mewujudkan SDM (Sember Daya Manusia) unggul.
2. Pemantapan harkamtibmas
3. Penguatan penegakan hukum yang professional dan berkeadilan.
4. Pemantapan manajmen media.
5. Penguatan sinergi polisional.
6. Pemantapan klembagaan.
7. Penguatan pengawasan.

Kemudian IPTU EDDY SISWOYO, S.Sos selaku Kapolrestabes Anggeraja mwiliki 6 program kebijakan yaitu:

1. Memperbaiki keimanan .
2. Mencegah gangguan kamtibmas.
3. Memaksimalkan capaian target.
4. Penggunaan anggaran.
5. Tidak ada pelanggaran.
6. Mampu dan kuasai TI.

Terbitnya peraturan pemerintah (PP) Nomor 60 Tahun 2016 tentang tarif dann jenis pemerintah Negara bukan pajak PNBPN, termasuk biaya pembuatan SKCK di seluruh wilayah Indonesia yang semula 10.000, sejak 6 Januari 2017 naik menjadi 30.000./lembar persyaratan

1. Fotocopy KYP/ Domisili 2 lembar di perbesar 150%

2. Fotocopy kartu keluarga (KK) 2 lembar
3. Fotocopy Akte Kelahiran 2 lembar
4. Fotocopy Ijazah Terakhir 2 lembar
5. Pas foto berwarna 4x6 = 6 lembar, 2x3 = 2 lembar latar belakang merah

1. Kebiasaan

Kebiasaan erat kaitannya dengan perbuatan yang dilakukan secara berulang-ulang yang menjadi respon dari suatu perilaku. Berdasarkan Kamus Bahasa Indonesia (Debdikbud, 2007), kebiasaan itu sebagai suatu yang bisa dikerjakan. Bunghardt (dalam Syah, 2008) menyatakan kebiasaan timbul karena proses penyusutan kecenderungan respon dengan menggunakan seimulasi yang berulang-ulang, sehingga muncul suatu pola tingkah. Kepolisian memiliki kebiasaan-kebiasaan yang berbedas-beda, kebiasaan sulit diperbaiki secara cepat dikarenakan sikap yang dibawa dari lahir atau dibawa dari luar instansi namun dapat diatasi dengan adanya aturan-aturan yang telah ditetapkan, dengan demikian setiap anggota kepolisian diharapkan sikap dan perilaku yang baik, sesama anggota Polisi maupun kepada masyarakat.

Polsek Anggeraja sebagai ujung tombak dari organisasi Polri, dan sebagai unsur pelaksana tugas pokok kepolisian di wilayah kecamatan yang berada di bawah Kapolrestabes Anggeraja sebagaimana

tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan mengayomi masyarakat, sebagaimana kebiasaan yang sering dilakukan oleh anggota kepolisian Polsek Anggeraja yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan senyum, sapa, salam, penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat, menerima laporan mendatangi tempat kejadian perkara melakukan pengaturan lalu lintas demi kelancaran masyarakat dalam berkendara, dan menjaga keamanan dalam wilayah Polsek Anggeraja dan sekitar kecamatan Anggeraja.

Berdasarkan wawancara bersama dengan AD selaku bagian SPKT Polsek Anggeraja mengungkapkan kebiasaan yang sering dilakukan personel Polsek Anggeraja, beliau mengatakan bahwa :

“jadi pertama sebelum melaksanakan kegiatan tugas sehari-hari kita terlebih dahulu kita melaksanakan apel pagi, dan melakukan suatu pengecekan personel sekaligus memberi motivasi kerja agar selalu bertindak sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku dengan penuh tanggung jawab, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, setelah itu masing-masing anggota bekerja sesuai tugas pokoknya”.

(Wawancara AD 20 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti menyimpulkan bahwa setiap paginya anggota kepolisian Polsek Anggeraja melakukan apel pagi dan mendengarkan arahan dari pimpinan sebelum melakukan aktifitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan bertindak sesuai dengan standar operasional

prosedur dan penuh tanggung jawab. Kegiatan yang berulang-ulang dilakukan aparat Kepolisian Polsek Anggeraja agar terbiasa melakukan sesuatu yang baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kebiasaan merupakan perwujudan konsistensi individu dalam melakukan sesuatu hal, Kebiasaan terbentuk dari suatu pembiasaan yang terus dilakukan.

Lanjut hasil wawancara bersama AD selaku bagian SPKT Polsek Anggeraja mengemukakan bahwa kebiasaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“jadi kalau kebiasaan kita melayani Polsek Anggeraja ini khususnya di bagian SPKT apabila masyarakat membutuhkan kehadiran polisi contohnya adanya kecurian di rumahnya itu kita layani kita pergi ke rumahnya melayani dan memproses kejadian yang terjadi di rumahnya, kemudian oleh polisi melayani dengan baik”.

(Wawancara AD 20 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan oleh aparat kepolisian Polsek Anggeraja terkhusus pada Pelayanan Kepolisian Terpadu pada kebiasaannya melayani masyarakat, ketika ada masyarakat yang membutuhkan kehadiran polisi untuk memberikan bantuan atau pertolongan terhadap masyarakat pihak Kepolisian Terpadu wajib hukumnya melayani masyarakat dengan mendatangi dan mengamankan Tempat Kejadian Perkara (TKP) begitupun ketika ada masyarakat yang datang di kantor polisi untuk melapor atau membuat surat keterangan kehilangan ataukah ada keluhan-keluhan lainnya pihak kepolisian wajib melayani

masyarakat dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya dan bertindak sesuai dengan Standar Operasional Prosedurnya.

Lanjut hasil wawancara bersama dengan AD selaku bagian SPKT yang mengemukakan kebiasaan Polsek Anggeraja mengatakan bahwa :

“Kalau kita biasanya melakukan peraturan jalanan atau himbauan keamanan yang melakukan pelanggaran seperti kericuan dan pelajar yang tidak masuk pembelajaran dalam kelas bisa kita berikan pembinaan namun jika tidak ada efek jera kita lakukan Tindakan pelaporan ke kantor polisi, pemanggilan orang tua pelajar untuk di tindak lanjut”. (Wawancara AD 20 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa Polsek Anggeraja setiap paginya melakukan pengaturan lalu lintas ketika kepada masyarakat dan pelajar di daerah SMA, SMP maupun SD guna untuk mengurangi kemacetan dan kericuan dalam berkendara, kemudian razia dan pembinaan kepada pelajar yang berkeliaran tidak masuk pembelajaran dalam kelas.

Lanjut hasil wawancara bersama dengan AD selaku bagian SPKT Polsek Anggeraja yang mengatakan bahwa;

“Apabila masyarakat datang ke kantor polisi untuk mnegurus kelakuan baik, surat keterangan kehilangan, surat rekomendasi pembuatan SKCK, ataukah ada keluhan-keluhan masyarakat yang terjadi pada dirinya itu kikta wajib hukumnya polisi melayani dengan baik ”.
(Wawancara AS 21 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa aparat Polsek Anggeraja terkhusus pada pelayanan bagian SPKT admnistrasi pada saat melayani masyarakat ketika

masyarakat datang ke kantor polisi wajib hukumnya kita melayani dengan baik terhadap masalah dan keluhan-keluhan yang di hadapi oleh masyarakat.

Masyarakatlah yang memberikan masukan astas keluhan-keluhan maupun pengalaman yang telah dialami setelah menerima oleh pihak kepolisian dan menilai kinerja kepolisian. Oknum polisi yang ideal adalah oknum yang mengabdikan kepada organisasi dan negara dalam arti meningkatkan kinerja, dinas kepolisian dalam meluruskan kembali haluan organisasi jika ternyata menyimpang dari tujuan. Antara atasan dan bawahan harus memiliki hubungan sissial yang akrab, saling berbagi pengetahuan dan masukan dalam menjalankan visi dan misi. Dalam mengembangkan tugas aparat kepolisian harus professional berdasar atas budaya kerja, nilai dan norma sesuai etika preofesi Kepolisian. Pihak kepolisian sebagai objek penerima pelayanan. Kepolisian harus membentuksemacam mekanisme hubungan timbal balik anantara aparat kepolisian dengan masyarakat, sehingga masyarakat berkesempatan menumbang fikiran berupa pendapat terhadap kepolisian dan sebaiknya, pihak kepolisian memberikan sumbangan (dampak) positif pada masyarakat, dlam menghadapi berbagai masalah, kepolisian dapat menggunakan pendekatan budaya dan lintas budaya terhadap lingkungan. Nilai merupakan tolak ukur bagi masyarakat dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga

kontrol dan kepedulian sosial, baik terhadap lingkungan baik terhadap sesama manusia.

Kemudian Kesimpulan yang secara keseluruhan berkaitan dengan indikator kebiasaan adalah setiap anggota kepolisian berperilaku berdasarkan atas hak dan kewajibannya, melakukan kebiasaan-kebiasaan yang telah ditetapkan pada Polsek Anggeraja, kebebasan dan kewenangan dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya baik pribadi maupun kelompok. Menyangkut kebiasaan kepolisian di Polsek Anggeraja pada masyarakat dapat dilihat dari sikap dan pendirinya dalam melakukan pekerjaan dan kebiasaan yang telah ditetapkan pada Polsek Anggeraja dikatakan sudah cukup baik dalam penerapannya

2. Peraturan

Peraturan adalah perangkat yang berisi patokan dan ketentuan untuk dijadikan pedoman yang merupakan hasil dari keputusan yang telah disepakati dalam suatu organisasi yang bersifat mengikat, membatasi dan mengatur dan harus ditaati serta harus dilakukan untuk menghindari sanksi dengan tujuan menciptakan ketertiban, keteraturan, dan kenyamanan. Dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan Pada umumnya, peraturan merupakan hasil keputusan bersama yang harus ditaati dan dilaksanakan dimana sikapnya mengikat. Aturan juga berkaitan dengan nilai norma dan adat yang berlaku di lingkungan bermasyarakat, Aturan biasanya bersifat mengikat secara lokal dimana

hanya manusia dalam lingkungan tersebut saja yang memiliki kewajiban untuk menaati peraturan. Namun dalam makna yang lebih luas, istilah aturan tidak dapat didefinisikan sesederhana itu karena menyangkut perbedaan tujuan dan kebutuhan.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 14 tahun 2011 mengenai Kode Etik Profesi Kepolisian menerangkan etika profesi polri adalah kristalisasi nilai-nilai tribrata dan catur prasetya yang dilandasi dan dijiwai oleh Pancasila serta mencerminkan jati diri setiap anggota polri dalam wujud komitmen moral yang meliputi etika kenegaraan, kelembagaan, kemasyarakatan dan kepribadian.

1. Etika kenegaraan adalah sikap moral anggota polri terhadap Negara Kesatuan Republik Indonesia, Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, dan kebinekatunggalikaan.
2. Etika kelembagaan adalah sikap moral anggota polri terhadap institusi yang menjadi wadah pengabdian dan patut dijunjung tinggi sebagai ikatan lahir batin dari semua insan bayangkara dengan sebagai martabat dan kehormatannya sesuai dengan nilai-nilai yang terkandung dalam Tribrata dan Catur Prasetya.
3. Etika kemasyarakatan pedoman berperilaku anggota polri dalam hubungan, pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibnas), penegakan hukum, pelindung, pengayom, dan pelayanan masyarakat, kerifan local antara lain gotong royong, kesetiakawanan, dan toleransi.

4. Etika kepribadian adalah sikap perilaku seorang anggota polri dalam kehidupan beragama, kepatuhan, ketaatan terhadap hukum, dan sopan santun dalam kehidupan keluarga, bermasyarakat berbangsa dan bernegara.

Peraturan kepala kepolisian Negara Republik tahun 2011 pasal 2 peraturan ini bertujuan guna:

1. menerapkan nilai-nilai Tribrata dan Catur Prasetya pelaksanaan tugas dan wewenang umum kepolisian.
2. Memantapkan profesionalisme, integritas, dan akuntabilitas anggota Polri.
3. Menyamakan pola pikir, sikap, dan tindakan anggota polri.
4. Menerapkan standar profesi dalam pelaksanaan tugas polri.
5. Memuliakan profesi polri dengan penegakan KEEP (Kode Etik Profesi Polri).

Pada peraturan kepolisian republik indonesia nomor 7 tahun 2006 tentang kode etik profesi kepolisian, dijelaskan pada (pasal 10) bahwa anggota polri wajib menghindarkan diri dari perbuatan tercela yang dapat merusak kehormatan profesi dan organisasi serta menjunjung tinggi nilai kejujuran, keadilan dan demi pelayanan pada masyarakat senantiasa :

1. Memberikan keterangan yang benar dan tidak menyesatkan.
2. Bersikap ikhlas dan ramah menjawab pertanyaan tentang perkembangan pelayanan organisasi dan tata kerja kepolisian

3. Tidak boleh menolak permintaan pertolongan/bantuan dari masyarakat dengan alasan bukan wilayah hukumnya.
4. Tidak mencari kesalahan masyarakat.
5. Tidak mengeluarkan ucapan atau isyarat yang bertujuan untuk mendapat imbalan atas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

Di atas sangat jelas diterangkan menyangkut oknum polisi sebagai pengayom dan pelayanan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara bersama SN selaku Kanit Sabara Polsek Anggeraja mengatakan bahwa ;

“Jadi pimpinan itu selalu melakukan pengawasan dan pengendalian anggota di lapangan, begitupun dengan Sabara melakukan pengamanan di kantor dan melayani masyarakat seperti adanya keluhan dari masyarakat, surat keterangan kehilangan, pembuatan surat rekomendasi pembuatan SKCK atauka keluhan-keluhan masyarakat yang terjadi pada dirinya kehilangan, atau tindak pidana kemudian dilakukan dibuatkan laporan polisi, setelah dibuatkan laporan polisi kemudian diserahkan kepada Kapolsek nanti di disposisi dan dilarikan ke fungsi Reskrim untuk mengelola apakah melakukan penangkapan tersebut ataukah melakukan pemanggilan korban dan saksi-saksi”. (Wawancara SN 20 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa Kapolsek Anggeraja selalu mngontrol dan mengawasi setiap anggota yang bertugas di dalam atau di lapangan agar bertindak sedengan arahan dari pimpinan begitupun anggota Sabara yang bertugas di lapangan yang melakukan kegiatan masing-masing terkhusus pada bagian Sabara yang melakukan kegiatan di lapangan dengan siap siaga dalam melayani masyarakat dalam bentuk keluhan masyarakat, tindak kekerasan,

tindak kejahatan, tindak pidana, itu wajib hukumnya kepolisian melakukan pelayanan terbaik kepada masyarakat kemudian di buat laporan dan di serahkan langsung ke kapolsek dan akan ditidak lanjuti oleh reskrim untuk pengamanan lebih lanjut.

Berdasarkan hasil wawancara bresama SN selaku Kanit Sabara Polsek Anggeraja mengatakan bahwa;

“jadi tentang aturan merokok apabila ada anggota kepolisian yang merokok di dalam ruagan kerja atau merokok saat melakukan pekerjaan itu kita memiliki aturan di beri sanksi berat berupa hukuman harus membersihkan toilet dan membersihkan ruangan kerja”. (Wawancara SN 20 Maret 2024)

Berdasarkan hasil waancara di atas maka dpat disimpulkan bahwa anggota yang sedang melakukann tugasnya atau saat bekerja dilarang merokok di dalam ruangan kerja demi terciptanya suasana kerja yang nyaman dan bersih dari asap rokok, namun kenyataannya masih ada oknum Polsek anggeraja yang melanggar aturan tersebut masih ada anggota yang merokok dalam ruangan saat melayani masyarakat.

Lanjut hasil waancara dari AZ selaku Kanit Provos Polsek Anggeraja menatakan bahwa;

“Begini dek jadi kita di Polsek ini setiap pagi mulai pukul 06.30 sudah di jalan melakukan pengaturan lalu lintas terkhusus di area sekolah SD, SMP, maupun di SMA yitu guna mendukung kelancaran aktifitas dan membantu penyebrangan pelajar masuk sekolah agar masyarakat dan pelajar merasa terlayani, mengurangi kemacetan, keamanan pelajar dan masyarakat dan pelajar merasa aman dalam berkendara setelah itu jika pelajar sudah memasuki area sekolah kami langsung ke kantor”. (Wawancara AZ 20 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa jajaran Polsek Anggeraja melakukan tugas dan tanggung jawab

mengenai pengaturan lalu lintas agar tercipta suasana aman, tenang dan damai sesuai dengan kebiasaan melakukan pengaturan lalu lintas di pagi hari guna mendukung kelancaran aktivitas masyarakat, membantu penyebrangan pelajar serta keamanannya dan masyarakat, merasa aman dan terlayani terhadap pengaturan yang diberikan oleh pihak Kepolisian.

Berdasarkan wawancara bersama AZ selaku kanit provos Polsek Anggeraja mengatakan bahwa:

“ Berbicara pengaturan begini kalau kita di sini, di kepolisian ini ada namanya unit provos yang memeriksa yang melakukan pelanggaran misalnya pada bagian lalu lintas melakukan tindakan yang melanggar kode etik profesi kepada masyarakat ataukah melakukan tindakan penyimpangan nanti pihak yang merasa korban yang melaporkan ke Unit Provos dan Unit Provos nanti yang memberukan tindakan melalui sidang disiplin”. (Wawancara AZ 20 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa ketika ada oknum yang melakukan tindakan yang melanggar hukum atau sikap kurang baik terhadap masyarakat, ataukah penyelewangan jabatannya demi kepentingan dirinya, masyarakat wajib hukumnya melaporkan anggota agar yang melakukan pelanggaran ke Unit Provos agar oknum tersebut dapat di proses sesuai dengan pelanggarannya.

Lanjut hasil wawancara Bersama SR selaku masyarakat yang mengatakan bahwa :

“Memang berbeda pelayanan kepolisian jika kita memiliki kenalan di kantor polisi kita di layani secepat mungkin tanpa menunggu antri terlebih dahulu, tetapi jika kita tidak memiliki kenalan di kantor polisi kita hanya duduk diam sambil menunggu lama sampai urusan selesai”.
(wawancara SR 21 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa apabila kita memiliki kenalan di aktor polisi maka urusan kita akan lancar, tetapi kalau tidak memiliki kenalan kita hanya tinggal duduk diam sampai urusan selesai. Padahal dalam aturan pelayanan harus mengindahkan etika kemasyarakatan, olehnya itu dalam perbaikan pelayanan yang meningkatkan budaya kerja Polsek Anggeraja tidak lepas dari peran masyarakat.

Berdasarkan indikator peraturan dapat disimpulkan bahwa peraturan kepolisian Sektor Anggeraja dikatakan sudah cukup baik namun ada beberapa kendala yang menghambat Kinerja dan Peraturan Kepolisian Sektor Anggeraja.

4. Nilai-Nilai

Setiap manusia tentu melakukan suatu aktivitas dan tindakan untuk mencapai tujuan yang ia harapkan. Pada kenyataannya tidak sedikit orang yang melakukan segala tindakan untuk mencapai tujuannya, baik itu berupa tindakan baik maupun tindakan buruk. Yang terpenting ia mampu mencapai tujuan yang ia harapkan. Dalam hal ini, perlu adanya suatu patokan atau tolak ukur untuk mengatur tindakan manusia. Antara norma dengan nilai itu saling berkaitan, yang mana dalam nilai terdapat norma dan aturan yang berfungsi sebagai pedoman untuk menentukan baik atau buruknya suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Namun, sebelum membahas terlalu jauh mengenai nilai-nilai yang ada di masyarakat, organisasi maupun pendidikan terlebih dahulu harus memahami apa itu nilai. Dengan begitu

kedepannya kita dapat mengidentifikasi bentuk-bentuk dari nilai. Sebenarnya secara umum pengertian nilai bisa diartikan sebagai suatu gagasan terkait apa yang dianggap baik, indah, layak, dan juga dikehendaki oleh seluruh lapisan masyarakat dalam kehidupan lebih dari itu, bahkan nilai dapat menjadi cerminan serta gambaran akan hidup dan tatanan masyarakat yang saling membantu keteraturan sosialnya.

Konsep nilai menjadi sangat penting karena nilai dan norma menjadi pegangan di dalam pilihan tindakan dan dasar moral untuk dasar pembenaran dan evaluasi perilaku moral. Kemampuan untuk menciptakan nilai-nilai melalui analisa, pemahaman, dan penerapan merupakan pintu masuk perbaikan pelayanan publik. Dengan demikian pengaplikasian tanggungjawab menjadi bentuk pemberdayaan publik, terutama untuk mereka yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Adanya aturan dan pengawasan dapat meningkatkan rasa tanggung jawab dan mendorong orientasi hasil kerja. Proses peningkatan rasa tanggungjawab ini diharapkan akan membuat pelayanan publik lebih memperhitungkan dan memperhatikan pengembangan praktik pelayanan publik, pentingnya penambahan dan pengalaman, perubahan terus-menerus kondisi kerja dan organisasi. Pelayanan publik yang profesional membutuhkan kompetensi teknik, kompetensi ini membuat efektif dan efisien yang mengarah ke nilai. Dalam pelayanan publik, lemahnya perilaku etis atau lemahnya perilaku tidak sesuai dengan norma dapat melemahkan institusi kepolisian dan berefek pada orang banyak atau

masyarakat. Padahal hakikat utama pelaksanaan kekuasaan terletak pada tanggungjawab moral.

Sistem nilai terlihat pada etika profesi kepolisian yaitu acuan oknum polisi dalam bertindak mengetahui tindakan yang dilatar belakangi oleh norma sebagai awal dalam mengambil langkah maupun keputusan yang bijak tanpa pengecualian. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 14 tahun 2001 mengenai Kode Etik Profesi Kepolisian menerangkan etika profesi polri adalah kristalisasi nilai-nilai tribrata dan catur prasya yang dilandasi dan dijiwai oleh pancasila serta mencerminkan jati diri setiap anggota polri dalam wujud komitmen moral yang meliputi etika kenegaraan, kelembagaan dan kepribadianya.

Adapun sistem nilai dan norma budaya lokal daerah setempat berupa istilah-istilah lokal yang memiliki makna dan tujuan tersendiri. Menyangkut sistem nilai dan norma lokal yang dianut oleh masyarakat seperti etika kesopanan, siri (harga diri), kejujuran, konsisten dan tidak membeda-bedakan satu sama lainnya. Inilah yang menjadi pegangan dasar dalam bertindak dan berperilaku. Pada buku Kode Etik Profesi kepolisian menyangkut etika kemasyarakatan yang telah dijelaskan pada bab pertama, oknum Polisi dalam memberikan pelayanan haruslah mengindahkan budaya lokal dalam artian mengamalkan dan mengaplikasikan nilai dan norma lokal dalam melayani masyarakat. Tanpa ada pengecualian atau pilih kasih dalam pemberian pelayanan. Dalam menyelesaikan masalah pihak Kepolisian dengan cermat dan teliti dalam mengambil sebuah

kebijaksanaan dengan cara membicarakan inti sebab akibat masalah dan mencari jalan terbaik agar tercapai perdamaian satu sama lainnya tanpa keluar dari prosedur hukum. teliti Jalam mengambil sebuah kebijaksanaan dengan cara membicarakan inti sebab akibat masalah dan mencari jalan terbaik agar tercapai perdamaian satu sama lainnya tanpa keluar dari prosedur hukum.

Hasil wawancara bersama AI selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“menurut saya personilnya kurang banyak jadi agak lama menunggu yang seharusnya cepat selesai tapi karena banyak orang antri jadi haruski tunggu sesuai dengan antrian saya saja antri hampir 3 jam”.
(Wawancara AI 21 Maret)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Polsek Anggeraja belum bisa dikatakan baik karena pelayanan yang berbelit-belit itu sama halnya dengan membuang waktu, pelayanan yang hanya membutuhkan pelayanan yang sedikit seharusnya anggota yiga orang yang melayani namun kenyataannya hanya satu orang sehingga membutuhkan waktu yang lama dan ini terjadi pada pelayanan masyarakat khusus pada bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu bagian Administrasi.

Lanjut hasil wawancara Bersama AI selaku masyarakat mengatakan bahwa :

“menurut saya pelayanan SKCK belm berjalan sepenuhnya dan maksimal, karena budaya antri yang sepenuhnya belum terwujud masih ada banyak kepolisian yang mengutamakan dan mendahulukan kekeluargaan, anggotanya, kenalanya, kerabatnya tanpa antri terlebih dahulu”.

(wawancara AI 21 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan aparat kepolisian Polsek Anggeraja belum dapat dikatakan baik dan maksimal karena masyarakat belum merasa puas bahkan merasa Tindakan kepolisian tidak profesional terkhusus pada pelayanan SPKT pada bagian administrasi. Tidak diaplikasikannya budaya antri membuat masyarakat merasa dirugikan khususnya rugi waktu. Setiap orang memiliki kesibukan tertentu maka dari itu waktu harus dipergunakan sebaik mungkin sehingga semua pekerjaan dapat tertanggung dengan baik.

Lanjut hasil wawancara bersama dengan SR selaku masyarakat yang mengatakan bahwa:

“ Sangat berbeda jika kita memiliki kenalan atau orang dalam di kantor polisi semua urusan atau kegiatan cepat dan tepat terselesaikan dengan tepat waktu tanpa adanya antri dan menunggu begitu lama sampai ber jam lamanya, harusnya pihak kepolisian mengutamakan budaya antri agar semua berjalan sesuai dengan aturan yang ada di polsek tersebut dan kita sebagai penerima pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak kepolisian”.

(Wawancara SR 21 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa sangat berbeda pelayanan polisi apabila kita memiliki kenalan maka urusan akan lancar, Padahal dalam aturan pelayanan menandakan bahwa Kepolisian dalam memberikan pelayanan harus mengindahkan etika kemasyarakatan olehnya itu, dalam perbaikan kinerja yang meningkatkan budaya kerja Polsek

Anggeraja tidak lepas dari peran serta masyarakat. Masyarakatlah yang memberikan masukan atas keluhan-keluhan maupun pengalaman yang telah dialami setelah menerima oleh pihak kepolisian dan menilai kinerja kepolisian. Oknum polisi yang ideal adalah oknum yang mengabdikan kepada organisasi dan negara dalam arti meningkatkan kinerja, dinas Kepolisian dalam meluruskan kembali haluan organisasi jika ternyata menyimpang dari tujuan. Antara atasan dan bawahan harus memiliki hubungan sosial yang akrab, saling berbagi pengetahuan dan masukan dalam menjalankan visi dan misi.

Dalam mengembangkan tugas aparat kepolisian harus profesional berdasar atas budaya kerja, nilai dan norma sesuai etika profesi Kepolisian. Pihak kepolisian sebagai objek penerima pelayanan. Kepolisian harus membentuk semacam mekanisme hubungan timbal balik antara aparat kepolisian dengan masyarakat, sehingga masyarakat berkesempatan menumbangkan fikiran berupa pendapat terhadap kepolisian dan sebaiknya, pihak kepolisian memberikan sumbangan (dampak) positif pada masyarakat, dalam menghadapi berbagai masalah, kepolisian dapat menggunakan pendekatan budaya dan lintas budaya terhadap lingkungan. Nilai merupakan tolak ukur bagi masyarakat dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga kontrol dan kepedulian sosial, baik terhadap lingkungan baik terhadap sesama manusia.

Untuk membangun citra kepolisian kedepannya, Pihak kepolisian mengadakan pertemuan dengan mengundang tokoh masyarakat, saling bagi pengalaman menyangkut budaya kerja kepolisian pada masyarakat. Menampung segala aspirasi mengenai tindakan aparat kepolisian pada saat berhadapan dengan masyarakat, adanya keluhan-keluhan masyarakat atau pemberian layanan oleh oknum polisi. Maka dari itu pihak kepolisian melakukan pembenahan atas kinerja demi memberikan kualitas yang baik dalam melayani masyarakat.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Budaya kerja menurut kamus Webster adalah ide, adat, keahlian, seni, dan nilai-nilai yang di berikan manusia dalam waktu tertentu. Budaya menyangkut moral, sosial, norma-norma perilaku yang mendasarkan kepada kepercayaan, kemampuan dan proritas anggota organisasi. Budaya kerja adalah suatu kebiasaan di pekerjaan yang di budayakan dalam suatu kelompok sebagai bentuk kerja yang tercermin dari prilaku mereka dari waktu mereka bekerja sehingga perilaku atau kebiasaan secara otomatis tertanam didalam diri mereka sendiri-sendiri (Darodjat, 2015:29).

Pelayanan diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepeentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah "*service*" (Moenir, 2002) mendefinisikan "pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang

atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna." Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

1. Kebiasaan

Kebiasaan erat kaitannya dengan perbuatan yang dilakukan secara berulang-ulang yang menjadi respon dari suatu perilaku. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (Depdikbud, 2007), kebiasaan yaitu sebagai sesuatu yang biasa dikerjakan. Burghardt (dalam Syah, 2008) menyatakan kebiasaan timbul karena proses penyusutan kecenderungan respon dengan menggunakan stimulasi yang berulang-ulang, sehingga muncul suatu pola tingkah laku baru yang relatif menetap dan otomatis. karena dimana setiap anggota kepolisian memiliki kebiasaan-kebiasaan yang berbedabeda, kebiasaanya sulit di perbiki secara cepat dikarenakan sikap yang dibawa dari lahiriyah atau di bawa dari luar instansi namun dapat diatasi dengan adanya aturan-aturan yang telah di tetapkan, dengan demikian setiap anggota kepolisian di harapkan sikap dan perilaku yang baik, baik sesama anggota polisi maupun kepada Masyarakat.

Berdasarkan indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa Pelayanan oleh aparat kepolisian Polsek Anggeraja terkhusus pada pelayanan bagain SPKT pada kebiasaanya melayani masyarakat, ketika

ada masyarakat yang membutuhkan kehadiran polisi untuk memberikan bantuan atau pertolongan terhadap masyarakat pihak kepolisian Polsek Anggeraja terkhuus di bagian Spkt wajib hukumnya melayani masyarakat dengan mendatangi dan mengamankan TKP begitupun ketika ada masyarakat yang datang ke kantor polisi untuk melapor atau membuat surat keterangan kehilangan atauka ada keluhan-keluhan lainnya pihak kepolisian wajib melayani msyarakat dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam menghadapi berbagai masalah, kepolisian dapat menggunakan pendekatan budaya dan lintas budaya terhadap lingkungan. Saling berbagi pengalaman, dan berperilaku berdasarkan akan hak dan kewajibannya, kebebasan atau kewenangan dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya baik pribadi maupun kelompok, menyangkut kebiasaan kepolisian di polsek Anggeraja pada masyarakat dapat di lihat dari sikap dan pendiriannya dalam melakukan pekerjaan atau dalam melayani masyarakat.

2. Peraturan

Peraturan adalah perangkat yang berisi patokan dan ketentuan untuk dijadikan pedoman yang merupakan hasil dari keputusan yang telah disepakati dalam suatu organisasi yang bersifat mengikat, membatasi dan mengatur dan harus ditaati serta harus dilakukan untuk menghindari sangsi dengan tujuan menciptakan ketertiban, keteraturan, dan nyaman. Dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan Pada umumnya,

peraturan merupakan hasil keputusan bersama yang harus ditaati dan dilaksanakan dimana sikapnya mengikat. Aturan juga berkaitan dengan nilai norma dan adat yang berlaku di lingkungan bermasyarakat, Aturan biasanya bersifat mengikat secara local dimana hanya manusia dalam lingkungan tersebut saja yang memiliki kewajiban untuk menaati peraturan. Namun dalam makna yang lebih luas, istilah aturan tidak dapat didefinisikan sesederhana itu karena menyangkut perbedaan tujuan dan kebutuhan.

Berdasarkan indikator tersebut dapat di simpulkan bahwa ketika ada oknum kepolisian yang melakukan tindakan yang melanggar hukum atau sikap yang kurang baik terhadap masyarakat, ataukah menyelewengkan jabatannya demi kepentingan dirinya, masyarakat wajib hukumnya melaporkan anggota yang melakukan pelanggaran ke unit provos agar oknum tersebut dapat di proses sesuai dengan pelanggarannya.

3. Nilai-Nilai

Setiap manusia tentu melakukan suatu aktivitas dan tindakan untuk mencapai tujuan yang ia harapkan. Pada kenyataannya tidak sedikit orang yang melakukan segala tindakan untuk mencapai tujuannya, baik itu berupa tindakan baik maupun tindakan buruk. Yang terpenting ia mampu mencapai tujuan yang ia harapkan. Dalam hal ini, perlu adanya suatu patokan atau tolak ukur untuk mengatur tindakan manusia. Antara norma dengan nilai itu saling berkaitan, yang mana dalam nilai terdapat norma dan aturan yang berfungsi sebagai pedoman untuk menentukan baik atau

buruknya suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Namun, sebelum membahas terlalu jauh mengenai nilai-nilai yang ada di masyarakat, organisasi maupun pendidikan terlebih dahulu harus memahami apa itu nilai. Dengan begitu kedepannya kita dapat mengidentifikasi bentuk-bentuk dari nilai. Sebenarnya secara umum pengertian nilai bisa diartikan sebagai suatu gagasan terkait apa yang dianggap baik, indah, layak, dan juga dikehendaki oleh seluruh lapisan masyarakat dalam kehidupan lebih dari itu, bahkan nilai dapat menjadi cerminan serta gambaran akan hidup dan tatanan masyarakat yang saling membantu keteraturan sosialnya.

Sistem nilai terlihat pada etika profesi kepolisian yaitu acuan oknum polisi dalam bertindak, mengetahui tindakan yang dilatar belakangi oleh norma sebagai awal dalam mengambil langkah maupun keputusan yang bijak tanpa pengecualian. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 14 tahun 2001 mengenai Kode Etik Profesi Kepolisian menerangkan etika profesi polri adalah kristalisasi nilai-nilai tribrata dan catur prasetya yang dilandasi dan dijiwai oleh pancasila serta mencerminkan jati diri setiap anggota polri dalam wujud komitmen moral yang meliputi etika kenegaraan, kelembagaan dan kepribadian.

Adapun makna nilai-nilai tri brata dan catur prasetya yang berupa janji aparat kepolisian sebagai insan yang taat pada Tuhan Yang Maha Esa dan pengabdian bagi nusa dan bangsa, Tri Brata sebagai pedeman hidup sedangkan Catur Prasetya sebagai pedeman kerja.

Berdasarkan indikator tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sangat berbeda pelayanan polisi apabila kita memiliki kenalan maka urusan akan lancar, tapi kalau tidak ada kenalan kita hanya tinggal duduk diam sampai urusan selesai. Pada hal dalam aturan pelayanan menerangkan bahwa kepolisian dalam memberikan pelayanan harus mengindahkan etika kemasyarakatan. Olehnya itu, dalam perbaikan kinerja dan meningkatkan budaya kerja Polsek rappocini kota makassar tidak lepas dari peran serta masyarakat. Masyarakatlah yang memberikan masukan atas keluhan-keluhan maupun pengalaman yang telah dialami setelah menerima pelayanan oleh pihak kepolisian dan menilai kinerja kepolisian. Oknum polisi yang ideal adalah oknum yang mengabdikan kepada organisasi dan negara dalam arti meningkatkan kinerja, Dinas Kepolisian dan meluruskan kembali haluan organisasi jika ternyata menyimpang dari tujuan. Antara atasan dan bawahan harus memiliki hubungan sosial yang akrab, saling berbagi pengetahuan dan masukan dalam menjalankan visi dan misi.

Dalam mengembangkan tugas aparat kepolisian harus profesional berdasar atas budaya kerja, nilai dan norma sesuai etika profesi kepolisian. Pihak kepolisian sebagai subjek dalam memberi pelayanan dan masyarakat sebagai objek penerima pelayanan. Kepolisian harus membentuk semacam mekanisme hubungan timbal balik antara aparat kepolisian dengan masyarakat, sehingga masyarakat berkesempatan menyumbang pikiran berupa pendapat terhadap kepolisian dan sebaliknya.

Pihak kepolisian memberikan sumbangan (dampak) positif pada masyarakat.

Dalam menghadapi berbagai masalah, kepolisian dapat menggunakan pendekatan budaya dan lintas budaya terhadap lingkungan. Nilai merupakan tolak ukur bagi masyarakat dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga kontrol dan kepedulian sosial, baik terhadap lingkungan baik terhadap sesama manusia.

Untuk membangun citra kepolisian kedepannya, pihak kepolisian mengadakan pertemuan dengan mengundang tokoh masyarakat, Saling berbagi pengalaman menyangkut budaya kerja kepolisian di lapangan beserta pelayanan kepolisian pada masyarakat. Menampung segala aspirasi mengenai tindakan aparat kepolisian pada saat berhadapan dengan masyarakat, adanya keluhan-keluhan masyarakat atas pemberian layanan oleh oknum polisi. Maka dari itu pihak kepolisian melakukan pembenahan atas kinerja demi memberikan kualitas yang baik dalam melayani masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang ditulis oleh peneliti dengan judul Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Masyarakat Di Polsek Anggeraja yang diterangkan dalam hasil pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kebiasaan Pimpinan Kepolisian Polsek Anggeraja selalu memberikan arahan kepada anggotanya agar seluruh anggota menjalankan tugas dan meningkatkan kinerja pelayanan, setiap Kepolisian Polsek Anggeraja melakukan kebiasaan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan kebiasaan Polsek Anggeraja yang meliputi budaya kerja yang dilakukan secara maksimal.
2. Peraturan Polsek Anggeraja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikatakan belum maksimal dan *professional* yang berpedoman pada Kode Etik Profesi Polri dan Tri Brat dan Catur Prasetya dimana tugas pokok kepolisian yaitu mengayomi, melindungi, melayani dan menegakkan hukum serta bekerja sesuai dengan SOP. Pada bagian ini masih ada pihak Kepolisian yang bertindak dan memberi pelayanan tidak sesuai dengan prosedur kerja,
3. Nilai-nilai pandangan masyarakat Polsek Anggeraja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikatakan belum secara maksimal dan *professional* pengaplikasian budaya kerja belum berjalan sesuai dengan semestinya, pelayanan yang berbelit-belit, adanya tindakan pilih kasih dan

pengecualian yang dilakukan polisi. Membuat masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian, masyarakat berharap perbaikan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian, agar terciptaya hubungan yang baik antara masyarakat dengan kepolisian dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, sigap dan akurat sehingga masyarakat bisa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak kepolisian.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, ada beberapa saran sebagai berikut.

a. Untuk Kepolisian Polsek Anggeraja

Sebaiknya Polsek Anggeraja sebagai pihak yang memberikan pelayanan kepada masyarakat agar berpedoman kepada prosedur budaya kerja tanpa adanya pilih kasih dan pengecualian kepada masyarakat, dan memperbaiki pelayanan terutama di bidang Administrasi dan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai ketentuan dan perundang-undang dan Kode Etik Profesi Polri dengan berpedoman pada Catur Prasetya dan Tri Brata, sehingga kedepannya dalam memberi pelayanan kepada masyarakat bisa berjalan secara maksimal dan memuaskan bagi masyarakat.

b. Saran untuk masyarakat

Dalam membangun hubungan harmonis dengan kepolisian , masyarakat dapat melibatkan diri dalam kegiatan social yang diselenggarakan oleh Polsek Anggeraja. Dukung penuh upaya polisi dalam menjaga keamanan dan ketertiban. Hormati dan patuhi petugas polisi dalam menjalankan tugasnya

demi keamanan Bersama dan masyarakat perlu menghargai kinerja, pelayanan dan kewenangannya tersebut.

c. Untuk peneliti selanjutnya

Agar mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang Budaya Kerja Kepolisian Kepada Masyarakat Di Polsek Anggeraja. Dan juga agar melakukan penelitian tentang Budaya Kerja Kepolisian di Polsek anggeraja dengan menggunakan metode lain.



DAFTAR PUSTAKA

- Ansori, A. (2005). Konsep Diskresi Kepolisian Dalam Proses Pidana. *Perspektif*, 10(3), 194-201
- Astari, P. (2015). Landasan filosofis tindakan diskresi kepolisian terhadap anak yang berhadapan dengan hukum. *Arena Hukum*, 8(1), 1-18
- Alfian, E. (2020). Tugas dan Fungsi Kepolisian Untuk Meningkatkan Kepercayaan (Masturoh & Anggita, 2018) Publik terhadap Penegak Hukum. *Legalitas: Jurnal Hukum*, 12(1), 27-3
- Arifin, M., Tahir., & Malik, I. (2022). Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Polres Enrekang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(4), 1036-1049
- Brata, J. T., & Nashar, A. (2022, June). Visi Presisi POLRI dan Budaya Kerja Pada Kepolisian Resort Konawe Selatan. In *Indonesian Annual Conference Series* (pp. 51-56).
- Hatalea, A., Rusmiwari, S., & Aminulloh, A. (2015). Budaya kerja pegawai negeri sipil. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 3(2)
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81-90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mahsyar, A. (2013). *Coping Behaviors oleh Street-Level Bureaucrats dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Kota Makassar* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Masturoh, I., & Anggita, N. (2018). *Kedudukan Kepolisian Negara Republik Indonesia Dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia*. VI(4), 46-55.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*
- Parsaoran, J. A. S. (2020). *Dasar-Dasar Pelayanan Publik Dalam Rangka Memenuhi Pelayanan Prima Di Sektor Pemerintahan*.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*.
- Sari, N. A., Ilham, I., & Raidani, R. (2023). pengaruh budaya kerja, fasilitas kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja kepolisian pada bagian sentra pelayanan kepolisian terpadu (spkt) di polsek hamparan perak. *bonanza: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Bisnis dan Keuangan*, 3(1), 70-74.

- Setiawan, A., Malik, I., & Nasrulhaq, N. (2020). Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Masyarakat Di Polsek Rappocini Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(2), 657-669.
- Setiawan, A., Malik, I., Haq, N., Studi, P., Administrasi, I., Makassar, U., Studi, P., Administrasi, I., Makassar, U., Studi, P., Administrasi, I., & Makassar, U. (2020). *Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Masyarakat di Polsek Rappocini Makassar. 1.*
- Solikin, S. (2019). Pengaruh peran kepemimpinan dan budaya kerja terhadap kinerja anggota kepolisian pada Polsek Trimurjo Polres Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2(1)
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Sulaksono, H. (2015). Budaya organisasi dan kinerja. Deepublish.
- Suwitri, S. (2008). Konsep dasar kebijakan publik. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- ((Universitas Islam Kalimantan), 2021)(Universitas Islam Kalimantan), M. A. (2021). Tugas Dan Fungsi Kepolisian Dalam Perannya Sebagai Penegak Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian. *Al-Adl : Jurnal Hukum*, 13(1), 91. <https://doi.org/10.31602/al-adl.v13i1.4165>

L

A

M

P

I

R

A

N



LAMPIRAN 1 : FOTO / DOKUMENTASI

Gambar 1 : Kantor Polsek Anggeraja

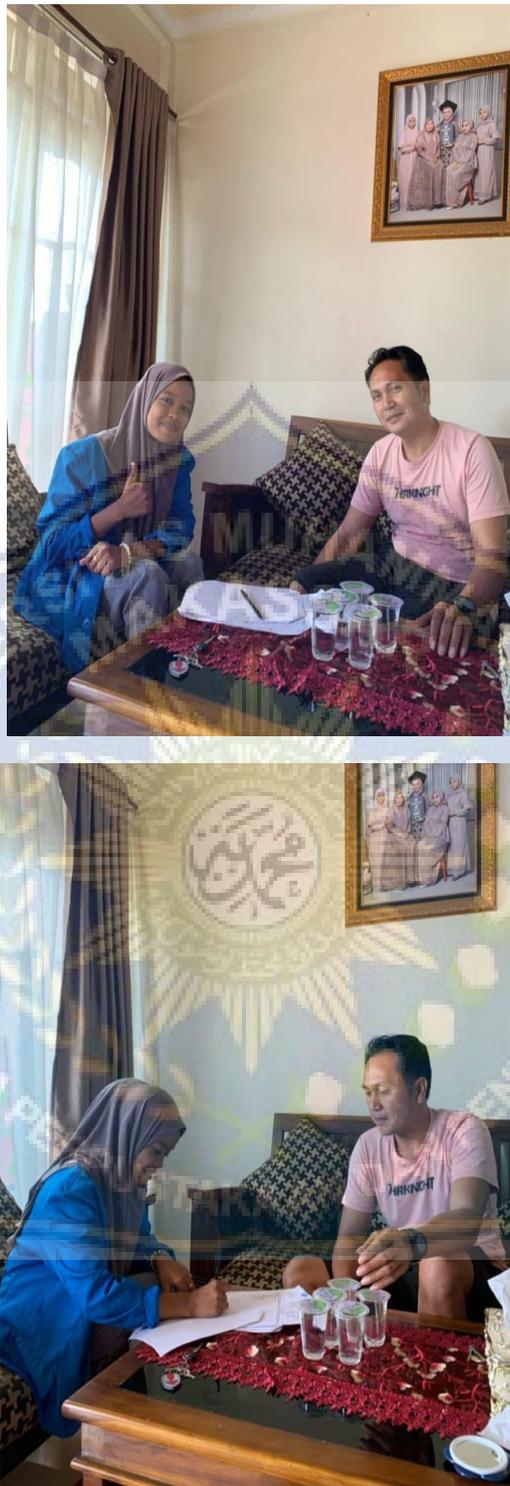


Gambar 2 : Wawancara Dengan Aiptu Syawaluddin Selaku Kanit Sabraha Polsek Anggeraja

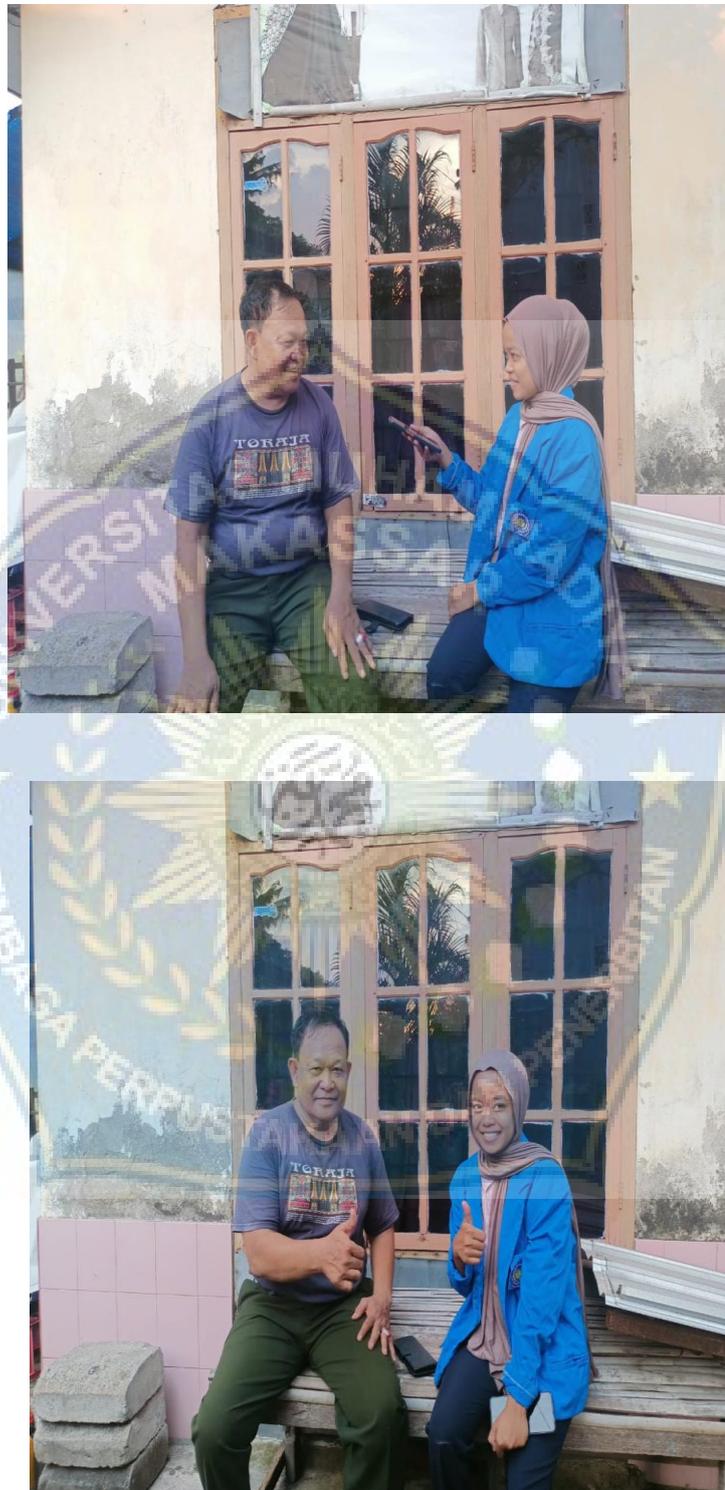


Gambar 3 : Wawancara Bersama Aiptu Armansyah Djeamin. S.Sos Selaku SPKT

1 Polsek Anggeraja



Gambar 4 : Wawancara Dengan Masyarakat Dari Desa Cakke Bapak Abbi



Gambar 5 : Wawancara Bersama Masyarakat Dari Desa Salu Dewata Bapak Samsir

LAMPIRAN 2 : SURAT IZIN PENELITIAN



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail dp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3826/05/C.4-VIII/III/1445/2024 04 March 2024 M
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 23 Sya'ban 1445
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0237/FSP/A.1-VIII/III/1445/2024 tanggal 4 Maret 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : WULAN
No. Stambuk : 10561 1115020
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"BUDAYA KERJA KEPOLISIAN DALAM PELAYANAN MASYARAKAT DI POLSEK ANGGERAJA KABUPATEN ENREKANG"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 7 Maret 2024 s/d 7 Mei 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Muh. Arief Muhsin, M.Pd.
NBM 1127761

Surat Permohonan Izin Penelitian Untuk DPMPTSP



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 5221/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Kapolsek Anggeraja Kabupaten Enrekang
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3826/5/C.4-VIII/III/1445/2024 tanggal 04 Maret 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: WULAN
Nomor Pokok	: 105611115020
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Slt Alauddin No 259, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" BUDAYA KERJA KEPOLISIAN DALAM PELAYANAN MASYARAKAT DI POLRES ANGGERAJA KABUPATEN ENREKANG "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **07 Maret s/d 07 Mei 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 04 Maret 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Surat Izin Penelitian Dari DPMPSTSP Provinsi



PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jend. Sudirman, Km 3 Pinang Telp./Fax (0420) 21079

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
 Nomor: 73.16/790/DPMPSTSP/ENR/IP/III/2024

Berdasarkan Peraturan Bupati Enrekang nomor 73 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Enrekang Nomor 159 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, maka dengan ini memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :

WULAN

Nomor Induk Mahasiswa	: 105611115020
Program Studi	: ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Lembaga	: UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Pekerjaan Peneliti	: MAHASISWA
Alamat Peneliti	: BUNTU AMPANG
Lokasi Penelitian	: POLSEK ANGGERAJA KABUPATEN ENREKANG
Anggota/Pengikut	: -

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka **MENYUSUN SKRIPSI** dengan Judul :
BUDAYA KERJA KEPOUSIAN DALAM PELAYANAN MASYARAKAT DI POLSEK ANGGERAJA KABUPATEN ENREKANG

Lamanya Penelitian : 2024-03-14 s/d 2024-05-14

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
3. Surat izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Ditetapkan di : Enrekang
\$(result_tgl_sign)
KEPALA DINAS,
 \$(result_url_arcode)
Dr. Ir. CHAIDAR BULU, ST-MT
 Pangkat: Pembina Tk.I
 NIP. 19750528 200212 1 005

Tembusan Kepada Yth :

1. Bupati Enrekang sebagai laporan
2. Kepala Bakesbangpol Kab. Enrekang
3. Desa/Lurah/Camat tempat peneliti
4. Mahasiswa ybs.



Balai Sertifikasi Elektronik

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)

Surat Penelitian Dari DPMPTSP Kabupaten Enrekang

POLRI DAERAH SULAWESI SELATAN
RESOR ENREKANG
SEKTOR ANGGERAJA
Jalan Negara Nomor 62 Cakke, 91752

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang Bertanda Tangan dibawah ini, Kapolsek Anggeraja Polres Enrekang.

Nama : **EDDY SISWOYO S.SOS**
Pangkat/NRP : IPTU / 71110099
Jabatan : KAPOLSEK ANGGERAJA

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : WULAN
NIM : 10561 1115020
Program Studi : Fakultas Sosial dan Politik
Lembaga : Universitas Muhammadiyah Makassar
Pekerjaan Peneliti : Mahasiswa
Alamat Peneliti : Dusun Buntu Ampang Desa Salu Dewata Kec.
Anggeraja Kab. Enrekang

Bahwa bersangkutan di atas telah melakukan penelitian berjudul **BUDAYA KERJA KEPOLISIAN DALAM PELAYANAN MASYRAKAT DI POLSEK ANGGERAJA POLRES ENREKANG.**

Demikian Surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya agar dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Anggeraja, 26 Maret 2024
Kapolsek Anggeraja Polres Enrekang
Sulsel

EDDY SISWOYO S.Sos
IPTU NRP. 71110099

Surat Keterangan Selesai Meneliti



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**
Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp (0411) 866972,881593, Fax (0411) 865588

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Wulan
Nim : 105611115020
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	2 %	10 %
2	Bab 2	41 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	9 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya

Makassar, 21 Mei 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Surat Keterangan Bebas Plagiasi

BAB I Wulan 105611115020

ORIGINALITY REPORT

2 %	2 %	0 %	0 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.scribd.com Internet Source	1%
2	docplayer.info Internet Source	1%
3	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes

Exclude matches

Exclude bibliography

AB II Wulan 105611115020

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	3%
2	Submitted to IAIN MADURA Student Paper	2%
3	core.ac.uk Internet Source	2%
4	Submitted to LL Dikti IX Termin Consortium Part IV Student Paper	1%
5	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	1%
6	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
7	www.repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to University of Wollongong Student Paper	<1%
9	jurnal.uniki.ac.id Internet Source	<1%

10	Submitted to St. Ursula Academy High School Student Paper	<1 %
11	Submitted to Universitas Semarang Student Paper	<1 %
12	fe.ummetro.ac.id Internet Source	<1 %
13	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	<1 %
14	theblaemblaem.com Internet Source	<1 %
15	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
16	mafiadoc.com Internet Source	<1 %
17	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
18	elitasuratmi.wordpress.com Internet Source	<1 %
19	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

BAB III Wulan 105611115020

ORIGINALITY REPORT

9%	6%	0%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	4%
2	id.scribd.com Internet Source	2%
3	Submitted to State Islamic University Alauddin Makassar Student Paper	2%
4	Submitted to Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Student Paper	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches



BAB IV Wulan 105611115020

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	6%
2	www.slideshare.net Internet Source	1%
3	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part IV Student Paper	<1%
4	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	<1%
5	smkmaarif2gombongkebumen.blogspot.com Internet Source	<1%
6	Cindy Ariza Hasibuan, Nurbaiti Nurbaiti. "Peran Layanan Publik Aplikasi Sibisa dalam Mewujudkan Kemudahan terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan", Jurnal Minfo Polgan, 2023 Publication	<1%
7	edoc.pub Internet Source	

		<1 %
8	zahiraccounting.com Internet Source	<1 %
9	mykonlinedotblist.wordpress.com Internet Source	<1 %
10	id.123dok.com Internet Source	<1 %
11	moam.info Internet Source	<1 %
12	sipp.menpan.go.id Internet Source	<1 %
13	Submitted to Universitas Lancang Kuning Student Paper	<1 %
14	ejournal.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes

Exclude matches

Exclude bibliography



BAB V Wulan 105611115020

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude references



RIWAYAT HIDUP



Wulan lahir di Buntu Ampang pada tanggal 11 Juli 2001 merupakan anak kedua dari 3 bersaudara buah hati dari Ibu Rosnita.S dan Ayah Ahmad Wala . penulis menempuh Pendidikan pertama di SD 64 Buntu Ampang pada tahun 2011 dan selesai pada tahun 2014, penulis melanjutkan Pendidikan di SMP 3 Alla dan selesai pada tahun 2017, pada tahun yang sama melanjutkan Pendidikan di SMK Negeri 2 Pangkep dan selesai pada tahun 2020, berkat dukungan dari orang tua disertai dengan doa, pada tahun 2020 penulis berhasil lulus masuk Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Makassar Program Strata (S1). Penulis sangat bersyukur diberi kesempatan oleh Allah SWT bisa menambah ilmu yang merupakan bekal di masa depan. Saat ini penulis berharap dapat mengamalkan ilmu yang telah diperoleh dengan baik dan membahagiakan orang tua. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “ Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Masyarakat di Polsek Anggeraja Kabupaten Enrekang”.