

SKRIPSI  
KINERJA APARAT KEPOLISIAN DALAM PELAYANAN  
PENGADUAN MASYARAKAT DI KEPOLISIAN RESORT  
SOPPENG

MILIK PERPUSTAKAAN  
UNISMUH MAKASSAR

SATRIANI  
Nomor Stambuk : 105610517314



ID 109/2021

1 exp.  
Smb. Alumni

R / 0201 / ADM / 21 CD  
SAT  
KI

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

## PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Kinerja Aparat Kepolisian Dalam Pelayanan  
Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Resort  
Soppeng

Nama Mahasiswa : Satriani

Nomor Induk Mahasiswa : 105610517314

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

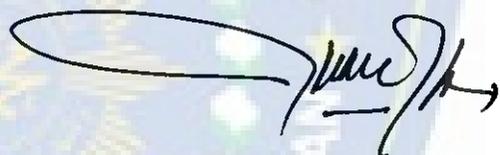
Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Muhammad Tahir, M.Si**



**Dr. H. Samsir Rahim, S.Sos, M.Si**

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi



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



**Nasrul Haq, S.Sos, MPA**  
NBM: 1067463

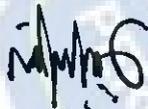
## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 0204/FSP/A.4-II/VIII/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang di laksanakan di Makassar pada Hari Sabtu 31 Agustus 2021.

### TIM PENILAI

**Ketua**

**Sekretaris**



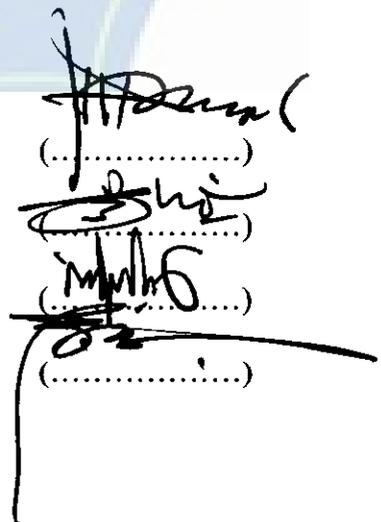
**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**



**Dr. Burhanuddin, S.Sos., M. Si**

### PENGUJI:

1. Dr. H. Muhammadiyah, MM
2. Dr. Muhammad Tahir, M.Si
3. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
4. Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si



(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Satriani

Nomor Induk Mahasiswa : 105610517314

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benarskripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik dan pemberian sanksi lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 25 Agustus 2021

Yang Menyatakan,



Satriani

## ABSTRAK

**SATRIANI. *Kinerja Aparat Kepolisian Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Resort Soppeng. ( Dibimbing oleh Muhammad Tahir dan Samsir Rahim).***

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja aparat kepolisian dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Resort Soppeng, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan tipe penelitian kualitatif. Penelitian menggunakan tipe fenomenologi, jumlah informan dalam penelitian ini adalah 7 orang. Tehnik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparat kepolisian dalam pelayanan pengaduan masyarakat sepenuhnya berjalan dengan maksimal, sesuai dengan kode etik profesi, adapun prestasi kerja, keahlian, perilaku dan kepemimpinan sebagai pedoman menjalankan tugas, pada saat oknum polisi berada dilapangan wilayah tugasnya kenyataannya aparat kepolisian dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sudah sangat baik, secara profesional, akan tugas selalu dibenahi agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal dalam hal ini kinerja kepolisian memiliki pengaruh besar untuk membangun citra kepolisian kedepannya.

**Kata Kunci : Kinerja, Pengaduan Masyarakat, Pelayanan**

## **KATA PENGANTAR**

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Kinerja Aparat Kepolisian Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Resort Soppeng**”

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari orang istimewa. Teristimewa buat Ayahanda tercinta Syamsuardi serta Ibunda tercinta Suriati. Terimah kasih banyak atas Doa, kasih dan sayang serta bimbinganmu dan dukungan morilmu selama ini. Kau sosok Ayah dan Ibu yang hebat untukku, penulis sungguh merasa bersyukur memilikimu sebagai Ayah dan Ibu. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Muhammad Tahir, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Samsir Rahim, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos. MPA selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar

4. Para dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bimbingan saran, petunjuk, dan motivasi.
5. Ucapan terimakasih kepada kepolisian Polres Soppeng, sebagai tempat meneliti penulis skripsi yang telah menerima dan membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini.
6. Kedua orang tuaku Syamsuardi dan Suriati, A.Ma yang selalu mendoakan dan mendukung saya baik moril ataupun materil. dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini.
7. Anggota Polisi Polres Soppeng. Terima kasih banyak Karena telah meluangkan waktu untuk melakukan wawancara dengan penulis dan senantiasa membantu penulis untuk memberikan kelengkapan data yang diperlukan penulis.
8. Keluarga dan sahabat-sahabatku Harmansa, Musdalifa, Jumei Hartina, Mute, Ekky, Lili, dan semua pihak terimakasih atas bantuannya.

Demikian kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan, semoga karya skripsi ini bermanfaat .

Makassar, 01 Juli 2021



Satriani

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL SKRIPSI</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	6
C. TUJUAN PENELITIAN.....	6
D. MANFAAT PENELITIAN .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Konsep Kinerja.....	10
1. Manajemen Kinerja .....	10
2. Tujuan Manajemen Kinerja .....	11
3. Proses Tahapan Kinerja .....	12
4. Indikator Asesmen Kinerja .....	15
5. Asesmem Kinerja .....	17
6. Problem Pengukuran Kinerja.....	18
7. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	18
8. Bentuk – Bentuk Sistem Pelayanan Pada Kepolisian .....	19
C. Kerangka Pikir .....	21
D. Fokus Penelitian.....	23
E. Definisi Fokus Penelitian .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	25
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	25
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	25
C. Sumber Data.....	25
D. Informan Penelitian .....	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Teknik Analisis Data.....	28
G. Keabsahan Data.....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	31
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	31
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	55
1. Prestasi Kerja .....	55

2. Keahlian.....	59
3. Perilaku.....	63
4. Kepemimpinan.....	67
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang**

Setiap abdi Negara dan abdi masyarakat dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seperti halnya peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tahun 2003, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan. Penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, kualitas kinerja harus ditingkatkan terutama dalam bidang pelayanan kepolisian kepada masyarakat, karena kepolisian merupakan garda terdepan dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat, sebagai mana slogan yang selalu kita dengar bahwa polisi itu “ Melayanai, Melindungi Dan Mengayomi”.

Kepolisian Republik Indonesia harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. begitupun dengan organisasi dan instansi-instansi yang ada. Seperti Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Kebudayaan, Dinas Pariwisata, Perpajakan, TNI, POLRI, dan masih banyak instansi-instansi lain. Pada instansi-instansi dan organisasi mengutamakan pelayanan publik khususnya pelayanan pada masyarakat. Setiap individu memiliki hak dan kewajiban yaitu hak menerima pelayanan dan kewajiban memberi pelayanan. Sebagai makhluk

sosial pada proses dan praktek pelayanan yang harus diketahui adalah etika. Etika yaitu perilaku yang diterima oleh seseorang, sopan dan saling menghargai.

Menyangkut masalah pelayanan pada masyarakat dalam hal ini ialah pelayanan aparat kepolisian dalam memberikan pelayanan. Dalam buku undang-undang Republik Indonesia nomor 2 tahun 2002 tentang kepolisian Republik Indonesia “bahwa pemeliharaan keamanan dalam negeri melalui upaya penyelenggaraan fungsi kepolisian yang meliputi ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh Kepolisian Negara 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 orang banyak. Keluhan terhadap kondisi penyediaan pelayanan publik yang dikelola oleh Aparatur Negara (POLRI) masih sering terdengar, sehingga memerlukan pemikiran yang serius dalam meningkatkan disiplin dan produktifitas kinerja pelayanan melalui pelaksanaan kinerja yang sesuai dengan nilai-nilai, moral dan budaya bangsa.

Salah satu upaya perbaikan dalam membangun budaya kerja aparatur pemerintah telah dirintis melalui Keputusan Menteri Negara Perdayagunaan Aparatur Negara No. 04/1991 tentang Pedoman Pemasarakatan kinerja, dan Keputusan Kementerian Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara No. 25/KEP/M.PAN/04/2002 tentang Pengembangan kinerja Aparatur Negara yang mencakup (Ismail, 2004:12) : (1) kebijakan Pengembangan kinerja Aparatur

Negara dapat diartikan sebagai sikap dan perilaku individu dan kelompok aparatur Negara didasari atas nilai-nilai yang diyakini kebenarannya dan telah menjadi sifat serta kebiasaan dalam melaksanakan tugas sehari-hari proses pembentukan sikap dan perilaku itu diarahakan kepada terciptanya aparatur negara yang profesional bermoral dan bertanggung jawab yang memiliki persepsi yang tepat terhadap pekerjaan untuk melaksanakan tugas mulia agar menjadi orang pilihan yang unggul; (2) Nilai-Nilai Dasar kinerja Aparatur Negara; (3) Penerapan Nilai-Nilai kinerja Aparatur Negara; dan (4) Sosialisasi Pengembangan kinerja Aparatur Negara. Pedoman tersebut merupakan pedoman dalam melaksanakan kinerja aparatur negara pada lingkungan instansi atau lembaga masing-masing, untuk menumbuhkan dan meningkatkan semangat kerja, disiplin dan tanggung jawab moral aparaturnya secara terus-menerus dan konsisten, sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

Kinerja merupakan pola tingkah laku dan nilai-nilai yang disepakati Disepakati karyawan dalam bekerja. Misalnya perilaku dalam menjalankan tugas, karier, promosi, reward dan sebagainya (Pengembangan kinerja dalam Perspektif Islam, 2003) : (1) kinerja berarti cara pandang atau cara seseorang memberikan makna terhadap “kerja”. kinerja aparatur negara secara sederhana dapat didefinisikan sebagai “cara pandang serta suasana hati yang menumbuhkan keyakinan yang kuat atas nilai-nilai yang diyakini. Serta memiliki semangat yang sangat sungguh-sungguh untuk mewujudkannya dalam bentuk kerja prestatif”. kinerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-

nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu masyarakat. Kinerja dalam organisasi, merupakan jawaban dari berhasil tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Adapun manfaat dari penerapakan kinerja yang baik antara lain (Puspita 2008:4) : (1) Memelihara lingkungan kerja yang harmonis ; (2) Menciptakan kerja yang teratur; (3). Menciptakan kondisi kerja yang tertib dan aman; (4). Memastikan pelaksanaan hak dan kewajiban kerja; (5). Responterhadap pekerjaan juga dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Lingkungan kerja memiliki dampak yang besar karena dapat memberikan nilai positif dan negatif pada pekerja. Pekerja harus cermat mengamati dan mengkondusifkan lingkungan kerjanya dalam mengambil langkah maupun tindakan yang sesuai pada budaya kerja yang berdasar pada norma dan aturan.

Menurut peraturan Kapolri No.11 Tahun 2012 Tentang Penyusunan Penetapan Kinerja di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia, mengemukakan bahwa : Kinerja adalah proses manajemen untuk menilai tingkat pencapaian indikator Kinerja, yang membandingkan target Kinerja dengan realisasi Kinerja. Pengukuran Kinerja Anggota Polri, yakni: Kepemimpinan, Jaringan Sosial, Komunikasi, Pengendalian emosi, Agen perubahan, Integritas, Empati, Pengelolaan administrasi, Kreativitas, Kemandirian.

Menurut pandangan masyarakat kepolisian dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai kenyataan yang ada belum berjalan secara maksimal, masih banyak penyimpangan dan tindakan oknum polisi yang

kurang nyaman. Pengaplikasian kinerja dalam pelayanan pengaduan masyarakat belum berjalan sebagaimana mestinya, pelayanan yang berbelit-belit membuat masyarakat kurang puas atas kinerja kepolisian, adanya pilih kasih dan pengecualian. (Andi Irwan Zam 2013). Terkhusus di Kabupaten Soppeng ada beberapa keluhan masyarakat mengenai kinerja kepolisian dalam hal proses pengaduan mulai dari adanya atauran harus 24 jam kejadian baru bisa melapor dan berbagai permasalahan-permasalahan lain yang menjadi perhatian masyarakat.

Persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat kepolisian, maksudnya sejauh mana publik berharap pelayanan yang diterima sesuai dengan norma atau aturan yang telah diberlakukan. Sehingga pengaplikasian tindakan pelayanan pada masyarakat dapat berjalan sesuai dengan semestinya. Dengan memberikan pelayanan atau fasilitas yang baik, masyarakat akan merasa puas dan hubungan sosial antara polisi dan masyarakat dapat tercipta dengan baik. dari uraian tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul ***“Kinerja Aparat Kepolisian Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Resort Soppeng”***

## **B. Rumusan masalah**

Sesuai dengan penjelasan dari latar belakang diatas, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan sebagai berikut, Bagaimana kinerja aparat kepolisian Polres Soppeng dalam memberikan pelayanan pengaduan masyarakat?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka penelitian bertujuan untuk Untuk mengetahui kinerja Polres Soppeng dalam memberikan pelayanan pengaduan masyarakat.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan baik teoritis maupun pratikal sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Sebagai bahan pertimbangan kedepan terhadap pelayanan publik yang dapat membantu civitas akademika khususnya pelayanan pengaduan kepolisian.

### **2. Manfaat Praktis**

Sebagai bahan pertimbangan kedepan mengenai pelayanan publik dalam hal ini pelayanan pengaduan kepolisian. Dengan kata lain membantu pihak organisasi dalam hal menyadari pentingnya mereduksi kesenjangan dalam pemberian pelayanan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian ini sebagai berikut :

1. Jurnal Didi Haryono dengan judul Nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepolisian Daerah DI Kalimantan Barat (2018-2019). Adapun hasil temuannya bahwa pelayanan yang di berikan oleh aparaturn pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring social, tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Menurut peraturan Kapolri No.11 Tahun 2012 Tentang Penyusunan Penetapan Kinerja di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia, mengemukakan bahwa : Kinerja adalah proses manajemen untuk menilai tingkat pencapaian indikator Kinerja, yang membandingkan target Kinerja dengan realisasi Kinerja. Pengukuran Kinerja Anggota Polri, yakni: Kepemimpinan, Jaringan Sosial, Komunikasi, Pengendalian emosi, Agen perubahan, Integritas, Empati, Pengelolaan administrasi, Kreativitas, Kemandirian.

2. Andi Irwan Zam dengan judul “Budaya Kerja Kepolisian Dalam Sistem Pelayanan Masyarakat Di Polres Bone”. Adapun hasil temuannya adalah sebagai berikut:

a. Sistem norma dan aturan yang dibudayakan atau ditetapkan pada

UndangUndang Kepolisian menyangkut pelayanan masyarakat harus diaplikasikan dengan baik. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan berpegang teguh pada budaya lokal / daerah dan kepercayaan masyarakat. Nilai lokal Bugis memiliki pengaruh besar terhadap budaya kerja, yaitu nilai kekeluargaan. Setiap pengurusan di instansi dinas maupun swasta lebih mendahulukan atau meningkatkan sistem kekeluargaan. Dalam meningkatkan kinerja yang tepat, cepat dan profesional, aparat kepolisian harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur kerja secara umum dan adil. Setiap oknum polisi tanpa terkecuali pada saat menjalankan tugas diwajibkan mengetahui dan mengaplikasikan budaya kerja yang baik dengan memperhatikan kode etik profesi kepolisian.

b. Prilaku oknum yang sewenang-wenang pada masyarakat khususnya

pelayanan lalu lintas, tanpa mengindahkan etika dengan seenaknya saja membentak, berkata tidak sopan dan kurang menghargai masyarakat. Ini membutuhkan perhatian khusus agar citra kepolisian tidak buruk karena prilaku oknum yang tidak bertanggung jawab atas tugas yang diembannya

3. Angga Adi Saputra yang berjudul Upaya Kepolisian Dalam Menanggapi Tindak Pidana Perjudian Di Wilayah Hukum Polres Boyolali yang ditulis pada tahun 2013, penemuannya adalah :
- a. Bentuk perjudian yang dilakukan oleh masyarakat di wilayah hukum Polres Boyolali yaitu ada 6 (enam) jenis, dengan berbagai modus operandi atau permainan Perjudian yang berbeda-beda diantaranya dengan menggunakan kupon, dadu, kartu Atau langsung dengan menyerahkan taruhannya.
  - b. Adapun modus operandinya berupa Berpura-pura membuka warung makanan ataupun warung kopi melakukan permainan judi di tempat terpencil serta melakukan permainan judi pada acara hajatan.
4. Andi Mariyam Ulfa dengan judul “Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus : Pelayanan Polres Enrekang Terhadap Pengaduan Masyarakat). Secara umum dapat disimpulkan bahwa pelayanan Polres Enrekang masih kurang optimal dalam berbagai hal yang meliputi :
- a. Pelayanan dengan sikap yang tulus, ramah dan juga penggunaan komunikasi yang baik dalam hal pemberian informasi terkait prosedur apa saja yang harus dilalui oleh masyarakat.
  - b. Kesigapan dalam menangani setiap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dan fokus dalam pelayanan yang cepat.

## **B. Konsep Kinerja**

Menurut Wibowo (2008:67) mengemukakan bahwa kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Menurut Bastian (Nogi 2005:175 ) Kinerja organisasi adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, misi organisasi tersebut.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005) Menurut Widodo (2006:78) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dari definisi diatas kinerja lebih ditekankan pada tanggung jawab dengan hasil diharapkan.

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa kinerja dengan kata lain *performance*, merupakan hasil kerja atau prestasi kerja yang mempunyai makna yaitu sedang berlangsungnya sebuah proses pekerjaan.

### **1. Manajemen Kinerja**

Manajemen kinerja merupakan rangkain dalam cara seseorang meningkatkan kinerja agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada publik menurut Dessler (2003:322) definisi Manajemen Kinerja adalah: Proses mengonsolidasikan penetapan tujuan, penilaian, dan pengembangan

kinerja ke dalam satu sistem tunggal bersama, yang bertujuan memastikan kinerja karyawan mendukung tujuan strategis perusahaan.

## 2. Tujuan Manajemen Kinerja

Ada beberapa tujuan dari manajemen kinerja menurut Wibisono, (2006) anatar lain :

- a. Mengatur kinerja organisasi dengan lebih terstruktur dan terorganisir.
- b. Mengetahui seberapa efektif dan efisien suatu kinerja organisasi.
- c. Membantu penentuan keputusan organisasi yang berkaitan dengan kinerja organisasi, kinerja tiap bagian dalam organisasi, dan kinerja individual.
- d. Meningkatkan kemampuan organisasi secara keseluruhan dengan perbaikan berkesinambungan.
- e. Mendorong karyawan agar bekerja sesuai prosedur, dengan semangat, dan produktif sehingga hasil kerja optimal.

Manajemen kinerja yang efektif akan memberikan beberapa hasil, diantaranya adalah:

- a. Tujuan yang jelas bagi organisasi dan proses yang benar untuk mengidentifikasi, mengembangkan, mengukur, dan membahas tujuan.
- b. Integrasi antara tujuan secara luas yang dibuat oleh manajemen senior dengan tujuan masing-masing pekerja.
- c. Kejelasan yang lebih baik mengenai aspirasi dan tujuan organisasi.

- d. Pelaksanaan dialog berkelanjutan antara manajemen dengan pekerja.
- e. Pengembangan lingkungan yang lebih terbuka.
- f. Perusahaan dapat mencapai hasil yang diinginkan.
- g. Mendorong pengembangan pribadi

Manajemen kinerja dari penjelasan para pakar dapat kita katakan bahwa manajemen kinerja mempunyai cakupan yang luas mulai dari tujuan, integrasi serta *planing* yang direncanakan jauh sebelum sebuah program itu dijalankan sehingga ada target yang ingin dicapai dengan melakukan pekerjaan secara sistematis dan berkesinambungan agar waktu yang digunakan dapat dilakukan secara efektif dan efisien demi berjalannya pelayanan publik yang maksimal.

### 3. Proses Tahapan Kinerja

Untuk melihat proses serta tahapan kinerja ada beberapa poin yang harus diperhatikan. Sjafriz Mangkuprawira (2007:158) mengelompokkan proses tahapan kinerja sebagai berikut :

#### a. Perbaikan Kinerja

Umpan balik perbaikan kinerja bagi karyawan, manajer dan spesialis dalam bentuk kegiatan yang tepat untuk mutu sumber daya manusia dan kinerja pegawai.

#### b. Penyesuaian Kompensasi

Penilaian hubungan mutu sumber daya manusia dengan kinerja membantu pihak manajemen menentukan siapa yang seharusnya menerima

penyesuaian kompensasi (peningkatan pembangunan) dalam bentuk upah dan bonus yang didasari pada sistem merit, mutu sumber daya manusia dapat menjadi unsur yang dipertimbangkan.

c. Keputusan penempatan

Keputusan penempatan dalam bentuk promosi, perpindahan dan penurunan jabatan biasanya didasari kinerja masa lalu dan antisipasi, misalnya dalam bentuk penghargaan karena mutu sumber daya manusia dan kinerjanya yang bagus.

d. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan

Kinerja untuk mengindikasikan sebuah kebutuhan untuk melakukan pelatihan kembali, tiap pegawai hendaknya selalu mampu mengembangkan diri. Hal ini sangat terkait dengan mutu sumber daya manusia.

e. Perencanaan dan pengembangan karir

Umpan balik kinerja membantu proses pengembalian keputusan tentang karir spesifik dari pegawai. Kinerja merupakan indikator penting dalam perencanaan dan pengembangan karir pegawai.

f. Memperkecil defisiensi proses penempatan staf

Baik buruknya kinerja implikasi dalam hal kekuatan dan kelemahan dalam prosedur rencana sumber daya manusia, atau hal lain dari sistem manajemen personal. Hal demikian akan mengarah pada ketidaktepatan dalam keputusan menyewa karyawan, pelatih, dan keputusan konseling.

g. Keakuratan data dan Informasi

dapat mengidentifikasi kesalahan dalam informasi analisa pekerjaan, rencana sumber daya manusia atau hal lain dari sistem manajemen personal. Hal demikian akan mengarah pada ketidaktepatan dalam keputusan menyewa karyawan, pelatihan, dan keputusan konseling.

h. Memperbaiki kesalahan rancangan pekerjaan

Kinerja yang buruk mungkin sebagai sebuah gejala dari rancangan pekerjaan yang keliru lewat penilaian dapat didiagnosa kesalahan-kesalahan tersebut dalam upaya memperbaiki kesalahan rancangan pekerjaan.

i. Kesempatan kerja yang sama

Penilaian kinerja yang akurat yang secara aktual menghitung kaitannya dengan kinerja dapat menjamin bahwa keputusan penempatan kerja yang sama bukanlah bersifat diskriminatif.

j. Tantangan-tantangan eksternal

Kadang-kadang kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal, seperti: keluarga, financial, kesehatan dan masalah-masalah lainnya. Jika masalah-masalah tersebut tidak diatasi melalui proses penilaian, maka departemen sumber daya manusia seharusnya mampu menyediakan bantuan. Umpan balik pada sumber daya manusia

Dari beberapa poin yang telah dipaparkan maka dapat kesimpulan tahapan kinerja merupakan sebuah rangkaiyan yang harus siap dihadapi oleh

seseorang dalam menjalankan sebuah program serta mampu untuk menghadapi tantangan tersebut dengan cara mempersiapkan kebutuhan yang diperlukan dalam mensukseskan sebuah program.

#### **4. Indikator Penilaian Kinerja**

Agar dapat memberikan penilaian terhadap kinerja ada beberapa indikator penilaian kinerja yang harus diperhatikan. Menurut Sedarmayanti (2011:377) penilaian kinerja adalah suatu proses dengannya suatu organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalisasi dan dapat memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka serta memungkinkan perusahaan untuk mengetahui seberapa baik seseorang karyawan bekerja jika dibandingkan dengan standar-standar organisasi. Terdapat beberapa indikator penilaian kinerja yaitu:

- a. Prestasi kerja adalah hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas baik secara kualitas maupun kuantitas kerja.
- b. Keahlian adalah tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya. Keahlian ini bisa dalam bentuk kerjasama, komunikasi, inisiatif, dan lain lain.
- c. Perilaku adalah sikap dan tingkah laku pegawai yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pengertian perilaku disini juga mencakup kejujuran, tanggungjawab, dan disiplin.
- d. Kepemimpinan adalah aspek kemampuan manajerial dan seni dalam

memberikan pengaruh kepada orang lain dan mengkoordinasikan pekerjaan secara cepat dan tepat.

Empat indikator penilaian kinerja tersebut saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Inilah yang harus dimiliki oleh semua aparat kepolisian yang ada di Polres Soppeng agar semua kebutuhan masyarakat bisa di respon dengan cepat dan tanggap

Selanjutnya ada pendapat lain yang dikemukakan oleh Sudarmanto dalam bukunya kinerja dan pengembangan kompetensi SDM. Mengutip teori dari John Miner (1988), mengemukakan 4 dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja, yaitu :

- a. Kualitas, yaitu : tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
- b. Kuantitas, yaitu : jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
- c. Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu : tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang.
- d. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

Dari empat dimensi kinerja tersebut, dua hal terkait dengan aspek keseluruhan atau hasil pekerjaan, yaitu : kualitas hasil, kuantitas keluaran. Dan dua hal terkait aspek perilaku individu, yaitu : penggunaan waktu dalam kerja (tingkat kepatuhan terhadap jam kerja, disiplin) dan kerja sama. Dari empat dimensi kinerja tersebut cenderung kinerja pada level individu.

## 5. Penilaian Kinerja

Salah satu cara untuk melihat perkembangan suatu organisasi adalah dengan cara melihat hasil penilaian kinerja. Sasaran yang menjadi objek penilaian kinerja adalah kecakapan, kemampuan pegawai dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dievaluasi dengan menggunakan tola ukur tertentu secara objektif dan dilakukan secara berkala. Penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen suatu organisasi atau perusahaan baik para karyawan maupun manajer atau pimpinan yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengatur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil termasuk tingkat ketidakhadiran.

Evaluasi kinerja atau penilaian prestasi karyawan yang dikemukakan Leon C. Menggisson dalam Mangkunegara (2006: 9) adalah sebagai berikut :  
“Penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya”.

Dari beberapa pendapat ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Disamping itu,

juga untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggungjawab yang sesuai, memberikan tanggungjawab yang sesuai kepada karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik dimasa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan atau penentuan imbalan.

#### **6. Problem Pengukuran Kinerja**

Menurut Erwan Agus Purwanto, Dan Dyah Ratih Sulistyastuti dalam bukunya (impelentasi kebijakan pulik 2012:112) Mengemukakan Bahwa Meskipun telah ada indikator yang dapat digunakan, tetapi pengukuran kinerja terhadap keberhasilan kebijakan publik tetap bukanlah pekerjaan yang mudah, oleh karena itu tidak mengherankan jika banyak persoalan yang harus dihadapi oleh pemerintah dalam upaya untuk melakukan pengukuran kinerja tersebut, antara lain menyangkut: ada tidaknya indikator yang digunakan sebagai acuan untuk melakukan penilaian, Luas lingkup pekerjaan yang dinilai dan Jumlah petugas yang dapat melakukan penilaian. Maka dapat dipahami bahwa untuk melihat indikator keberhasilan sebuah kinerja tidaklah mudah harus ada beberapa poin yang harus diperhatikan.

#### **7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Pada awalnya kinerja hanya dikaitkan dengan faktor personal. Namun kenyataannya, kinerja sering diakibatkan oleh faktor-faktor lain diluar faktor personal seperti sistem, situasi, kepemimpinan atau tim. Adapun faktor variabel yang mempengaruhi kinerja Prawisentono (1999:27), yaitu:

a. Efektivitas

Efektifitas dari kelompok adalah bila tujuan kelompok tersebut dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan.

b. Efisiensi

Efisiensi berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan. Bila pengorbanannya dianggap terlalu besar, maka dapat dikatakan tidak efisien. Ke dua faktor tersebut yang sangat berpengaruh pada keberhasilan kinerja karena efektifitas dan efisiensi merupakan dua bagian yang tidak boleh dipisahkan dalam sebuah pencapaian tujuan.

#### **8. Bentuk-Bentuk Sistem Pelayanan Pada Kepolisian**

Sesuai dengan buku Organisasi Dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor, Pasal 3 “Dalam melaksanakan tugas Polres menyelenggarakan fungsi” ini juga merupakan bentuk dari sistem pelayanan, sebagai berikut :

1. Pemberian pelayanan kepolisian kepada warga masyarakat yang membutuhkan, dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan/pengaduan dan permintaan bantuan atau pertolongan, pelayanan pengaduan atas tindakan anggota Polri dan pelayanan surat-surat izin/keterangan, sesuai ketentuan hukum dan peraturan/kebijakan yang berlaku dalam organisasi Polri.

2. Intelijen dalam bidang keamanan

Termasuk persandian, baik sebagai bagian dari kegiatan satuan-satuan atas maupun sebagai bahan masukan penyusunan rencana kegiatan operasional Polres dalam rangka pencegahan gangguan dan pemeliharaan keamanan dalam negeri.

### 3. Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana

Termasuk fungsi identifikasi dan fungsi laboratorium forensik lapangan, dalam rangka penegakan hukum serta pembinaan, koordinasi dan pengawasan penyidik pegawai negeri sipil

### 4. Pembinaan masyarakat

Meliputi perpolisian masyarakat dan pembinaan/pengembangan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa dalam rangka peningkatan kesadaran dan ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan perundang-perundangan, terjalinnya hubungan Polri masyarakat yang kondusif bagi pelaksanaan tugas kepolisian serta pembinaan teknis, koordinasi dan pengawasan kepolisian khusus dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa lainnya

### 5. Sabhara Kepolisian

Meliputi kegiatan patroli, pengaturan, penjagaan dan pengawalan kegiatan masyarakat dan pemerintah, termasuk penindakan tindak pidana ringan, pengamanan unjuk rasa dan pengendalian massa, serta pengamanan objek vital yang meliputi VIP, parawisata dan objek vital lainnya, dalam rangka pencegahan kejahatan dan pemeliharaan Kamtibmas.

## 6. Lalu Lintas Kepolisian

Yang meliputi kegiatan pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli lalu lintas termasuk penindakan pelanggaran dan penyidikan kecelakaan lalu lintas serta registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, dalam rangka penegakan hukum dan pembinaan keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas

## 7. Kepolisian Perairan

Meliputi kegiatan patrol termasuk penanganan pertama terhadap tindak pidana perairan, pencarian dan penyelamatan kecelakaan di wilayah perairan, pembinaan masyarakat perairan, dalam rangka pencegahan kejahatan, dan pemeliharaan keamanan di wilayah perairan

## 8. Fungsi-fungsi lain

Berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan atau peraturan pelaksanaannya termasuk pelayanan kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan atau pihak yang berwenang.

### C. Kerangka Pikir

Kepolisian Resor Soppeng merupakan salah satu perangkat aparatur negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya masyarakat Kabupaten Soppeng Pihak Kepolisian dalam memberikan pelayanan pengaduan, selalu memperhatikan pentingnya kepentingan masyarakat, oleh karena itu di perlukan sikap antisipatif proaktif dari semua penanggung jawab pengaduan masyarakat. Dalam penelitian ini untuk melihat itu semua penulis

menggunakan teori Sedarmayanti (2011:377) yaitu dengan cara mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan dapat memberikan umpan balik kepada masyarakat tentang pelaksanaan kerja kepolisian Resort Soppeng serta memungkinkan kepala kepolisian untuk mengetahui seberapa baik seseorang anggotanya bekerja jika dibandingkan dengan kinerja kepolisian yang lain . Terdapat beberapa indikator penilaian kinerja yaitu : Prestasi kerja, Keahlian, Perilaku, Kepemimpinan

**Gambar 1**  
**Bagan Kerangka Pikir**



#### **D. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini berangkat dari latar belakang masalah, kemudian dirumuskan dalam rumusan masalah dan juga akan dikaji berdasarkan teori dalam tinjauan pustaka. Maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu Bagaimanakah kinerja Polres Soppeng Dalam Memberikan Layanan Pengaduan Kepada Masyarakat?

#### **E. Definisi Fokus Penelitian**

Kinerja kepolisian adalah dengan cara mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalisasi dan dapat memberikan umpan balik kepada masyarakat tentang pelaksanaan kinerja kepolisian Resort Soppeng indikatornya seperti :

1. Prestasi kerja yang ingin dilihat adalah hasil kinerja Polres Soppeng Dalam Memberikan Layanan Pengaduan Masyarakat baik secara kualitas maupun kuantitas kerja.
2. Keahlian merupakan tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh anggota kepolisian Resort Soppeng dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya. Keahlian ini bisa dalam bentuk kerjasama, komunikasi, inisiatif, dan lain lain.
3. Perilaku berkaitan dengan sikap dan tingkah laku anggota kepolisian resor yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Pengertian perilaku disini juga mencakup kejujuran, tanggungjawab dan disiplin.

4. Kepemimpinan berkaitan erat dengan aspek kemampuan manajerial disini dalam memberikan pengaruh kepada orang lain dan mengkoordinasi pekerjaan secara cepat dan tepat.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu Dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 2 (Dua) bulan yaitu dimulai dari bulan Juni sampai dengan Agustus 2021. Tempat atau lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kepolisian Resort Soppeng.

#### **B. Jenis Dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah tipe penelitian kualitatif, yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami Kinerja Polres Soppeng dalam memberikan layanan pengaduan kepada masyarakat Kabupaten Soppeng.

##### **2. Tipe Penelitian**

Peneliti menggunakan tipe fenomenologi yaitu untuk memberikan gambaran fenomena yang dialami masyarakat akibat kinerja para kinerja Polres Soppeng dalam memberikan layanan pengaduan kepada masyarakat di daerah tersebut

#### **C. Sumber data**

Sumber data yang digunakan peneliti ada dua diantaranya adalah :

##### **1. Data primer**

Data primer atau data pokok merupakan data yang diperoleh penulis dengan

terjun langsung ke objek penelitian, dalam hal ini melakukan wawancara dan observasi ke Kantor Kepolisian Resort Soppeng serta masyarakat setempat

## 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku, dokumen atau catatan, tulisan karya ilmiah dari berbagai media, arsip-arsip resmi yang mendukung kelengkapan data primer. Dalam hal ini data sekunder diperoleh dari data-data yang diambil oleh penulis dari data instansi, diantaranya: Data Laporan Kegiatan/Program Yang dijalankan Kepolisian Resort Soppeng di Kabupaten Soppeng dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat.

### **D. Informan Penelitian**

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara sengaja dipilih yang didasarkan pertimbangan bahwa untuk memperoleh data yang akurat sesuai dengan keperluan peneliti maka dipilih orang-orang yang berkompeten untuk memberikan informasi serta data yang akurat dan akuntabel mengenai kinerja Polres Soppeng dalam memberikan layanan pengaduan kepada masyarakat. Adapun informan-informan yang peneliti tentukan merupakan orang-orang yang menurut peneliti memiliki informasi yang relevan, yang dibutuhkan dalam penelitian ini, karena informan yang ditentukan oleh peneliti ini merupakan orang yang berkaitan langsung dengan masalah yang sedang diteliti oleh peneliti. Berikut ini peneliti akan jabarkan tentang informan penelitian:

Tabel 1.1 Data Informan

NO.	NAMA	INISIAL	JABATAN	JUMLAH
1	Noviarif Kurniawan, S.Tr.K., M.H.	NK	Kasat Reskrim	1 Org
2	Umar, S.Sos., M.M	UR	Kepala Sumda	1 Org
3	Jumei Hartina	JH	Petugas SPKT	1 Org
4	Andi Iswadi	AI	Petugas Sumda	1 Org
5	Sudarman	SN	Banum Sat Lantas	1 Org
6	Firman	FN	Masyarakat	1 Org
7	Musdalifah	MH	Masyarakat	1 Org
JUMLAH				7 Orang

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang di gunakan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Observasi atau pengamatan, adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan melakukan observasi langsung ke Kantor Kepolisian Resort Soppeng.
2. Wawancara, secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk

tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai. Dalam penelitian ini pada tahap wawancara peneliti menjadikan informan yang telah ditentukan sebagai narasumber utama.

3. Dokumentasi, adalah mengumpulkan data dengan cara mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang diteliti. Serta Dokumentasi merupakan hal yang penting dalam membuktikan validitas sebuah data ataupun hasil penelitian maka dianggap perlu oleh peneliti mengambil dokumentasi pada setiap kegiatan penelitian yang dilakukan, dokumentasi yang akan diambil yaitu berbentuk rekaman atau foto.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Metode analisis utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang diartikan sebagai usaha analisis berdasarkan kata-kata yang disusun kedalam bentuk teks yang diperluas. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat dari fenomena yang diselidiki. Adapun tahapan atau langkah-langkah analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Reduksi Data, yaitu peneliti memilih data yang dianggap penting dan mendukung dalam pemecahan masalah penelitian. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan,

membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

2. Penyajian Data, yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan dan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
3. Verifikasi, yaitu menarik kesimpulan mengenai masalah penelitian berdasarkan penyajian data penelitian.

Makna-makna yang muncul dari data harus diamati, diuji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya yang merupakan validitasnya. Ketiga komponen berinteraksi sampai didapat suatu kesimpulan yang benar. Maka diperoleh data yang akurat dalam bentuk proposisi sebagai temuan dalam penelitian ini.

#### **G. Keabsahan Data**

Dalam pengujian keabsahan data, diperlukan teknik pemeriksaan untuk menetapkan keabsahan data. Menurut Meleong (2012) pelaksanaan teknik pemeriksaan di dasarkan akan sejumlah kriteria tertentu, kriteria tersebut adalah derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*) dan kepastian (*confirmability*). Dalam penelitian ini akan menggunakan salah satu kriteria pemeriksaan di atas, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*) dengan teknik pemeriksaan triangulasi data. Menurut William dalam sugiyono (2011:273) triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

Menurut peneliti salah satu cara paling tepat untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini adalah dengan hasil triangulasi peneliti, metode, dan sumber data. Dengan mengacu kepada Denzin dalam Maleong (2012:330).

#### 1. Triangulasi Dengan Sumber Data

Dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif yang dilakukan dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara (Paton, 1987:331) dalam (Maleong, 2012:330)

#### 2. Triangulasi Dengan Metode

Pada triangulasi data menurut Patton (1987:329) dalam Maleong (2012:331) terdapat dua strategi yaitu : (1) Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, dan (2) Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

#### 3. Triangulasi Penyidik/Peneliti

Cara ini dilakukan untuk menguji kejujuran, subjektivitas, dan kemampuan merekam data oleh peneliti dilapangan

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Polres Soppeng**

Kepolisian Resort Soppeng yang selanjutnya di singkat Polres adalah unsur pelaksanaan tugas pokok fungsi kepolisian di wilayah yang berada di bawah Polda, adapun alamat polres soppeng yang terletak di jalan kemakmuran No.7, Lemba, Lalabata, Kabupaten Soppeng, Sulawesi Selatan. Adapun wilayah hukum Polres Soppeng terdiri dari :

1. Kecamatan Citta
2. Kecamatan Donri-Donri
3. Kecamatan Ganra
4. Kecamatan Lalabata
5. Kecamatan Lilirija
6. Kecamatan Lilirilau
7. Kecamatan Marioriawa
8. Kecamatan Marioriwawo

Luas wilayah 1.500,00 km<sup>2</sup> dan berpenduduk sebanyak kurang lebih 223.826 jiwa, Luas: 1.557 km<sup>2</sup>, Provinsi: Sulawesi Selatan Jumlah kecamatan: 8, Hari jadi: 23 Maret 1261, Jumlah kelurahan: 70, Soppeng terletak pada depresiasi sungai Walanae yang terdiri dari daratan dan perbukitan dengan luas daratan ±

700 km<sup>2</sup> serta berada pada ketinggian rata-rata antara 100-200 m di atas permukaan laut.

Luas daerah perbukitan Soppeng kurang lebih 800 km<sup>2</sup> dan berada pada ketinggian rata-rata 200 m di atas permukaan laut. Ibukota Kabupaten Soppeng adalah kota Watansoppeng yang berada pada ketinggian 120 m di atas permukaan laut. Kabupaten Soppeng memiliki luas wilayah 1.359,44 km<sup>2</sup> dan berpenduduk sebanyak kurang lebih 222.798 jiwa. Kabupaten Soppeng secara geografis terletak pada 4o06 - 4o32 LS dan antara 119o42 18 - 120o06 13 BT, dengan batas wilayahnya :

- Sebelah Utara : Kabupaten Sidenreng Rappang
- Sebelah Selatan : Kabupaten Bone
- Sebelah Barat : Kabupaten Barru
- Sebelah Timur : Kabupaten Wajo dan Kabupaten Bone

**Gambar 1 Peta Kabupaten Soppeng di Sulawesi Selatan**



## 2. Visi dan Misi Polres Soppeng

Setiap instansi atau organisasi memiliki tujuan dan hasil yang akan dicapai. Adapun visi dan misi Polres Soppeng sebagai berikut :

### Visi:

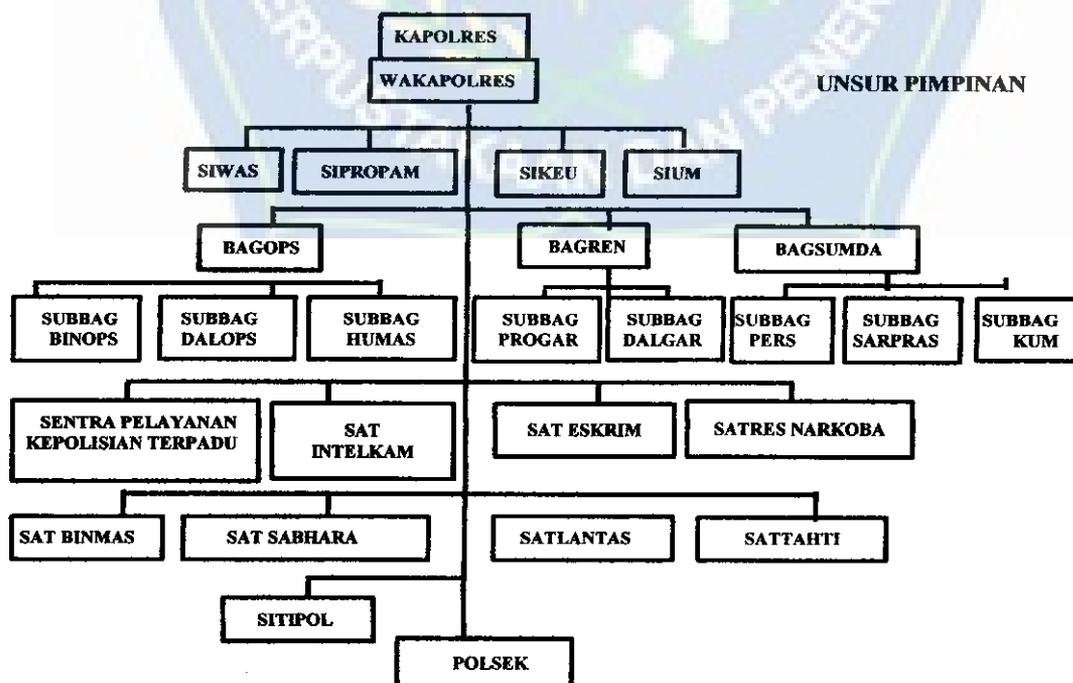
“Melindungi, Mengayomi dan Melayani.”

### Misi:

“Terwujudnya Soppeng yang Aman yang tertuang dalam rencana strategis Polres Soppeng selama lima tahun ke depan. Tegaknya hukum dan terjaminnya keamanan diwilayah hukum Polres Soppeng dengan tetap berpegang teguh pada budaya lokal / daerah dan kepercayaan masyarakat juga merupakan prioritas utama.”

## 3. Struktur Organisasi Polres Soppeng

Gambar 2 Struktur Organisasi Polres Soppeng



**Keterangan :**

Kapolres : Moh. Roni Mustofa, S.I.K., M.I.K.

Wakapolres : H. Muhiddin Yunus, S.H., M.H.

Kasi Was Polres Soppeng : Sainuddin, S.Sos.

Kasi Propam Polres Soppeng : Asrudi, S.Sos., M.H.

Kasi Keu Polres Soppeng : H. Lahatang, S.H.

Kasium Polres Soppeng : Sudaryono

**1. Sub Bagian Operasional**

- a. Kabag Ops Soppeng : Andi Asdar, A.Md
- b. Kassubag Dal Ops Polres Soppeng : Roni Hermawan
- c. Kassubag Humas Polres Soppeng : Muhammad Ridha Barqah

**2. Sub Bagian Dalgar**

- a. Kabag Ren Polres Soppeng : Resti Puspitasari, S.SI
- b. Kassubag Progar Polres Soppeng : Risa Kurniawan, S.H

**3. Sub Bagian Pers**

- a. Kabag Sumda Polres Soppeng : Umar, S.Sos., M.M.
- b. Paur Log Polres Soppeng : Aris Efendi, S.H., M.M.
- c. Kassubag Hukum Polres Soppeng : Rifal Anwar Rahayau, S.Sos.

**4. Sub Bagian SPKT**

- a. Kasat Intelkam Polres Soppeng : Ab Laba, S.IP
- b. Kasat Reskrim Polres Soppeng : Noviarif Kurniawan, S.Tr.K.

c. Kasat Narkoba Polres Soppeng : Syaifullah Syah, S.H

5. Sub Pam Obvit

a. Kasat Tahti Polres Soppeng : Rusdi Salam, S.Sos.

b. Kasat Binmas Polres Soppeng : Jamaluddin, S.H.

c. Kasat Sabraha Polres Soppeng : Syamsul Syafar, S.Sos.

d. Kasat Lantas Polres Soppeng : M. Nawir, S.Sos.

e. Kasi Tipol Polres Soppeng : Muzakkir

4. Pembagian Tugas Dan Fungsinya

1) Kapolres Soppeng

- a) Kapolres Soppeng adalah pimpinan Polres Soppeng yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada KaPolres Soppeng.
- b) Kapolres Soppeng bertugas, memimpin, membina, mengawasi dan mengendalikan satuan-satuan organisasi dalam lingkungan Polres Soppeng dan berfungsi unsur pelaksana kewilayahan dalam jajarannya serta memberikan saran pertimbangan dan melaksanakan tugas lain sesuai perintah Kapolres Soppeng.

2) Wakapolres Soppeng

- a) Wakapolres Soppeng adalah pembantu utama Kapolres yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kapolres Soppeng.
- b) Wakapolres Soppeng bertugas membantu Kapolres Soppeng dalam melaksanakan tugasnya dengan mengawasi, mengendalikan,

mengkoordinir pelaksanaan tugas - tugas seluruh satuan organisasi Polres Soppeng dan berfungsi dalam batas kewenangannya memimpin Polres Soppeng dalam hal Kapolres Soppeng berhalangan serta melaksanakan tugas lain sesuai perintah Kapolres Soppeng.

3) Bagian Operasional Polres Soppeng

- a) Bagops Polres Soppeng adalah unsur pembantu pimpinan Polres Soppeng yang berada dibawah Kapolres Soppeng.
- b) Bagops Polres Soppeng bertugas merencanakan, mengendalikan dan menyelenggarakan administrasi operasi kepolisian, termasuk latihan pra operasi, melaksanakan koordinasi baik dalam rangka keterpaduan fungsi maupun dengan instansi dan lembaga terkait dalam rangka pelaksanaan pengamanan kegiatan masyarakat serta melaksanakan fungsi hubungan masyarakat termasuk pengelolaan informasi dan dokumentasi (PID).
- c) Bagops Polres Soppeng dipimpin oleh Kabagops, yang bertanggungjawab kepada Kapolres Soppeng dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres Soppeng.
- d) Mengajukan pertimbangan dan saran kepada Kapolres/Wakapolres Soppeng mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang tugas Bagops Polres Soppeng.
- e) Kabagops Polres Soppeng dalam melaksanakan tugas kewajibannya dibantu oleh Paurmin, Kasubbagbinops, Kasubbagdalops, Kasubbaghumas, 3 Paur pada Subbag, 3 Pasiaga, 9 Bamin dan 3 Banum.

#### 4) Bagian Perencanaan Polres Soppeng

- a) Bagren Polres Soppeng adalah unsur pembantu pimpinan Polres Soppeng yang berada dibawah Kapolres Soppeng.
- b) Bagren Polres Soppeng bertugas menyusun rencana kerja dan anggaran, pengendalian program dan anggaran serta analisa dan evaluasi atas pelaksanaannya, termasuk program pengembangan satuan kewilayahan.
- c) Bagren Polres Soppeng dipimpin oleh Kabagren, yang bertanggungjawab kepada Kapolres Soppeng dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres Soppeng.
- d) Mengajukan pertimbangan dan saran kepada Kapolres / Wakapolres Soppeng mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang tugas Bagren Polres Soppeng.
- e) Kabagren Polres Soppeng dalam melaksanakan tugas kewajibannya dibantu oleh Paurmin, Kasubbagprogar, Kasubbagdalgar, 2 Paur pada Subbag, 4 Bamin dan 2 Banum.

#### 5) Bagian Sumber Daya Polres Soppeng

- a) Bagsumda Polres Soppeng adalah unsur pembantu pimpinan Polres Soppeng yang berada dibawah Kapolres Soppeng.
- b) Bagsumda Polres Soppeng bertugas menyelenggarakan pembinaan dan administrasi personel, pelatihan fungsi dan pelayanan kesehatan, pembinaan dan administrasi logistik serta pelayanan bantuan dan penerapan hukum.

- c) Bagsumda Polres Soppeng dipimpin oleh Kabagsumda, yang bertanggungjawab kepada Kapolres Soppeng dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres Soppeng.
  - d) Kabagsumda Polres Soppeng dalam melaksanakan tugas kewajibannya dibantu oleh Kasubbagpers, Kasubbagsarpras, Kasubbaghukum, 1 Paurminpers, 1 Paurlat, 1 Paurkes, 1 Paurlog, 2 Paurbankum/rapkum, 12 Bamin dan 6 Banum
- 6) Seksi Pengawasan Polres Soppeng
- a) Siwas Polres Soppeng adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan Polres Soppeng yang berada dibawah Kapolres Soppeng.
  - b) Siwas Polres Soppeng bertugas menyelenggarakan monitoring dan pengawasan umum baik secara rutin maupun insidental terhadap pelaksanaan kebijakan pimpinan oleh semua unit kerja khususnya dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan pencapaian rencana kerja, termasuk bidang material, fasilitas dan jasa serta memberikan saran tindak terhadap penyimpangan yang ditemukan.
  - c) Siwas Polres Soppeng dipimpin oleh Kasiwas, yang bertanggungjawab kepada Kapolres Soppeng dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres Soppeng.
  - d) Menyiapkan perumusan kebijakan umum Kapolres Soppeng di bidang penyelenggaraan pengawasan fungsional di lingkungan Polres Soppeng.

- e) Menyelenggarakan kegiatan pengawasan umum dan pemeriksaan bersifat supervisi baik terprogram (rutin) maupun tak terprogram (Supervisi khusus dan verifikasi) terhadap aspek manajerial di lingkungan Polres Soppeng dan satuan-satuan kewilayahan Polsek yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan dan pencapaian program kerja serta pengelolaan dan administrasi anggaran dan perbendaharaan yang meliputi:
- operasional, termasuk pembinaan kesiapsiagaan, sistem dan metode serta dukungan operasional.
  - Bidang sarana prasarana, termasuk pembinaan materiil, fasilitas dan jasa serta perbendaharaan.
  - Bidang anggaran dan keuangan, termasuk pembinaan anggaran serta pengurusan perbendaharaan dan administrasi keuangan serta pertanggungjawaban keuangan.
  - Menyusun laporan hasil pengawasan umum dan supervisi, termasuk saran tindak terhadap penyimpangan atas pelaksanaan tugas yang dilakukan personel Polri dan PNS Polres Soppeng.
  - Penganalisaan dan evaluasi hasil pelaksanaan pengawasan umum dan supervisi serta menyusun laporan kinerja instansi pemerintah (LKIP) di jajaran Polres Soppeng.

- Kasiwas Polres Soppeng dalam melaksanakan tugas kewajibannya dibantu oleh 1 Kasubsibidops yang dijabat oleh Bintara, 1 Kasubsibidbin dijabat oleh Bintara, 4 Bamin dan 2 Banum.

7) Seksi Profesi dan Pengamanan Polres Soppeng

- a) Sipropam Polres Soppeng adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan Polres Soppeng yang berada dibawah Kapolres Soppeng.
- b) Sipropam Polres Soppeng bertugas menyelenggarakan pelayanan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan perilaku dan tindakan anggota Polres Soppeng, pembinaan disiplin dan tata tertib, termasuk pengamanan internal, dalam rangka penegakan disiplin dan pemuliaan profesi.
- c) Sipropam Polres Soppeng dipimpin oleh Kasipropam, yang bertanggungjawab kepada Kapolres Soppeng dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres Soppeng.
- d) mengajukan saran dan pertimbangan kepada Kapolres/Wakapolres Soppeng mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang tugas Sipropam khususnya dalam hal penyelesaian perkara hasil sidang pelanggaran disiplin dan Kode Etik Polri.
- e) Kasipropam Polres Soppeng dalam melaksanakan tugas kewajibannya dibantu oleh 1 Kanit Provos yang dijabat Bintara, 9 Baurprovos, 1 Kanitpaminal yang dijabat Bintara dan 3 Baurpaminal.

#### 8) Seksi Keuangan Polres Soppeng

- a) Sikeu Polres Soppeng adalah unsur pembantu pimpinan Polres yang berada dibawah Kapolres Soppeng.
- b) Sikeu Polres Soppeng bertugas menyelenggarakan pelayanan fungsi keuangan yang meliputi pembiayaan, pengendalian, pembukuan dan akuntansi, pelaporan serta pertanggung jawaban keuangan Polres Soppeng.
- c) Sikeu Polres Soppeng dipimpin oleh Kasikeu, yang bertanggungjawab kepada Kapolres Soppeng dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres Soppeng.
- d) Melaksanakan administrasi keuangan di lingkungan Polres Soppeng termasuk menyiapkan data dalam rangka penyusunan Renja dan RKA-KL yang berkaitan dengan pembinaan keuangan Polres Soppeng.
- e) Melaksanakan penyelenggaraan dan pembinaan fungsi keuangan di lingkungan Polres Soppeng.
- f) Mengajukan Surat Perintah Membayar kepada Kasatker / Kapolres Soppeng, mengajukan kebutuhan anggaran Polres Soppeng ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) termasuk pengambilan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) ke KPPN.
- g) Menerima, menyimpan dan membayarkan anggaran baik anggaran rutin gaji maupun anggaran rutin non gaji.

- h) Menyelenggarakan proses akuntansi dan verifikasi keuangan Polres Soppeng termasuk pengolahan, posting atau cetak data, back up aplikasi data RKA-KL.
  - i) Pencatatan administrasi keuangan, khususnya terhadap anggaran yang belum masuk dalam sistem program komputer.
  - j. Mengajukan saran dan pertimbangan kepada Kapolres/ Wakapolres Soppeng mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang tugas keuangan.
- 9) Seksi Umum Polres Soppeng
- a) Sium Polres Soppeng adalah pembantu pimpinan Polres yang berada dibawah Kapolres Soppeng .
  - b) Sium Polres Soppeng bertugas menyelenggarakan terjaminnya pelayanan administrasi dan kelancaran tugas-tugas pimpinan yang mencakup fungsi kesekretariatan, kearsipan dan administrasi umum lainnya serta pelayanan markas di lingkungan Polres Soppeng.
  - c) mengajukan pertimbangan dan saran kepada Kapolres / Wakapolres Soppeng mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang tugas Sium Polres Soppeng.
  - d) Sium dipimpin oleh Kasium, yang bertanggungjawab kepada Kapolres dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres Soppeng.

- e) Kasium dalam melaksanakan tugas kewajibannya dibantu oleh 1 KepalaSubseksi Administrasi Ketatausahaan yang dijabat oleh Bintara, 1 Kepala Subseksi Pelayanan Markas yang dijabat oleh Bintara, 4 Bamin dan 4 Banum.

10) Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu

- a) SPKT adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres Soppeng yang terdiri dari 3 (tiga) unit dan disusun berdasarkan pembagian waktu (ploeg) yang berada dibawah Kapolres Soppeng .
- b) SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.
- c) Masing-masing unit SPKT dipimpin oleh Ka SPKT yang bertanggungjawab kepada Kapolres Soppeng dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres Soppeng.
- d) Mengajukan saran masukan kepada Kapolres/Wakapolres Soppeng mengenai hal-hal yang berhubungan dengan tugas SPKT bidang situasi gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat di wilayah Soppeng.
- e) Ka SPKT mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan tugas masing-masing Unit SPKT termasuk menerima laporan situasi kamtibmas di

wilayah Polres Soppeng dan Polsek jajaran Polres Soppeng untuk dilaporkan kepada KaKapolres/Wakapolres Soppeng.

- f) Melaksanakan tugas lain sesuai perintah, petunjuk dan arahan Kapolres/Waka polres Soppeng.
- g) Dalam melaksanakan tugasnya Ka SPKT Polres Soppeng dibantu oleh 3 Kanit dan 9 Banit.

11) Satuan Intelkam Polres Soppeng

- a) Sat Intelkam Polres Soppeng adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres Soppeng.
- b) Sat Intelkam Polres Soppeng bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi intelijen bidang keamanan termasuk perkiraan intelijen, persandian, pemberian pelayanan dalam bentuk surat izin/ keterangan yang menyangkut orang asing, senjata api dan bahan peledak, kegiatan sosial politik masyarakat dan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) kepada masyarakat serta melakukan pengamanan, pengawasan terhadap pelaksanaannya dengan penjabaran tugas sebagai berikut :
  - Memberikan bimbingan teknis atas pelaksanaan tugas pada fungsi Intelkam di tingkat Polsek jajaran Polres Soppeng.
  - Menyelenggarakan deteksi dini dan identifikasi terhadap sumber ancaman gangguan kamtibmas termasuk bidang kriminalitas.

- Menyelenggarakan pengamanan masyarakat terhadap segala bentuk ancaman, untuk menghilangkan ancaman kamtibmas.
- Menyelenggarakan upaya pengamanan, pengawasan, perlindungan dan penindakan orang asing.
- Menyelenggarakan upaya untuk mencegah dan menanggulangi tumbuhnya aliran kepercayaan yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa.
- Menyelenggarakan pengamanan dalam bidang Ipolseksus budagkam untuk mencegah timbulnya Potensi Gangguan (PG), Ancaman Gangguan (AG) dan Gangguan Nyata (GN).
- Menyelenggarakan pengawasan dan pengamanan terhadap pengadaan, pemasukan, pengeluaran, penggunaan, permintaan, pengangkutan, penyimpanan / penimbunan, pembuatan dan pemusnahan senpi, amunisi dan bahan peledak illegal yang bukan organik / milik Polri / TNI di wilayah Polres Soppeng.

12) Satuan Reskrim Polres Soppeng

- a) Sat Reskrim Polres Soppeng adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres Soppeng.
- b) Satreskrim Polres Soppeng menyelenggarakan dan membina fungsi penyelidikan dan penyidikan tindak pidana secara transparan dan akuntabel dengan penerapan SP2HP, memberikan pelayanan dan

perlindungan khusus terhadap korban dan pelaku anak dan wanita, menyelenggarakan fungsi identifikasi baik untuk kepentingan penyidikan maupun pelayanan umum, menyelenggarakan pembinaan, koordinasi dan pengawasan PPNS baik dibidang operasional maupun administrasi penyidikan sesuai ketentuan hukum dan perundang-undangan.

- c) Sat Reskrim Polres Soppeng dipimpin oleh Kasat Reskrim, yang bertanggungjawab kepada Kapolres Soppeng dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres Soppeng.
- d) Menyampaikan saran masukan kepada Kapolres / Wakapolres Soppeng mengenai hal- hal yang berhubungan dengan bidang tugas reskrim dalam hal penyelidikan dan penyidikan tindak pidana.
- e) Kasat Reskrim dalam melaksanakan tugas kewajibannya dibantu oleh Kaurbinops, Kaurmintu, 4 Kanit, 4 Bamin, 36 Banit dan 2 Banum.

### 13) Satuan Narkoba Polres Soppeng

- a) Satnarkoba Polres Soppeng adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres Soppeng.
- b) Satnarkoba Polres Soppeng menyelenggarakan dan membina fungsi penyelidikan dan penyidikan tindak pidana narkoba serta koordinasi dalam rangka pembinaan, pencegahan, rehabilitasi korban dan penyalahgunaan narkoba.

- c) Satnarkoba Polres Soppeng dipimpin oleh Kasatnarkoba, yang bertanggungjawab kepada Kapolres Soppeng dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres Soppeng.
- d) Menyampaikan saran masukan kepada Kapolres/Wakapolres Soppeng mengenai hal- hal yang berhubungan dengan bidang tugas Satnarkoba dalam hal penyelidikan dan penyidikan.
- e) Kasat Narkoba dalam melaksanakan tugas kewajibannya dibantu oleh Kaurbinops, Kaurmintu, 2 Kanit, 2 Bamin, 16 Banit dan 2 Banum.

#### 14) Satuan Binmas Polres Soppeng

- a) Sat Binmas Polres Soppeng adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres Soppeng.
- b) Satbinmas Polres Soppeng menyelenggarakan pembinaan masyarakat yang meliputi pembinaan teknis Polmas dan kerjasama dengan instansi pemerintah/lembaga/ organisasi masyarakat, pembinaan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa serta pembinaan keamanan dan ketertiban masyarakat termasuk pembinaan teknis, koordinasi dan pengawasan kepolisian khusus dalam rangka memberdayakan upaya pencegahan masyarakat terhadap kejahatan serta meningkatkan hubungan sinergi dengan masyarakat.
- c) Satbinmas Polres Soppeng dipimpin oleh Kasat Binmas, yang bertanggungjawab kepada Kapolres Soppeng dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres Soppeng.

- d) Menyampaikan saran masukan kepada Kapolres/Wakapolres Soppeng mengenai hal- hal yang berhubungan dengan bidang tugas Satbinmas.
- e) Kasat Binmas dalam melaksanakan tugas kewajibannya dibantu oleh Kaurbinops, Kaurmintu, 3 Kanit, 4 Bamin, 9 Banit dan 2 Banum.

15) Satuan Sabhara Polres Soppeng

Sat Sabhara Polres Soppeng adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres Soppeng yang berada dibawah Kapolres Soppeng.

- a) Satsabhara Polres Soppeng bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi Samapta Bhayangkara yang mencakup tugas Polisi Umum, yang meliputi pengaturan, penjagaan, pengawalan, patroli , termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan objek vital, pengambilan tindakan pertama di tempat kejadian perkara (TPTKP), penanganan tindak pidana ringan, pengendalian massa, dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, menyelenggarakan dan membina pengamanan objek vital termasuk pengamanan VIP/VVIP, objek pariwisata, lingkungan industri, perbankan, fasilitas milik Negara maupun milik perwakilan asing yang memerlukan pengamanan.
- b) Sat Sabhara Polres Soppeng dipimpin oleh Kasat Sabhara, yang bertanggungjawab kepada Kapolres Soppeng dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres Soppeng.
- c) Menyampaikan saran masukan kepada Kapolres/Wakapolres Soppeng mengenai hal- hal yang berhubungan dengan bidang tugas Satsabhara.

- d) Kasat Sabhara dalam melaksanakan tugas kewajibannya dibantu oleh Kaurbinops, Kaurmintu, 1 Kanitturjawali, 1 Kanitpamobvit, 1 Kanitdalmas, 2 Kasubnitdalmas, 4 Bamin, 110 Banit dan 2 Banum.

16) Satuan Lalu Lintas Polres Soppeng

Sat Lantas Polres Soppeng adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres Soppeng.

- a) Sat Lantas Polres Soppeng bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi lalu lintas kepolisian yang meliputi penjagaan, pengaturan, pengawalan dan patroli, pendidikan masyarakat dan rekayasa lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi /kendaraan bermotor, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum dibidang lalu lintas, guna memelihara keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas.
- b) Sat Lantas Polres Soppeng dipimpin oleh Kasatlantas, yang bertanggungjawab kepada Kapolres Soppeng dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres Soppeng.
- c) Menyampaikan saran masukan kepada Kapolres/Wakapolres Soppeng mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang tugas Satlantas.
- d) Kasat Lantas dalam melaksanakan tugas kewajibannya dibantu oleh Kaurbinops, Kaurmintu, 1 Kanitdikyasa, 1 Kanitturjawali, 1 Kanitregident, 1 Kanitlaka, 2 Bamin, 62 Banit dan 2 Banum.

### 17) Satuan Tahanan dan Barang Bukti (TAHTI)

Sat Tahti Polres Soppeng adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres Soppeng.

- a) Sat Tahti Polres Soppeng bertugas menyelenggarakan pelayanan, perawatan dan kesehatan tahanan, termasuk pembinaan jasmani dan rohani serta menerima, menyimpan dan memelihara barang bukti, yang didukung dengan penyelenggaraan administrasi umum yang terkait sesuai bidang tugasnya.
- b) Sat Tahti Polres Soppeng dipimpin oleh Kasa Tahti, yang bertanggungjawab kepada Kapolres Soppeng dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres Soppeng.
- c) Menyampaikan saran masukan kepada Kapolres / Wakapolres Soppeng mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang tugas Sattahti.
- d) Kasat Tahti dalam melaksanakan tugas kewajibannya dibantu oleh 1 Kaurmintu yang dijabat oleh Bintara, 1 Kanitwattah yang dijabat oleh Bintara, 1 Kanitbarbuk yang dijabat Bintara dan 4 Banit.

### 18) Seksi Tipol Polres Soppeng

Sitipol Polres Soppeng dalah unsur pendukung tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres Soppeng:

- a) Sitipol Polres Soppeng bertugas menyelenggarakan pelayanan teknologi

- b) komunikasi dan teknologi informasi, meliputi kegiatan komunikasi kepolisian, pengumpulan dan pengolahan serta penyajian data termasuk informasi kriminal dan pelayanan multi media.
- c) Membina fungsi teknologi informasi kepolisian dilingkungan Polres Soppeng.
- d) Pembangunan/ pembinaan/ pemeliharaan jaringan komunikasi radio dan data serta pelayanan komunikasi.

#### **5. Tujuan Dan Strategi Polres Soppeng**

Adapun tujuan dari Polres Soppeng adalah sebagai berikut:

- a. Menjamin terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat diseluruh wilayah Kabupaten Soppeng.
- b. Menegakkan Hukum secara Berkeadilan
- c. Modenisasi pelayanan Polri pada Polres Soppeng
- d. Mewujudkan personil Polri yang Profesional
- e. Menerapkan manajemen Polri pada Polres Soppeng yang terintegrasi dan terpercaya.

Sedangkan strategi dari Polres Soppeng adalah memuat visi, misi, tujuan, kebijakan, program dan kegiatan indikatif sesuai dengan tugas dan fungsi Polres Soppeng baik ditingkat Satker maupun pada Subsatker, disusun dengan mengacu pada rencana kebutuhan Satker untuk memenuhi Rencana Pembangunan Kekuatan (Ren Bangkuat), Rencana Pemeliharaan Kekuatan (Ren Harkuat)

materiil, Rencana Pembangunan Kekuatan Personil (Ren Bang kuat pers), Rencana Pemeliharaan Kemampuan Personil (Ren Harpuanpers) baik Satker maupun Subsatker.

#### 6. Sarana Dan Prasarana Polres Soppeng

Sarana dan prasarana sebagai penunjang utama yang dapat dipakai sebagai alat terselenggaranya suatu proses tercapainya kinerja yang baik di Polres Soppeng. Adapun sarana dan prasarana di Polres Soppeng dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.2 Sarana dan Prasarana**

NO	JENIS	JUMLAH
1.	Oxigen Regulator	1
2.	Finger Protektor	1
3.	Minor Suger Set	1
4.	Kursi Zeis	8
5.	Tripod	4
6.	Personal Komputer	53
7.	Meja Kerja (Alat Laboratorium lainnya)	4
8.	AC Standar	15
9.	Laptop	6
10.	Note Book	1
11.	Printer	17
12.	Scanner	1
13.	Clieen Claming House	1
14.	Jaringan Telpon Lainnya	1
15.	Peralatan Bantu Lainnya	1
16.	Software Komputer	1
17.	Data Swich	1
18.	Sound Sistem Portable	23
19.	Acces Point	1
20.	P.C Unit	21

## 7. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi baik itu institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. SDM merupakan salah satu elemen paling penting agar sebuah bisnis atau perusahaan dapat berjalan dengan baik, tanpa adanya elemen tersebut atau kualitasnya yang kurang baik perusahaan akan sulit untuk berjalan dan beroperasi dengan semestinya meski sumber daya yang lain telah terpenuhi. Berikut ini tabel daftar nominatif personil Polri dan PNS Polri pada Polres Soppeng bulan Juli 2021:

**Tabel 1.3 Daftar Nominatif Personil Polri dan PNS Polri**

NO.	Jabatan/Tugas	Jumlah
1.	KAPOLRES SOPPENG	1
2.	WAKAPOLRES SOPPENG	1
3.	BAG OPS/DSP 23	13
4.	BAG REN/DSP 12	5
5.	BAS SUMDA/DSP 29	15
6.	SIUM/DSP 11	4
7.	SIKEU/DSP 9	4
8.	SIPROPAM/DSP 15	11
9.	SIWAS/DSP 9	4
10.	SPKT/DSP 13	7

11.	SAT INTELKAM/DSP 51	20
12.	SAT RESKRIM/DSP 66	34
13.	SAT NARKOBA/DSP 25	9
14.	SAT BINMAS/DSP 21	6
15.	SABHARA/DSP 125	24
16.	SAT LANTAS/DSP 73	44
17.	SAT THATI/DSP 8	7
18.	SITIPOL/DSP 8	2
<b>JUMLAH</b>		209

Sumber: sumda 13 Juli 2021

## B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kinerja kepolisian adalah dengan cara mengevaluasi pelaksanaan kerja individu, kegiatan-kegiatan ini dapat diputuskan untuk memperbaiki keputusan-keputusan personalisasi dan dapat memberikan umpan balik kepada masyarakat tentang pelaksanaan kinerja aparat kepolisian resort Soppeng terhadap pelayanan pengaduan masyarakat.

Untuk melihat kinerja aparat kepolisian dalam pelayanan pengaduan masyarakat, penulis menggunakan 4 indikator kinerja menurut Sedarmayanti (2011:377) yaitu :

### 1. Prestasi Kerja

Meningkatkan prestasi kerja, dengan adanya penilaian, baik pemimpin maupun karyawan memperoleh umpan balik dan mereka dapat memperbaiki, Prestasi kerja yang ingin dilihat adalah hasil kinerja Polres Soppeng dalam memberikan layanan pengaduan masyarakat yang baik secara kualitas maupun

kuantitas kerja.kualitas/kuantitas kinerja kepolisian terhadap pelayanan pengaduan masyarakat.

sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan berkaitan dengan hal ini, berikut hasil wawancara dengan salah satu Kepala bagian sumber daya manusia Polres Soppeng mengatakan bahwa :

“Kinerja aparat kepolisian Polres Soppeng berangkat dari sturuktur organisasi peraturan kapolri No. 2 Tahun 2021 penjabaran terbaru, saya sendiri sebagai kepala bagian sumber daya manusia Polres Soppeng tentu punya tugas pokok menempatkan personil, sehingga dengan penempatan personil sesuai dengan sertifikasinya dapat meningkatkan pelayan baik fungsi pembinaan maupun fungsi operasional kepolisian, jadi kita pelayanannya disini terukur, kalau kita seorang diberikan pelayanan sudah ada aplikasi via telpon 110, langsung dilayani, sesuai dengan peraturan No. 2 Tahun 2021 penegakan hokum juga bagian dari pelayanan, dengan teknologi seperti sekarang pelayanan lebih cepat, baik itu masyarakat yang membutuhkan informasi dapat menggunakan system aplikasi SP2HP.” (Wawancara UR, 13 Juli 2021)

Prestasi kerja, kualitas dan tanggung jawab kepolisian Resor Soppeng tingkat pelayanan kepada masyarakat sangat baik, dengan menempatkan tugas pokok personil adalah kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang paling utama dan rutin dilakukan oleh aparat kepolisian resort soppeng. Adapun fungsi operasional kepolisian yang tingkat pendidikannya cukup baik 70% yang sarjana dan 30% belum sarjana. Penggunaan teknologi sudah sangat baik dan pelayanannya lebih cepat. Sesuai observasi peneliti melihat sendiri pihak kepolisian menggunakan sistem aplikasi SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan).

Lanjut wawancara dengan petugas Kepolisian Polres Soppeng bagian sumber daya manusia yang mengatakan bahwa:

“jadi untuk meningkatkan prestasi kerja para aparat kepolisian Resor Soppeng disini, kami banyak melakukan pelatihan-pelatihan diluar kota untuk meningkatkan prestasi kerja”. (Wawancara AI, 13 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa aparat kepolisian dalam meningkatkan prestasi kerja, dibutuhkan untuk selalu melakukan pelatihan-pelatihan diluar kota, terkhususnya pelayanan yang selalu diharapkan oleh masyarakat karena merupakan suatu penentu keberhasilan dari suatu instansi tersebut. Perlu kiranya prestasi kerja selalu diperhatikan maka hasilnya akan semakin lebih baik dari hari-hari sebelumnya. Dengan meningkatnya prestasi kerja dari para pemberi layanan maka semakin masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan timbulnya rasa percaya terhadap masyarakat terhadap kepolisian.

Lanjut wawancara dengan kepala bagian sumber daya manusia Polres Soppeng mengatakan bahwa:

“Begini de’ disini aparat kepolisian Polres Soppeng dalam meningkatkan prestasi kerja, kita selalu didukung dengan sarana dan prasarana untuk tercapainya kinerja yang baik, karena kalau tidak dukung juga dengan sarana dan prasarana, peningkatan prestasi kerja, tidak akan maksimal.” (Wawancara AI, 13 Juli 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas disimpulkan bahwa, meningkatnya prestasi kerja di Polres Soppeng didukung oleh sarana dan prasana yang ada di Polres Soppeng, peneliti juga melihat bahwa, sarana dan prasarana di

Polres Soppeng sudah cukup lengkap untuk digunakan dalam melayani masyarakat yang melakukan pengaduan.

Lanjut wawancara dengan Kasat Reskrim Polres Soppeng mengatakan bahwa :

“Untuk meningkatkan prestasi kerja petugas kepolisian Polres Soppeng, kami selalu kompak dalam pembagian tugas yang harus dilaksanakan, seperti pembinaan masyarakat, kita memberikan bentuk-bentuk pembinaan pengamanan, untuk peningkatan kesadaran, dan ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan perundang-undangan, terjalinnya hubungan polri masyarakat yang kondusif, bagi pelaksanaan tugas kepolisian serta pembinaan teknis”. (Wawancara NK 13 Juli 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa aparat kepolisian Polres Soppeng , sudah meningkatkan prestasi kerja dengan baik dengan selalu kompak dalam pembagian tugas, melakukan pembinaan-pembinaan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat agar terjalin hubungan yang baik antara kepolisian dan masyarakat.

Lanjut wawancara dengan kepala bagian sumber daya manusia Polres Soppeng mengatakan bahwa :

“Sejauh mana penanganan kepolisian terkait dengan laporan pengaduan yang meraka laporkan ke kita dan itu juga bisa di awasi, system pengawasan yang kita lakukan disini itu belapis, ada pengawasan internal dibawahi secara struktur, ada Siwas kemudian ada juga penegakan hukum yang dilakukan oleh propos, mana kala anggota melampaui batas dalam memberikan tindakan kepolisian kepada masyarakat. Lalu mempercepat pelayanan ini ada Babinktimnas yang menyelesaikan persoalan, termasuk laporan pengaduan masyarakat, bencana alam, itu cepat diberikan pertolongan.” ( Wawancara UR, 14 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa Aparat kepolisian dalam melayani masyarakat yang melakukan pengaduan diawasi dengan sistem pengawasan untuk menyelesaikan persoalan pengaduan masyarakat. Pelaksanaan pengawasan di Polres Soppeng saat peneliti observasi dan melakukan wawancara setiap laporan polisi yang masuk dan dikelompokkan di tingkat kesulitan perkara. Terhadap pengaduan dari masyarakat akan dilakukan pemeriksaan tentang dugaan pelanggaran proses penyelidikan dengan membentuk tim investigasi untuk menguji kebenaran pengaduan tersebut. Dari hasil investigasi akan diberikan surat balasan kepada masyarakat yang menyampaikan pengaduan. Namun berbeda dengan pendapat masyarakat Kabupaten Soppeng Kecamatan Donri-Donri yang terjaring operasi oleh aparat kepolisian lalu lintas mengatakan bahwa :

“ku iyya tosi yero swipingnge engka gellona, engkato kejana, gellona lao ri masa'rakae nasaba naparessai sure-sure motoroe na otoa, sibawa kelengkapangna yelaingnge, tujuanna natiwiki lao ri kedokedo disiplingnge'. Jana tosi polisie nasapparengngi salatta nampa napakkamajaki” (ucapan bugis). (Wawancara HS 22 Agustus 2021).  
 Terjemahan : “menurut saya swipping atau operasi yang dilakukan oleh aparat kepolisian ada baiknya dan ada jeleknya, kebajikannya agar masyarakat disiplin dalam berkendara khususnya menyangkut surat kelengkapan kendaraannya, kejelekannya oknum polisi mencari cari kesalahan kita yang berujung pada pembayaran”.

Dengan mencari kesalahan pengendara, yang berakhir pada pembayaran, bukan hanya satu orang yang terjaring Razia tapi ada beberapa orang. Hasil dari Razia dibagi sesuai jumlah anggota yang ada. Razia ini tidak resmi karena tidak sesuai dengan aturan. Oknum polisi yang sering melakukan operasi seperti ini sangat

dikeluhkan oleh masyarakat karena mengganggu aktifitas. Operasi yang dilakukan kepolisian secara resmi dilengkapi dengan surat perintah, dalam surat perintah tertera nama serta pangkat dan jumlah anggota, dipimpin oleh salah satu oknum polisi yang berpangkat perwira dan memiliki tanda papan operasi.

Kerap kita menjumpai kegiatan maupun perilaku menyimpang dari oknum kepolisian di jalan, seperti yang sering dialami sopir kendaraan berupa mobil pick up, box dan truk. Sopir kendaraan yang mengangkut barang hasil pertanian, hasil laut, hasil tambak hewan. Singgah dipos polisi, untuk melapor sekaligus memberikan uang atau menyetor agar mendapat kelancaran menyangkut surat kelengkapan kendaraan barang bawaan, tanpa banyak komentar sopir tersebut menyelipkan sejumlah uang kedalam lipatan surat kendaraan untuk diperlihatkan dan diberikan pada oknum polisi yang sedang melakukan penjangaan, mulai dari angka Rp. 50.000 sampai Rp.200.000, sesuai dengan keadaan barang bawaan, semakin banyak barang, semakin banyak tinggi pula setoran yang disodorkan oleh supir. Kejadian seperti ini sering kita saksikan pada saat melakukan perjalanan jauh.

lanjut wawancara dengan Kepala Bagian Sumber Daya Manusia mengatakan bahwa :

“Jadi menurut saya disini, apa yang kita kerja apa yang saya lihat, karena saya yang evaluasi. kualitas, tanggung jawab kinerja aparat kepolisian termasuk kategori yang baik, bahkan penilaian pimpinan untuk tingkat kapolres adalah baik sekali, banyak prestasi yang kita lakukan dalam bentuk covid 19, prestasi itu PPKM, Soppeng meraih juara 2 terbaik Sulawesi Selatan, kemudian tim penyuluh Babinkatimnas terbaik ke 2 Sulawesi Selatan. Itu artinya Polres Soppeng ini di dukung oleh 338 Personil. Termasuk polisi wanita 22 orang mampu memberikan pengabdian terbaik.” ( Wawancara UR, 14 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa prestasi kinerja aparat kepolisian sangat baik, Dan banyak prestasi-prestasi kerja yang diraih. Berdasarkan observasi yang dilakukan bahwa prestasi kerja aparat kepolisian Resor Soppeng sudah optimal. Hal ini dapat dilihat pada tabel jumlah penerima prestasi kerja pada tahun 2020 dan 2021 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.3 Penerima Prestasi Kerja**

<b>Keterangan Kriteria</b>	<b>Jumlah Penerima Prestasi 2020</b>	<b>Jumlah penerima prestasi 2021</b>
Dedikasi tinggi dalam melaksanakan tugas	2	4
Prestasi PPKM dalam bentuk	1	1
Mampu Meraih Juara Terbaik 2 Sulawesi-Selatan	-	2
Sumber daya anggota (SDA)	23	60
Berhasil menangkap pelaku curas	1	4
Berhasil menangkap pelaku kasus angkot	2	3
Berhasil menangkap Pelaku pungli	3	5
Pembuat Laporan Anggota dengan Baik	3	5
Berhasil Menangkap Pelaku Kasus Pencurian	5	6

Memberi Bantuan Kepada masyarakat yang membutuhkan	4	6
Berhasil Mengamankan Pengedar Sabu	1	22
Petugas Yang Banyak dikenal Masyarakat	20	30
Dedikasi mengungkapkan kasus Pembunuhan	1	1
Mengungkapkan Kasus Jaringan Lapas	2	3
Mengungkapkan Kasus Prostitusi	1	2
Menyelesaikan Proses Penyidikan Di Bawah 20 Hari	2	4
Berhasil Mengkap Pelaku Penipuan	2	3
Peduli Pada Orang Yang sakit	6	19
Berhasil Mengungkap Hasil Hacker	3	10
Berhasil Mengungkap Pembobol Kartu Kredit Jaringan Internasional	5	7
Mampu Menangani Perkara Berkualitas, kredit fiktif pegadaian Soppeng	-	1
Mampu Berprestasi di Halaman Apel Mako Polres Soppeng	1	1
<b>Jumlah</b>	<b>88</b>	<b>199</b>

Sumber : Kantor Polres Soppeng, 13 Juli 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui adanya peningkatan prestasi kerja yang di raih aparat Polres Soppeng. bisa disimpulkan bahwa aktualisasi diri merupakan cara seseorang menggunakan keterampilan, kemampuan dan potensi pada dirinya yang lebih komplek serta untuk menjadi manusia yang dicita citakan secara maksimal untuk memperoleh prestasi kerja yang ingin diraih oleh seseorang, maupun organisasi dan sebaliknya jika orang tidak mengaktualisasikan dirinya maka tidak terjadi kinerja yang tinggi.

Bedasarkan hasil observasi dilapangan dengan teori penilaian kinerja menurut sedarmayanti (2013). Meningkatkan prestasi kerja, dengan adanya penilaian, baik pemimpin maupun karyawan memperoleh umpan balik dan

mereka dapat memperbaiki, Prestasi kerja yang ingin dilihat adalah hasil kinerja Polres Soppeng dalam memberikan layanan pengaduan masyarakat yang baik secara kualitas maupun kuantitas kerja.kualitas/kuantitas kinerja kepolisian terhadap pelayanan pengaduan masyarakat, dapat dikatakan prestasi kerja Polres Soppeng kurang maksimal.Adapun teori yang berkaitan dengan indicator di atas yang mengatakan bahwa, Prestasi kerja adalah “sebagai hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan tugasnya (Sutrisno 2013:151)”.

prestasi kerja adalah “proses yang digunakan pemimpin untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya” (Meginson dalam mangkunegara 2009:69). Tanggung jawab merupakan langkah untuk menunjukkan bahwa aparat kepolisian resor telah siap dan mau melayani yang melakukan pengaduan, sehingga masyarakat dapat merasa diterima dengan baik oleh petugas polres, dengan memimpin dan bertanggung jawab, kualitas kinerja aparat kepolisian

## **2. Keahlian**

Keahlian merupakan tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh anggota kepolisian Resort Soppeng dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya, keahlian ini bisa dalam bentuk kerja sama, komunikasi, inisiatif, dan lain-lain.

Berikut merupakan hasil wawancara dengan Petugas SPKT di Polres soppeng yang mengatakan bahwa:

“sikap petugas yang ada di Polres Soppeng ini sudah baik dan ramah, komunikasi yang dilakukan juga sudah baik dengan selalu menyapa, mereka juga menggunakan komunikasi yang mudah masyarakat mengerti dan terima.”( Wawancara JH, 14 juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui apabila komunikasi verbal maupun nonverbal yang ditujukan oleh orang – orang di Polres Soppeng sangat berpengaruh terhadap penilaian yang positif. karena Polres Soppeng salah satu instansi pelayanan yang bergerak dibidang pengamanan dan ketertiban umum, maka dari itu diperlukan keahlian dalam bentuk komunikasi yang baik dilakukan aparat kepolisian dalam melayani masyarakat yang melakukan pengaduan di Polres Soppeng. Dikarenakan komunikasi adalah tanggung jawab aparat kepolisian dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Peningkatan komunikasi juga sangat diperlukan sebagai cermin dari keahlian dan tanggung jawab aparat dalam penyediaan layanan. SPKT Polres Soppeng selaku penyedia layanan kepolisian secara terpadu perlu menerapkan pelayanan komunikasi agar harapan dan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dan juga angka pengaduan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian dapat berkurang dan jumlah kejahatan di Kabupaten Soppeng dapat berkurang juga. Sebagaimana wawancara dengan Petugas SPKT di Polres Soppeng yang mengatakan bahwa:

“disini, kalau ada masyarakat yang datang mengadu kami selaku SPKT Polres Soppeng melayani dengan tulus dan sepenuh hati saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Artinya disini bahwa kita melihat bagaimana tingkat kinerja aparat Polres Soppeng saat memberikan pelayanan.”(Wawancara JH, 13 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas kinerja aparat kepolisian Polres Soppeng dalam melayani masyarakat yang melakukan pengaduan baik dalam pembicaraan maupun dalam kerjasama aparat kepolisian melayani dengan baik jangan sampai ada kesalahan yang dilakukan oleh petugas sehingga tidak ada masyarakat yang merasa dirugikan. Dalam artian pelayanan yang diberikan sesuai dengan permintaan dan harapan masyarakat.

Berikut hasil wawancara dengan petugas sumda yang mengatakan bahwa:

“keahlian dalam bentuk kerja sama aparat Kepolisian Polres Soppeng disini itu de’ kami selalu membangun dan menerapkan prinsip dalam bertugas yaitu “rebbu si patokkong saling memberikan motivasi agar bisa bangkit lagi untuk beraktifitas, dorongan, dan dukungan pada saat mengalami kesulitan , apabila saat salah satu oknum polisi mengalami masalah, kekeluargaan maupun masalah kerjaan maka oknum polisi lainnya selaku sahabat letting dalam Bahasa bugis”. ( Wawancara AI, 13 Juli 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas kinerja aparat kepolisian dalam bentuk keahlian kerja sama sudah sangat baik, dari wawancara diatas peneliti juga melihat saat observasi, bentuk kerja sama aparat kepolisian Polres Soppeng selalu memberikan semangat, bentuk perhatian berupa motivasi, agar dapat semangat lagi dalam bekerja, dan istilah bugis “mallilu si pakainge” adanya sikap saling mengingatkan dalam kerja sama, yang terjutu pada kebaikan agar terhindar dari perbuatan menyimpang, terhindar dari tindak korupsi, selaku pelayan masyarakat.

Lanjut wawancara dengan kepala bagian sumda mengatakan bahwa:

“kami aparat kepolisian Polres Soppeng dalam membangun citra kepolisian kedepanya selalu berinisiatif, mengadakan pertemuan dengan

mengundang tokoh masyarakat, pemuka agama, pemuka adat, sosialita, pakar hukum dan instansi lainnya, saling berbagi pengalaman menyangkut kinerja kepolisian dilapangan 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". (Wawancara UR, 13 Juli 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas disimpulkan bahwa aparat kepolisian Polres Soppeng sudah memberikan pembenahan atas kinerja demi memberikan kualitas yang baik dalam melayani masyarakat dengan menampung segala aspirasi.

Berikut hasil wawancara dengan Petugas Sumda mengatakan bahwa :

"Ketika ada masyarakat yang melakukan pengaduan disini ada namanya pelayanan 110, pelayanan 110 itu, aktif 24 jam disitu masyarakat bisa melakukan pengaduan dengan cepat, terkait dengan kondisi seperti sekarang ini, adanya covid 19, agar kita dapat melayani masyarakat meminta pertolongan, begitulah bentuk komunikasi kami di Polres Soppeng." (Wawancara AI, 14 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas bentuk komunikasi di Polres Soppeng kepada masyarakat yang melakukan pengaduan disini diberikan pelayanan yang dimana nama pelayanana itu sendiri adalah pelayanan 110 yang aktif 24 jam untuk mempermudah komunikasi masyarakat yang ingin melakukan pengaduan. Lanjut hasil wawancara dengan Petugas Sumda yang mengatakan bahwa:

"sekarang kita sementara membenahi di instansi untuk meningkatkan bentuk komunikasi kepada masyarakat, terkadang kita dilapangan memberikan edukasi-edukasi kepada masyarakat tentang aturan-aturan disosialisasikan kepada masyarakat, agar tidak mudah terjadinya kesalahpahaman antara petugas dan masyarakat." (Wawancara AI, 14 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Polres Soppeng selalu mengontrol dan mengawasi setiap anggota yang bertugas didalam kantor atau di lapangan agar bertindak sesuai dengan arahan dari Pimpinan begitupun dengan anggota yang bertugas di lapangan selalu melaporkan situasi dan kondisi di lapangan. Dan setiap pagi memberikan edukasi – edukasi agar membangun karakter petugas dan masyarakat dengan harapan anggota kepolisian akan menciptakan hasil pelaksanaan tugas yang baik dan bijaksana yang dapat dipertanggungjawabkan sehingga kepolisian dapat bekerja sesuai dengan keahlian dan tugasnya masing – masing. Namun berbeda dengan pendapat masyarakat pada saat tertangkap dilapangan yang mengatakan bahwa :

“Kamu anak anggota yah atau engka sissengmu polisi, ko engka iga asenna, aga pangka’na sibawa jabatanna ?

Terjemahan : Apa kamu memiliki kenalan polisi, siapa Namanya, apa pangkat dan jabatannya ? (Oknum polisi LD). (Wawancara 22 Agustus 2021).

Apabila kita tau orang yang tertangkap memiliki kenalan atau kerabat anggota polisi maka akan mendapat keringanan oleh oknum polisi sedang bertugas, peneliti juga mengalami hal yang sama ketika saat melakukan penititan di Polres Soppeng, saya cepat dilayani karena memiliki kenalan yang kerja di Polres Soppeng, ini membuktikan bahwa oknum polisi dalam menjalankan tugasnya tidak serta merta patuh terhadap aturan atau kode etik kepolisian serta menghilangkan kearifan local yakni nilai dan norma local budaya bugis, tidak adanya “ Pangadereg” ( sopan santun) pada saat

berhadapan dengan masyarakat dan “Mappasilaingeng” ( membeda-bedakan) pada saat melayani masyarakat.

Dalam perubahan prosedur kerja dipengaruhi oleh kemajuan pola pikir dari sudut pandang bahwa kerja semata-mata untuk mengumpulkan materi, melenceng sesuai dengan ketentuan aturan sehingga oknum yang menjalankan tugas seenaknya saja memberlakukan masyarakat yang berujung pada materi (uang). Inilah yang merusak citra kepolisian sekarang karena mengganggalkan atau menghalalkan segala cara untuk keperluan pribadi, Faktor ekonomi juga sangat berpengaruh, setiap manusia memiliki kebutuhan yang berbedaan bersifat berlebihan sehingga bersih keras memperoleh penghasilan lebih dalam artian materi tanpa memperhatikan norma-norma yang ada.

Lanjut wawancara dengan petugas SPKT yang mengatakan bahwa :

“kami selaku petugas kepolisian Polres Soppeng dalam bertindak, kerja sama, kami selalu mengambil langkah maupun keputusan yang bijak tanpa pengecualian, terkhusus bugis Soppeng seperti, siri (harga diri), malempu (kejujuran), magetteng (konsisten), dan ada tonging (perkataan yang benar), temmappasilaingeng (tidak membeda-bedakan satu sam lainnya), macca (pintar), sikap pada na gau (kata dan perbuatan), inilah yang menjadi pegangan dasar bagi kami selaku pelayan masyarakat”.  
( Wawancara JH, 13 Juli 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi diatas dan disesuaikan teori penilaian kinerja menurut Sedarmayanti (2013). Keahlian merupakan tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh anggota kepolisian Resort Soppeng dalam

menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya, keahlian ini bisa dalam bentuk kerja sama, komunikasi, inisiatif, dan lain-lain.

disimpulkan bahwa, aparat kepolisian selalu memegang teguh seperti menjaga harga diri, rasa malu, kejujuran, konsisten, pintar, kata dan perbuatan yang menjadi dasar selaku pelayan masyarakat namun masih ada penyimpangan yang dilakukan pihak kepolisian, dan membeda-bedakan masyarakat. berdasarkan kesimpulan diatas adapun teori yang berkaitan dengan indikator di atas yang mengatakan bahwa, Kerja sama harus tercapai keuntungan bersama, pelaksanaan kerja sama hanya dapat tercapai apabila diperoleh manfaat bersama bagi semua pihak yang terlibat di dalamnya. Apabila satu pihak dirugikan dalam proses kerja sama tidak lagi terpenuhi. Dalam upaya mencapai keuntungan bersama dari kerja sama perlu komunikasi yang baik antara semua pihak dan pemahaman sama terhadap tujuan bersama ( Bowo dan Andy 2007 : 50-51).

Komunikasi yang baik juga diperlukan pada indikator ini. Komunikasi merupakan proses dimana dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi antar satu sama lain ( Everett M. Rogers dan Lawrence Kincaid dalam Wiryanto, 6 : 2004). Dengan komunikasi yang baik maka masyarakat akan dengan mudah memahami informasi yang di sampaikan petugas/aparat polres Soppeng.

### 3. Perilaku

Perilaku berkaitan dengan sikap dan tingkah laku anggota kepolisian Resort Soppeng yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

sesuai hasil petikan wawancara yang dilakukan berkaitan dengan hal ini dengan salah satu petugas SPKT Polres Soppeng mengatakan bahwa :

“Kami selaku SPKT Polres Soppeng ini selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik, kepada masyarakat yang melakukan pengaduan, sebelum melakukan pelayanan, kita tidak pernah lupa memberikan 3S (senyum, sapa, salam), artinya masyarakat disini merupakan prioritas utama, karena ini bagian pelayanan makanya diutamakan sikap yang baik, dan bertanggung jawab yang prima untuk masyarakat.”  
( Wawancara AI, 13 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui jika pelayanan yang baik sudah diberikan kepada masyarakat, baik itu yang melakukan pengaduan atau semacamnya dikarenakan masyarakat adalah prioritas utama.

Sama halnya hasil wawancara dengan polisi bagian SPKT yang mengatakan bahwa:

“Jadi kita melayani di Polres Soppeng ini khususnya di bagian SPKT apa bila 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 pelayanan yang lain apa bila masyarakat datang ke kantor polisi untuk mengurus kelakuan baik, surat keterangan kehilangan surat rekomendasi pembuatan SKCK atauka ada keluhan-keluhan masyarakat yang terjadi pada dirinya itu kita wajib hukumnya polisi melayani dengan baik.”( Wawancara JH pada tanggal 13 Juli 2021 )

Masyarakat juga sependapat dengan hal tersebut, bahwa petugas SPKT Polres Soppeng ini bersikap baik saat memberikan pelayanan, berikut merupakan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat lain yang pernah melakukan laporan pengaduan di Polres Soppeng mengatakan bahwa :

“Menurut saya, pelayanan rekomendasi SKCK sudah berjalan dengan semestinya karna sikap dan perilaku aparat belum sepenuhnya terwujud. polisi tidak mendahulukan anggotanya atau kenalannya, kerabatnya dan keluarganya dengan terlebih dahulu sudah antri sebelumnya, jelas tertulis didepan ruangan sentra pelayanan kepolisian terpadu, pelayanan secara cepat dan tepat tanpa mengabaikan prosedur, mewujudkan kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang santun,cepat,tepat dan adil sesuai prosedur.”(Wawancara FN, 13 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan aparat kepolisian Polres Soppeng sudah dapat dikatakan baik karena masyarakat sudah merasa puas bahkan merasa tindakan kepolisian sudah professional terkhusus pada pelayanan sentra pelayanan kepolisian terpadu pada bagian administrasi. Membuat masyarakat merasa tidak dirugikan khususnya rugi waktu. Setiap orang memiliki kesibukan tertentu maka dari itu waktu harus dipergunakan sebaik mungkin sehingga semua pekerjaan dapat tertanggulangi dengan baik. Adapun keadaan berbeda yang sering kita jumpai pada saat melakukan pengaduan, masyarakat yang memiliki jaringan atau hubungan pada anggota polisi akan mendapat pelayanan spesial dibanding masyarakat yang tidak memiliki kenalannya anggota polisi. Dilayani dengan baik dan cepat tanpa melewati tahapan antri terlebih dahulu sehingga dapat terselesaikan dengan cepat tanpa

berbelit-belit. Sama halnya yang diutarakan oleh Masyarakat yang bertempat tinggal di desa tottong Kecamatan Donri Donri Kabupaten Soppeng mengatakan bahwa

“beda metto pelayananna polisi’e kok engka sissengta di kantoroe pa’lancar urusangnge, tapi kok degaga sissengta monroki bawang monga mattajeng lettu selesai urusangnge” (bahasa bugis). Terjemahan: memang beda pelayanan polisi kalau kita memiliki kenalan karena urusan akan lancar, tapi sebaliknya kalau tidak memiliki kenalan kita hanya bisa menunggu lama sambil diam samapai urusan selesai.”(Wawancara MH, 14 Juli2021)

Dijelaskan 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 di Polres Soppeng 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.

Namun selain sikap yang baik terhadap masyarakat, komunikasi yang baik juga diperlukan dalam melayani masyarakat yang melakukan pengaduan di Polres Soppeng, berikut merupakan hasil wawancara dengan Masyarakat mengatakan bahwa :

“Terkait pelayanan yang diberikan dalam alur dan prosedur pelayanan sudah sesuai dengan apa yang telah ditentukan. Hanya saja dalam hal

apakah sudah sesuai dengan keinginan saya sebagai pengguna layanan, masih belum sesuai dengan keinginan saya, karena masih adanya petugas/aparat yang tidak memberikan kejelasan mengenai perkembangan kasus yang diadukan. (Wawancara MH, 15 Juli 2021)

Sesuai dengan hasil wawancara petugas SPKT dan Kasat Reskrim Polres Soppeng ini belum memberikan pelayanan dengan baik dengan bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat yang melakukan laporan pengaduan, komunikasi antar masyarakat dan petugas aparat kepolisian belum terjalin dengan baik, hal yang sering dilakukan yaitu menyapa, mengobrol, dan menanyakan masalah apa yang sedang dihadapi oleh masyarakat.

Adapun data-data laporan pengaduan masyarakat yang diambil peneliti dari petugas reskrim.

**Tabel 1.4 Laporan/aduan Masyarakat Tahun 2021**

NO	JENIS PENGADUAN	JUMLAH TINDAK PERKARA	PENYELESAIAN TINDAK PERKARA
1.	Persinahan	1	-
2.	Penipuan	1	-
3.	Kekerasan Anak	2	1
4.	Penganiayaan	1	1
5.	Pencurian	1	1
6.	Ilegal Loging	1	-
7.	Ilegal Akses	3	1
8.	Pemalsuan Surat	1	1
9.	Persetubuhan Anak	1	1
10.	KDRT	1	1
11.	Penggelapan	1	1
12.	Pembunuhan	1	1
13.	Membawa lari anak	1	-
14.	Judi Togel	1	1

Sumber : Satuan Reskrim Polres Soppeng 14 Juli 2021

Berdasarkan tabel diatas penyelesaian perkara di Polres Soppeng sudah ditindak lanjuti dengan baik. Adapun teori yang berkaitan dengan indikator diatas yang mengatakan bahwa, Pengertian perilaku disini juga mencakup, sikap, komunikasi, kejujuran, tanggung jawab, dan disiplin yang baik dari petugas ketika ada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, sikap adalah sekumpulan respon yang konsisten terhadap objek social (campbel dalam Notoatmodjo, 2003 :124). Sikap yang baik yang dimaksud disini seperti keramahan, kesopanan dan keadilan aparat kepolisian resor kepada masyarakat, sikap yang baik ini merupakan langkah awal untuk menunjukkan bahwa petugas polres siap melani masyarakat.

#### **4. Kepemimpinan**

Kepemimpinan berkaitan erat dengan aspek kemampuan manejerial dan seni dalam memberikan pengaruh kepada orang lain dan mengkoordinasikan pekerjaan secara cepat dan tepat.

Berdasarkan wawancara kasat reskrim Polres Soppeng mengatakan bahwa :

“Begini de jadi kita di polsek ini kalau pagi-pagi itu mulai pukul 6.30 sudah di jalan melakukan pengaturan lalu lintas yaitu guna mendukung kelancaran aktivitas masyarakat agar masyarakat merasa terlayani dan merasa aman dalam berkendara, setelah itu baru kami kekantor.”(wawancara NK tanggal 15 Juli 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapa dilihat aparat Kepolisian Polres Soppeng bagaimana tugasnya memberikan layanan kepada masyarakat

pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan mengayomi masyarakat. Sebagaimana yang sering dilakukan oleh anggota kepolisian Polres Soppeng yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan senyum,salam,sapa (3S) penan/ganan laporan atau pengaduan masyarakat. Menerima laporan, mendatangi tempat kejadian perkara, melakukan pengaturan lalu lintas demi kelancara masyarakat dalam berkendara, dan menjaga keamanan dalam wilayah hukum Polres Soppeng.

Sebagaimana dengan wawancara bersama Petugas Sumda mengatakan bahwa:

“Jadi sebelum melakukan aktivitas aparat kepolisian Polres Soppeng kita melakukan apel pagi dulu kemudian pimpinan mengkoordinir semua anggota sekaligus memberi pengarahan agar selalu bertindak sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku dengan penuh tanggung jawab dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.”(Wawancara AI, 14 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa setiap paginya aparat Kepolisian Polres Soppeng melakikan apel dan mendengarkan arahan dari pimpinan sebelum melakukan aktivitas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan bertindak sesuai standar operasional Prosedur dan penuh tanggung jawab. Kegiatan yang berulang ulang dilakukan aparat kepolisian Polres Soppeng agar terbiasa melakukan sesuatu yang baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan konsistensi dalam

melakukan sesuatu hal, konsep manajerial terbentuk dari suatu kebiasaan yang terus dilakukan. Lanjut wawancara Banum Sat Lantas Polres Soppeng mengatakan bahwa:

“Jadi kalau aparat kepolisian disini kemampuan mengatur masyarakat yang melakukan pengaduan, ditangani dengan cepat dan tepat, kami petugas disini lebih meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan prosedur layanan agar dapat meminimalisir kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelayanan, aparat polres Soppeng dapat lebih cepat dan tanggap lagi, dan kami menunjukkan semangat yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.”(Wawancara SN, 15 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan mengenai kemampuan melayani masyarakat, dapat disimpulkan bahwa petugas/aparat Polres Soppeng sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dan fokus memberikan pelayanan untuk kesejahteraan masyarakat. berbeda dengan apa yang dikatakan masyarakat pada saat ada teman yang tertangkap sedang melakukan pembobolan rekening mengatakan bahwa :

“Yero silauku iruntu mabobol rekening luar Negeri, langsung itikkeng ku polisie, nampa ipangoto, pas kulalengna otoa, makadda yero polisie, bisako bayar 80 juta 5 orangko temanmu, kalau bisa saya tidak bawako kekantor polisi” (Dalam Bahasa bugis).

Terjemahan : Itu teman ku didapat ketika sedang membobol rekening orang luar Negeri, dia langsung diamankan didalam mobil, pas didalam mobil, polisi mengatakan, kamu bisa bayar 80 juta Bersama 5 orang temanmu, kalau bisa saying tidak bawa kamu kekantor polisi”. (Wawancara HS 22 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, oknum polisi masih banyak melakukan penyimpangan, seperti masyarakat diberi pilihan dalam menyelesaikan masalah, masyarakat tidak langsung menerima surat

penangkapan tapi diberikan pilihan, keringanan mengenai membayaran atau disebut dengan atur damai, oknum polisi menerima dan mengaturnya, sehingga tawar menawar terjadi, pada saat sudah mendapatkan kesepakatan pembayaran atas pelanggaran, maka masyarakat memberikan uang sebagai jaminan atas kesalahannya dengan ucapan terima kasih, perilaku ini sangat bertolak belakang pada nilai dan norma kepolisian. Lanjut dengan wawancara dengan masyarakat yang mengatakan bahwa :

“Petugas/Aparat di polres sudah sangat cepat dalam memberikan pelayanannya, petugasnyapun tidak keliru dalam melayani kami, mereka sangat teliti apabila menyangkut masalah atau keluhan yang sedang dihadapi oleh masyarakat.”(Wawancara FN Pada Tanggal 15 Juli 2021)

Dapat disimpulkan mengenai beberapa hasil wawancara diatas bahwa kemampuan manajerial aparat kepolisian resort Soppeng telah melakukan pelayanan belum maksimal, sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat selaku penerima layanan di Polres tersebut. Pelayanan menerangkan bahwa kepolisian dalam memberikan pelayanan harus mengindahkan etika kemsyarakatan. Olehnya itu, dalam perbaikan kinerja dan meningkatkan kepimpinan Polres Soppeng tidak lepas dari peran masyarakat. Masyarakatlah yang memberikan masukan atas keluhan – keluhan maupun pengalaman yang telah dialami serta menerima pelayanan dari pihak kepolisian dan menilai kinerja kepolisian. Oknum polisi yang ideal adalah oknum yang mengabdikan kepada organisasi dan Negara dalam arti

meningkatkan kinerja 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 professional berdasar atas pelayanan, nilai dan norma sesuai etika profesi kepolisian.

Pihak kepolisian sebagai subyek dalam memberikan pelayanan dan masyarakat sebagai obyek 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 sebagainya. Pihak kepolisian memberikan sumbangan dampak positif pada masyarakat. Dalam menghadapi berbagai masalah, kepolisian dapat menggunakan pendekatan mengatur lingkungan dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga kontrol dalam dan kepedulian sosial, baik terhadap lingkungan, baik terhadap sesama manusia. Adapun teori yang berkaitan dengan indikator diatas yang mengatakan bahwa, Kemampuan manejerial berarti mengatur segala sesuatunya dengan benar, kemampuan manejerial adalah kemampuan atau keahlian pimpinan untuk menjalankan fungsi manajemen. Dalam bidang manajemen, factor kemampuan manejerial sangat penting dan menentukan, karena factor tersebut berkaitan dengan aktifitas pokok suatu organisasi yaitu memimpin organisasi yang bersangkutan dalam usahanya mencapai tujuan ( Atom Ginting 1999).

Kemampuan manajerial adalah suatu kemampuan pimpinan untuk menggunakan sumber daya ( manusia dan bukan manusia ), dan alat-alat sehingga penggunaannya berjalan dengan efisien, ekonomis dan efektif, sangat menentukan bagi suksesnya pencapaian tujuan organisasi yang telah ditentukan ( Siagian 1999).

Dari kedua pendapat dapat disimpulkan bahwa untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan maka pimpinan atau pengusaha sebuah perusahaan harus memiliki kemampuan dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip manajemen yang biasa dikenal dengan sebutan kemampuan manajerial.

### **C.Pembahasan Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini terkait dengan kinerja aparat kepolisian dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Polres Soppeng. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2011) salah satunya yaitu prestasi kerja adalah hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas baik secara kualitas maupun kuantitas kerja. Selain itu hasil penelitian saya sangat erat kaitannya dengan ketentuan, penetapan kinerja menurut peraturan Kapolri No.11 Tahun 2012 tentang penyusunan penetapan kinerja di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia. Disebutkan pula dalam dalam buku Undang-Undang Republik Indonesia nomor 2 Tahun 2002 tentang kepolisian Republik Indonesia "Bahwa pemeliharaan keamanan dalam Negeri melalui upaya penyelenggaraan fungsi kepolisian yang meliputi ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayom dan pelayanan kepada masyarakat

dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia selaku alat negara yang dibantu oleh masyarakat dengan menunjang tinggi hak asasi manusia". Didalam pelaksanaan kinerja dibutuhkan beberapa penjelasan terhadap poin yang didalamnya meliputi :

#### 1. Prestasi Kerja

Menurut Sedarmayanti (2011) adalah hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas baik secara kualitas maupun kuantitas kerja. Berdasarkan hasil observasi dilapangan dan disesuaikan dengan teori Sedarmayanti (2011). Kinerja aparat kepolisian mengenai prestasi kerja yang diberikan oleh petugas aparat Polres Soppeng belum maksimal memberikan kualitas kinerja yang baik pada masyarakat, sehingga masyarakat kurang nyaman, jadi disimpulkan bahwa prestasi kerja aparat kepolisian Polres Soppeng belum dikatakan baik, karena sebagian masih ada yg melakukan penyimpangan.

#### 2. Keahlian

Menurut Sedarmayanti (2011) adalah tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang diberikan kepadanya, keahlian ini bisa dalam bentuk kerja sama, komunikasi, dll.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan kemudian peneliti mengaitkan dengan teori Sedarmayanti (2011) mengenai keahlian dapat dikatakan keahlian aparat kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ini belum berjalan dengan maksimal mencakup sikap dan tingkah laku

anggota kepolisian Resort Soppeng yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya masih banyak oknum polisi yang membeda bedakan msyarakat.

### 3. Perilaku

Menurut Sedarmayanti (2011) adalah sikap dan tingkah laku pegawai yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Berdasarkan hasil observasi dilapangan kemudian peneliti mengaitkan dengan teori Sedarmayanti (2011) mengenai perilaku berkaitan dengan sikap dan tingkah laku anggota kepolisian Resort Soppeng yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai kenyataan yang ada belum berjalan secara maksimal, masih ada aparat kepolisian yang mendahulukan kerabatnya sebagai pelayan masyarakat.

### 4. Kepemimpinan

Menurut Sedarmayanti (2011) adalah aspek kemampuan manejerial dan seni dalam memberikan pengaruh kepada orang lain dan mengkoordinasikan pekerjaan secara tepat dan cepat. Berdasarkan hasil observasi dilapangan kemudian peneliti mengaitkan dengan teori Sedarmayanti (2011) mengenai kepemimpinan, kemampuan manajerial aparat kepolisian resort Soppeng telah melakukan pelayanan belum maksimal, sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat selaku

penerima layanan di Polres tersebut. Pelayanan menerangkan bahwa kepolisian dalam memberikan pelayanan harus mengindahkan etika kemsyarakatan. Olehnya itu, dalam perbaikan kinerja dan meningkatkan kepimpinan Polres Soppeng tidak lepas dari peran masyarakat.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berikut ini di uraikan kesimpulan mengenai asesmen kinerja kepolisian dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Polres Soppeng berdasarkan empat indikator asesmen kinerja menurut ( Sedarmayanti 2011 :377), yaitu :

##### **1. Prestasi Kerja**

Indikator ini mencakup kualitas dan tanggung jawab kepolisian Resor Soppeng kepada masyarakat , yang diberikan oleh petugas aparat Polres Soppeng memberikan kualitas kinerja yang baik pada masyarakat, sehingga masyarakat merasa nyaman, prestasi kerja aparat kepolisian Polres Soppeng sudah baik, banyak prestasi yang diraih Dalam meningkatkan kinerja yang tepat, cepat dan profesional, aparat kepolisian harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur kerja secara umum dan adil. Setiap oknum polisi tanpa terkecuali pada saat menjalankan tugas diwajibkan mengetahui dan mengaplikasikan pelayanan kerja yang baik dengan memperhatikan kode etik profesi kepolisian.

## 2. Keahlian

Indikator ini mencakup sikap dan tingkah laku anggota kepolisian Resort Soppeng yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pengertian perilaku disini juga mencakup, sikap, komunikasi, kejujuran, tanggung jawab, dan disiplin dari petugas kepolisian Polres Soppeng belum berjalan dengan maksimal. ketika ada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.

## 3. Perilaku

Indikator ini mencakup Perilaku berkaitan dengan sikap dan tingkah laku anggota kepolisian Resort Soppeng yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai kenyataan yang ada belum berjalan secara maksimal, Masyarakat mengharapkan perbaikan atas pelayanan yang diberikan oleh dinas kepolisian, agar terbangun hubungan sosial yang akrab dan pencitraan

## 4. Kepemimpinan

Indikator ini mencakup kepemimpinan berkaitan erat dengan aspek kemampuan manajerial dan seni dalam memberikan pengaruh kepada orang lain dan mengkoordinasikan pekerjaan secara cepat dan tepat. belum berjalan dengan baik dan sesuai aturan.

## B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk Polres Soppeng dalam hal peningkatan asesmen kinerja aparat kepolisian dalam pelayanan pengaduan masyarakat. Antara lain :

### 1. Prestasi Kerja

Petugas/Aparat di Polres Soppeng diharapkan dapat memberikan prestasi kerja yang lebih baik lagi dengan lebih memperhatikan lagi tanggung jawabnya sebagai aparat kepolisian dalam mengayomi masyarakat.

### 2. Keahlian

Aparat kepolisian diharapkan meningkatkan manajemen, agar dapat menjadi pelayan yang baik untuk masyarakat dengan memberikan edukasi kepada masyarakat dan memberikan contoh yang baik agar lebih meningkatnya sikap dan mindset yang lebih sehat.

### 3. Perilaku

Aparat kepolisian diharapkan bersungguh-sungguh dalam melayani masyarakat, karena hal itu dapat meningkatkan pelayanan semakin baik dengan cara aparat memperlihatkan langsung contoh dan sikap kepada masyarakat seperti tutur kata yang ramah dan sopan.

#### 4. Kepemimpinan

Aparat kepolisian diharapkan lebih baik lagi dalam mengatur masyarakat dalam pelayanan pengaduan dengan cara menyusun planning manajerial yang baik dan aturan – aturan yang bisa masyarakat pahami dan menjalankan aturan itu serta dapat berpengaruh besar untuk masyarakat agar lebih sejahtera.



## DAFTAR PUSTAKA

- Angga Adi Saputra 2013. *Upaya Kepolisian Dalam Menanggulangi Tindak Pidana Perjudian Di Wilayah Hukum Polres Boyolali*
- Dessler, Gary. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Terjemahan*, Jakarta: PT. Prenhalilindo.
- Dyah R.S, Erwan A.P. 2012. *Implementasi kebijakan publik*, Yogyakarta: Gava media.
- Dr. Ibrahim, M.A. 2018 *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Didi Haryono 2019 *Nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepolisian Daerah Di Kalimantan Barat*. Jawa Barat, Universitas Indonesia Depok.
- Huberman Miles, Matthew. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tantang Metode-Metode Baru*, Jakarta: UI Press
- Irwan Andi 2013 *Budaya Kerja Kepolisian Dalam Sistem Pelayanan Masyarakat Di Polres Bone*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar
- Mangkuprawira, Sjafr. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*, Bogor: Ghalia
- Mangkunegara, tahun 2006, *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : PT Refika Aditama.
- Prawirosentono, S., 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: BPFE.
- Rivai, Vethzal & Basri. 2005. *Performance Appraisal: Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada.
- Sedarmayanti, 2011. *Manajemen Sumberdaya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negri Sipil*, Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*, Bandung: Alfabeta.

Sunyoto. 2013. *Metode Penelitian Akuntansi*, Bandung ; PT Refika Aditama Anggota Ikapi.

Wibowo, 2008. *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Wibsono. 2006. *Manajemen Kinerja* .Jakarta : Erlangga.

Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Bayumedia Publishing.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2003

Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 04/1991 tentang Pedoman Pemasyarakatan Budaya Kerja

Keputusan Kementerian Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara No. 25/KEP/M.PAN/04/2002

<https://ojs.unud.ac.id>

<https://core.ac.5>

<https://core.ac>.

## RIWAYAT HIDUP



Satriani. Tempat tanggal lahir, Turungeng Lappae 15 April 1995. Merupakan buah hati dari pasangan Syamsuardi dan Suriati, Anak Tunggal. Masuk kejenjang tingkat sekolah dasar di SDN 183 Lapadumpu dan tamat pada tahun 2008, selanjutnya penulis melanjutkan pada tingkat Sekolah Menengah Pertama di SMP Muhammadiyah Leworeng pada tahun 2009 dan menyelesaikan studi pada tahun 2011. Penulis kemudian melanjutkan ke tingkat Sekolah Menengah Atas di SMA 2012 dan tamat pada tahun 2014. Pada jenjang perguruan tinggi penulis tercatat sebagai Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh Makassar pada tahun 2014 dan sekarang sedang menyusun skripsi sebagai suatu persyaratan untuk memperoleh gelar I (S1) dengan mengangkat judul Kinerja Aparat Kepolisian Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Resort Soppeng . Pada akhirnya penulis mengharapkan apa yang menjadi hasil penelitiannya menjadi sebuah bahan literasi untuk menambah pengetahuan dan sebuah bahan bagi pemerintah daerah Kabupaten Soppeng terkhusus kinerja kepolisian sebagai pelayan masyarakat di Kabupaten Soppeng.