

Type of Research Article (Original Article or Review Article)

Budaya Kerja Kepolisian dalam Pelayanan Masyarakat di Polsek Anggeraja Kabupaten Enrekang

Wulan^{1*}, Abdul Mahsyar², Muhammad Yusuf³

¹Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

²Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

³Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

*Correspondence: wulan@gmail.com

Abstract

The aim of the research is to determine the work culture of the police in community service at the Anggeraja Police, Enrekang Regency. This type of research uses qualitative methods with a descriptive research type. Data collection techniques are through observation, interviews and documentation. The results of the research show that the Anggeraja Police Department's service to the community is said to be quite good, but there are several obstacles, namely regulations and the community's views on service and values. -Society's values are not fully implemented in accordance with the professional code of ethics. There are habits, rules and values as a reference for acting in solving problems. The Police Code of Ethics as a guideline for carrying out their duties cannot be said to be optimal when police officers are in the field in their assigned area. In reality, the police have not provided good services to the community because of favoritism and exclusion.

Keywords: *community service, work culture*

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Budaya Kerja Kepolisian dalam Pelayanan Masyarakat di Polsek Anggeraja Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kepolisian Polsek Anggeraja terhadap masyarakat dikatakan sudah cukup baik, namun terdapat beberapa kendala yaitu peraturan dan pandangan masyarakat terhadap pelayanan dan Nilai-Nilai dari masyarakat belum sepenuhnya berjalan maksimal sesuai dengan kode etik profesi. Adapun kebiasaan, peraturan dan nilai sebagai acuan bertindak dalam penyelesaian masalah. Kode Etik Kepolisian sebagai pedoman dalam menjalankan tugas, belum dikatakan maksimal pada saat oknum polisi berada di lapangan wilayah tugasnya. Pada kenyataannya kepolisian belum memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat karna adanya tindakan pilih kasih dan pengecualian.

Kata kunci: budaya kerja, pelayanan masyarakat

Pendahuluan

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

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

Budaya kerja ataupun prosedur dalam melakukan pekerjaan harus di perhatikan dengan baik dan harus di jalankan sesuai dengan semestinya guna untuk meningkatkan pelayanan yang baik, terutama di Polsek Anggeraja Kabupaten Enrekang. Karena wilayah tersebut termasuk wilayah pedesaan di salah satu kabupaten yang ada di Enrekang. Maka dari itu polsek setempat harus memperhatikan atau bahkan meningkatkan budaya kerja sehingga terjadinya pelayanan kerja yang baik dan berkualitas.

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

Pelaksanaan pelayanan publik pada prinsipnya ditujukan kepada manusia. Sudah menjadi kodratnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sejak lahirnya manusia sudah membutuhkan pelayanan, sebagaimana dikemukakan Rusli (2004) bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan life cycle theory of leadership bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

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

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

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

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

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

Tidak memiliki inovasi kerja yang tinggi sehingga kinerja organisasi dinilai kurang optimal. Pandangan memberi semangat cukup mendalam dan memungkinkan orang yang memahaminya memandang kerja, baik secara individual maupun berkelompok dalam suatu organisasi sebagai suatu keutamaan. Produktivitas kerja yang dihasilkan pada sebuah instansi-instansi pemerintahan hendaklah selalu. (Amna Hatalea, 2014)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Metode

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

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

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

Tipe penelitian yang digunakan merupakan tipe penelitian deskriptif kualitatif, yakni riset ditujukan buat menggambarkan kenyataan dengan alasan yang pas. Penelitian deskriptif dimaksudkan buat mengumpulkan dan menerima status sesuatu permasalahan yang muncul, Tujuan penelitian deskriptif ini adalah guna membuat uraian secara akurat mengenai Fakta-Fakta lapangan.

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

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

Hasil dan Pembahasan

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

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

Pelayanan diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris, (2002) mendefinisikan "pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan

penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna." Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Kebiasaan

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

Polsek Anggeraja sebagai ujung tombak dari organisasi Polri, dan sebagai unsur pelaksana tugas pokok kepolisian di wilayah kecamatan yang berada di bawah Kapolrestabes Anggeraja sebagaimana tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemeliharaan keamanna dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan mengayomi masyarakat, sebagaimana kebiasaan yang sering dilakukan oleh anggota kepolisian Polsek Anggeraja yaitu memberikan pelayanan kepada msyarakat dengan memberikan seyum, sapa, salam, penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat, menerima laporan mendatangi tempat kejadian perkara melakukan pengaturan lalu lintas demi kelancaran masyarakat dalam berkendara, dan menjaga keamanan dalam wilayah Polsek Anggeraja dan sekitar kecamatan Anggeraja.

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

Berdasarkan indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa Pelayanan oleh aparat kepolisian Polsek Anggeraja terkhusus pada pelayanan bagain SPKT pada kebiasaanya melayani masyarakat, ketika ada masyarakat yang membutuhkan kehadiran polisi untuk memberikan bantuan atau pertolongan terhadap masyarakat pihak kepolisian Polsek Anggeraja terkhuus di bagian Spkt wajib hukumnya melayani masyarkat dengan mendatangi dan mengamankan TKP begitupun ketika ada masyarkat yang datang ke kantor polisi untuk melapor atau mebuat surat keterangan kehilangan atauka ada keluhan-keluhan lainnya pihak kepolisian wajib melayani msyarakat dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya.

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

Peraturan

Peraturan adalah perangkat yang berisi patokan dan ketentuan untuk dijadikan pedoman yang merupakan hasil dari keputusan yang telah disepakati dalam suatu organisasi yang bersifat mengikat, membatasi dan mengatur dan harus ditaati serta harus dilakukan untuk menghindari sanksi dengan tujuan menciptakan ketertiban, keteraturan, dan kenyamanan. Dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan Pada umumnya, peraturan merupakan hasil keputusan bersama yang harus ditaati dan dilaksanakan dimana sikapnya mengikat. Aturan juga berkaitan dengan nilai norma dan adat yang berlaku di lingkungan bermasyarakat, Aturan biasanya bersifat mengikat secara local dimana hanya manusia dalam lingkungan tersebut saja yang memiliki kewajiban untuk menaati peraturan. Namun dalam makna yang lebih luas, istilah aturan tidak dapat didefinisikan sesederhana itu karena menyangkut perbedaan tujuan dan kebutuhan.

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

Nilai-Nilai

Setiap manusia tentu melakukan suatu aktivitas dan tindakan untuk mencapai tujuan yang ia harapkan. Pada kenyataannya tidak sedikit orang yang melakukan segala tindakan untuk mencapai tujuannya, baik itu berupa tindakan baik maupun tindakan buruk. Yang terpenting ia mampu mencapai tujuan yang ia harapkan. Dalam hal ini, perlu adanya suatu patokan atau tolak ukur untuk mengatur tindakan manusia. Antara norma dengan nilai itu saling berkaitan, yang mana dalam nilai terdapat norma dan aturan yang berfungsi sebagai pedoman untuk menentukan baik atau buruknya suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Namun, sebelum membahas terlalu jauh mengenai nilai-nilai yang ada di masyarakat, organisasi maupun pendidikan terlebih dahulu harus memahami apa itu nilai. Dengan begitu kedepannya kita dapat mengidentifikasi bentuk-bentuk dari nilai. Sebenarnya secara umum pengertian nilai bisa diartikan sebagai suatu gagasan terkait apa yang dianggap baik, indah, layak, dan juga dikehendaki oleh seluruh lapisan masyarakat dalam kehidupan lebih dari itu, bahkan nilai dapat menjadi cerminan serta gambaran akan hidup dan tatanan masyarakat yang saling membantu keteraturan sosialnya.

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

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

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

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

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

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

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang ditulis oleh peneliti dengan judul Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Masyarakat Di Polsek Anggeraja yang diterangkan dalam hasil pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut : Kebiasaan Pimpinan Kepolisian Polsek Anggeraja selalu memberikan arahan kepada anggotanya agar seluruh anggota menjalankan tugas dan meningkatkan kinerja pelayanan, setiap Kepolisian Polsek Anggeraja melakukan kebiasaan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan kebiasaan Polsek Anggeraja yang meliputi budaya kerja yang dilakukan secara maksimal. Peraturan Polsek Anggeraja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikatakan belum maksimal dan *professional* yang berpedoman pada Kode Etik Profesi Polri dan Tri Brat dan Catur Prasetya dimana tugas pokok kepolisian yaitu mengayomi, melindungi, melayani dan menegakkan hukum serta bekerja sesuai dengan SOP. Pada bagian ini masih ada pihak Kepolisian yang bertindak dan memberi pelayanan tidak sesuai dengan prosedur kerja, Nilai-Nilai pandangan masyarakat Polsek Anggeraja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikatakan belum secara maksimal dan *professional* pengaplikasian budaya kerja belum berjalan sesuai dengan semestinya, pelayanan yang berbelit-belit, adanya tindakan pilih kasih dan pengecualian yang dilakukan polisi. Membuat masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan

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

Referensi

- Ansori, A. (2005). Konsep Diskresi Kepolisian Dalam Proses Pidana. *Perspektif*, 10(3), 194-201
- Astari, P. (2015). Landasan filosofis tindakan diskresi kepolisian terhadap anak yang berhadapan dengan hukum. *Arena Hukum*, 8(1), 1-18
- Alfian, E. (2020). Tugas dan Fungsi Kepolisian Untuk Meningkatkan Kepercayaan (Masturoh & Anggita, 2018)aan Publik terhadap Penegak Hukum. *Legalitas: Jurnal Hukum*, 12(1), 27-3
- Arifin, M., Tahir., & Malik, I. (2022). Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Polres Enrekang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Adminitrasi Publik (KIMAP)*, 3(4), 1036-1049
- Brata, J. T., & Nashar, A. (2022, June). Visi Presisi POLRI dan Budaya Kerja Pada Kepolisian Resort Konawe Selatan. In *Indonesian Annual Conference Series* (pp. 51-56).
- Hatalea, A., Rusmiwari, S., & Aminulloh, A. (2015). Budaya kerja pegawai negeri sipil. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 3(2)
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mahsyar, A. (2013). *Coping Behaviors oleh Street-Level Bureaucrats dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Kota Makassar* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Masturoh, I., & Anggita, N. (2018). *Kedudukan Kepolisian Negara Republik Idonesia Dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia*. VI(4), 46–55.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*
- Parsaoran, J. A. S. (2020). *Dasar–Dasar Pelayanan Publik Dalam Rangka Memenuhi Pelayanan Prima Di Sektor Pemerintahan*.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*.
- Sari, N. A., Ilham, I., & Raidani, R. (2023). pengaruh budaya kerja, fasilitas kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja kepolisian pada bagian sentra pelayanan kepolisian terpadu (spkt) di polsek hamparan perak. *bonanza: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Bisnis dan Keuangan*, 3(1), 70-74.
- Setiawan, A., Malik, I., & Nasrulhaq, N. (2020). Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Masyarakat Di Polsek Rappocini Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(2), 657-669.
- Setiawan, A., Malik, I., Haq, N., Studi, P., Administrasi, I., Makassar, U., Studi, P., Administrasi, I., Makassar, U., Studi, P., Administrasi, I., & Makassar, U. (2020). *Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Masyarakat di Polsek Rappocini Makassar. 1.*

