

## **Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Masyarakat di Polsek Rappocini Makassar**

**Anggi Setiawan<sup>1\*</sup>, Ihyani Malik<sup>2</sup>, Nasrul Haq<sup>3</sup>**

- 1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia
- 2) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia
- 3) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia

### **Abstract**

*This study purposed to determine the work culture of the police in serving the community, satisfaction, accuracy of targets in its implementation and public services to the community. This study used qualitative with 5 informants. Data collection techniques were in-depth interviews, direct observation, documentation. The results of this study showed that the habits of Rappocini police officers in providing excellent service to the community by using local / regional culture and community trust. Every arrangement in the agency or private prioritized or improved the family system. In improving performance that was appropriate, fast and professional, Rappocini Police Sector Regulations that provided public services to the community in order to provide maximum service, guided by tri brata and Catur prasetya and the commission of the police profession code of ethics as the main task of the police to protect, serve and enforce the law, as well as Values in the view of the Makassar Rappocini Police Sector in providing services to the community in accordance with the reality that had not been running optimally. The application of performance had not run well, convoluted service, acts of favoritism or exceptions.*

**Keywords:** *work culture, community service*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui budaya kerja kepolisian dalam melayani masyarakat, kepuasan, ketepatan sasaran dalam pelaksanaannya serta pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Jenis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan informan sebanyak 5 orang. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi langsung, dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kebiasaan aparat polsek rappocini dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan berpegang teguh pada budaya lokal / daerah dan kepercayaan masyarakat. Setiap pengurusan di instansi dinas maupun swasta lebih mendahulukan atau meningkatkan sistem kekeluargaan. Dalam meningkatkan kinerja yang tepat, cepat dan profesional, Peraturan polsek rappocini sebagai pihak yang memberikan pelayanan publik pada masyarakat agar dapat memberikan pelayanan maksimal, dengan berpedoman pada tri brata dan catur prasetya dan komisi kode etik profesi polri sebagaimana tugas pokok kepolisian yaitu mengayomi melindungi, melayani dan menegakkan hukum, serta Nilai-nilai dalam pandangan masyarakat polsek rappocini makassar dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kenyataan yang ada belum berjalan secara maksimal. Pengaplikasian budaya kerja belum berjalan sebagaimana mestinya, pelayanan yang berbelit-belit, adanya tindakan pilih kasih atau pengecualian.

**Kata Kunci:** budaya kerja, pelayanan masyarakat

---

\* [anggisetiawan@gmail.com](mailto:anggisetiawan@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Budaya kerja merupakan cara pandang seseorang dalam memberi makna terhadap kerja. Dengan demikian, budaya kerja adalah cara pandang seseorang terhadap bidang yang di tekuninya dan prinsip-prinsip moral yang dimiliki, yang menumbuhkan keyakinan atas dasar nilai-nilai yang diyakini, dengan semangat yang tinggi untuk mewujudkan prestasi yang baik, faktor nilai-nilai dan keyakinan dasar tersebut sangat berperan dalam membentuk etika, sikap, perilaku setiap anggota kepolisian dapat membentuk cara pandang mereka terhadap masalah, baik internal maupun eksternal, Setiap individu memiliki hak dan kewajiban yaitu hak menerima pelayanan dan kewajiban memberi pelayanan.

Dalam buku undang-undang Republik Indonesia Nomer 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 masyarakat, 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.

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 oleh karna itu kepolisian di harapkan dapat memberikan penegasan watak kepolisian sebagaimana yang dinyatakan dalam Tri Brata dan Catur Prasetya sebagai sumber nilai kode etik kepolisian yang mengalir dari dari falsafah pancasila, Tri Brata dan Catur Prasetya merupakan pedoman hidup kepolisian dan Catur Prasetyah merupakan pedoman karya kepolisian keduanya tidak dapat di pisahkan, keduanya harus di implementasikan secara terpadu maka akan menjamin tindakan polisi yang baik yang menggambarkan tindakan polisi yang ideal dalam masyarakat sehingga pengaplikasian tindakan pelayanan pada masyarakat dapat berjalan sesuai dengan fungsinya. Dengan memberikan pelayanan atau fasilitas yang baik, masyarakat akan merasa puas dan

hubungan sosial antara polisi dan masyarakat dapat tercipta dengan baik.

Pengertian budaya menurut (Koentjaraningrat, 2009) adalah keseluruhan sistem gagasan tindakan dan hasil karya manusia dalam rangka kehidupan masyarakat yang di jadikan miliki diri manusia dengan cara belajar. Menurut *the American heritage dictionary* mengartikan kebudayaan adalah sebagai suatu keseluruhan dari pola perilaku yang dikirimkan melalui kehidupan sosial, seni agama, kelembagaan, dan semua hasil kerja dan pemikiran manusia dari suatu kelompok manusia. Selanjutnya tentang arti dari kerja, kerja adalah melakukan suatu hal yang di perbuat, atau arti lainnya dari kerja yaitu melakukan sesuatu untuk mencari nafkah, jadi kata budaya dan kerja di gabungkan memiliki pengertian yaitu nilai-nilai sosial atau sesuatu keseluruhan pola perilaku yang berkaitan dengan akal dan budi manusia dalam melakukan suatu pekerjaan.

Dalam literatur lain budaya kerja menurut kamus Webster adalah ide, adat, keahlian, seni, dan nilai-nilai yang di berikan manusia dalam waktu tertentu. Budaya menyangkut moral, sosial, norma-norma perilaku yang mendasarkan kepada kepercayaan, kemampuan dan proritas anggota

organisasi. Budaya kerja adalah suatu kebiasaan di pekerjaan yang di budayakan dalam suatu kelompok sebagai bentuk kerja yang tercermin dari prilaku mereka dari waktu mereka bekerja sehingga perilaku atau kebiasaan secara otomatis tertanam didalam diri mereka sendiri-sendiri (Darodjat, 2015:29).

Kerja sebagai refleksi seseorang untuk mencari dan meningkatkan kesejahteraan hidup. Bekerja sebagai bentuk aktualisasi diri. Dalam Teori Budaya Organisasi Jansen H. Sinamo menyebut Ethos sebagai “Roh keberhasilan” etos merupakan komponen budaya, etos adalah kekuatan pendorong atau penggerak, sehingga manusia siap untuk bekerja keras (Ndraha, 2005). Kehadiran etos kerja melihat produktivitas dan kualitas kerja. Sebagai inti budaya, kehadiran etos kerja dapat diukur dengan tinggi atau rendah, kuat atau lemah, baik atau buruk dan benar atau salah.

Budaya kerja yang terbentuk secara positif akan bermanfaat karena setiap anggota dalam suatu organisasi membutuhkan ruang lingkup yang positif dalam pekerjaannya demi kemajuan di organisasi tersebut, namun budaya kerja akan berakibat buruk jika pegawai dalam suatu organisasi terdapat

perbedaan baik dalam cara pandang, pendapat, tenaga dan pikirannya.

Terbentuknya budaya kerja diawali tingkat kesadaran pemimpin karena besarnya hubungan antara pemimpin dengan bawahannya sangat menentukan cara tersendiri apa yang dijalankan dalam perangkat satuan kerja dalam organisasi. Makna setiap nilai budaya kerja, antara lain menumbuhkan (Darodjat, 2015:31) :

- a) Disiplin; perilaku yang senangtiasa berpijak pada peraturan dan norma yang berlaku di organisasi. Disiplin meliputi ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan, prosedur, waktu kerja, berinteraksi dengan mitra.
- b) Keterbukaan; kesiapan untuk memberi dan menerima informasi yang benar dari dan kepada sesama mitra kerja untuk kepentingan perusahaan.
- c) Saling menghargai; perilaku yang menunjukkan penghargaan terhadap individu, tugas dan tanggung jawab orang lain sesama mitra kerja.
- d) Kerjasama; kesediaan untuk memberi dan menerima kontribusi dari dan atau kepada mitra kerja dalam mencapai sasaran dan target perusahaan.

Adapun manfaat dari penerapan budaya kerja yang baik antara lain (Puspita, 2008) :

- a) Memelihara lingkungan kerja yang serasi serta harmonis.
- b) Menciptakan kondisi kerja

- c) Menciptakan kondisi kerja yang teratur.
- d) Memastikan pelaksanaan hak dan kewajiban kerja.
- e) Memakmurkan dan mensejahterakan pekerja; dan
- f) Meningkatkan etos kerja yang tinggi dan dinamis.

Budaya organisasi adalah nilai-nilai dan keyakinan bersama yang mendasari identitas perusahaan (Wibowo, 2010): Seorang ahli perilaku organisasi Eliott Jacquest menyebutkan bahwa perilaku organisasi adalah cara berfikir dan melakukan sesuatu yang mentradisi, yang dianut bersama oleh semua anggota dan para anggota baru harus mempelajari atau paling sedikit menerimanya sebagian agar mereka diterima sebagai bagian dari organisasi.

Budaya organisasi memiliki tiga hal yang merupakan ciri khas dari budaya organisasi tersebut, antara lain dipelajari, dimiliki bersama dan diwariskan dari generasi kegenerasi (Sutrisno, 2010). Faktor yang paling penting bagi organisasi adalah bagaimana seorang pemimpin, ketua, ataupun manager sebuah organisasi dapat menciptakan dan memelihara suatu budaya organisasi yang kuat dan jelas. Secara sederhana kepemimpinan adalah setiap usaha untuk memengaruhi, sementara itu kekuasaan dapat diartikan sebagai suatu potensi

pengaruh dari seorang pemimpin, adapun otoritas dapat dirumuskan sebagai suatu tipe khusus dari kekuasaan yang asli melekat pada jabatan yang diduduki oleh pemimpin, otoritas adalah kekuasaan yang disahkan oleh suatu peranan formal seseorang dalam suatu organisasi (Miftah, 2010).

Pelayanan publik dapat 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 (Hardiansyah, 2011).

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” (Moenir, 2002) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling

memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Unsur-unsur pelayanan publik dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. (Menurut Moenir, 2015) unsur-unsur tersebut antara lain : a) Sistem, prosedur dan metode yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. b) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat. c) Sarana dan prasarana Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai. d) Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian (Sinambela, 2008)

mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari: a) Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. b) Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. c) Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. d) Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. e) Keamanan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi. f) Keseimbangan Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sistem Nilai adalah pengertian-pengertian (*conceptions*) yang dihayati seseorang mengenai apa yang lebih penting atau kurang penting, apa yang baik atau kurang baik, dan apa yang lebih benar atau kurang benar (Taliziduhu, 2005:30). Nilai kerja adalah setiap nilai yang dihasilkan (*output*) melalui kerja sebagai proses

(*through put*) pembentukan citra diri (Taliziduhu, 2005:204).

Dalam pemberian pelayanan yang harus diperhatikan adalah etika. Biasanya etika dipahami sebagai baik atau buruk, benar atau salah yang harus dilakukan atau bagaimana melakukan yang baik atau benar. Etika erat kaitannya dengan moral yang mengacu pada kewajiban untuk melakukan yang baik atau apa yang seharusnya dilakukan. Moral selalu dikaitkan dengan kewajiban khusus, dihubungkan dengan norma sebagai cara bertindak yang benar. Konsep moral mengacu keseluruhan aturan dan norma yang berlaku, yang diterima oleh suatu masyarakat tertentu sebagai pegangan dalam bertindak, dan diungkapkan dalam kerangka baik dan buruk, benar dan salah. Norma adalah istilah yang sering digunakan untuk menyebut segala sesuatu yang bersifat mengatur kehidupan manusia. Bekerjanya sistem norma bagi manusia adalah bagaikan pakaian hidup yang membuat manusia merasa aman dan nyaman dalam menjalani tugas hidupnya (Bisri, 2004:1).

## **METODE PENELITIAN**

Pelaksanaan penelitian ini akan dilakukan selama 2 (dua) bulan, pada bulan november sampai bulan januari

2020. Alasan memilih lokasi penelitian di karenakan kantor polsek Rappocini Makassar merupakan lembaga yang memberikan pelayanan sebagaimana fungsinya mengayomi dan memberi pelayanan serta menegakkan hukum sebagaimana yang telah ditentukan akan tetapi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum memuaskan.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Metode ini diharapkan dapat memberi penafsiran tentang realitas sesungguhnya yang telah terjadi pada masyarakat menyangkut pelayanan publik di kota Makassar. Dimaksudkan untuk menggambarkan sistem pelayanan kepolisian pada masyarakat.

Tipe penelitian ini adalah menggunakan tipe fenomenologi. Dengan menerangkan fenomena dan gejala-gejala sosial yang terjadi di lapangan atau tempat penelitian dalam hal ini adalah instansi kepolisian. Adapun lokasi penelitian yaitu di Polsek Rappocini Makassar bertempat di jalan Sultan Alauddin No.313, Gunung Sari, Rappocini Kota Makassar. Terfokus pada aparat kepolisian bagian pelayanan.

Data Primer, data ini dikumpulkan dengan menggunakan Observasi, pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala

yang diteliti. Mengamati kinerja kepolisian dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Menyaksikan interaksi sosial, perilaku,praktek budaya, masalah-masalah, penyelesaian masalah maupun ketegangan-ketegangan.

Wawancara, dalam penelitian dengan merencanakan dan menyusun pertanyaan yang terkait dalam fokus masalah. Melakukan tanya jawab antara peneliti dan informan secara mendalam yang meliputi pengalaman, pendapat dan tanggapan mengenai norma, nilai, sikap, harapan dan penanganan terkait budaya kerja kepolisian.

Studi Literatur, mencari data-data dari artikel, hasil penelitian, jurnal maupun buku-buku yang menyangkut masalah penelitian. data Sekunder, Data ini dikumpulkan melalui atau studi pustaka dari berbagai arsip penelitian, dalam bentuk dokumentasi atau bahan-bahan tertulis yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktivitas tersebut adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan *Data Reduction* (Reduksi Data), reduksi data adalah analisis data yang dilakukan dengan memilih hal-hal yang pokok,



memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang diperoleh di dalam lapangan dituliskan/diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepolisian sektor yang selanjutnya di singkat polsek adalah unsur pelaksanaan tugas pokok fungsi kepolisian di wilayah kecamatan yang berada dibawa kapolres ,adapun alamat polsek rappocini yang terletak di Jalan Sultan Alauddin No. 313 Makassar, adapun wilayah hukum polsek Rappocini.

Adapun bagian bagian pada polsek Rappocini terdiri dari bagian sabhara, bagian lantas, penjagaan SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu), Pelayanan Provos, ruang staf, ruang Kapolsek, ruang Wakapolsek, Aula, Musallah, penjara, ,lapangan olah raga, area parkir .Personalia atau keanggotaan Polsek rappocini berjumlah 106 orang.

Unit Binmas adalah bertugas menjalankan dan melaksanakan pembinaan masyarakat yang meliputi kegiatan dalam penyuluhan masyarakat, pemberdayaan Perpolisian masyarakat (Polmas), melaksanakan pengawasan masyarakat, melaksanakan koordinasi keamanan masyarakat baik dalam bentuk pam swakarsa ( pengamanan

swakarsa ), polsus ( Perpolisian khusus ), serta menjalin kerja sama dengan organisasi masyarakat, lembaga-lembaga baik swasta maupun negeri, instansi-instansi swasta maupun negeri dan menjalin silaturahmi dengan tokoh yang ada dalam masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan ketaatan masyarakat sadar akan hukum dan peraturan per Undang-undangan serta terpeliharanya kamtibmas.

### **Kebiasaan**

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



anggota kepolisian di harapkan sikap dan perilaku yang baik, baik sesama anggota polisi maupun kepada masyarakat.

Berdasarkan indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa Pelayanan oleh aparat kepolisian Polsek Rappocini Makassar 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 Rappocini 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 rappocini 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 sangsi dengan tujuan menciptakan ketertiban, keteraturan, dan kenyamanan. Dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan Pada umumnya, peraturan merupakan hasil keputusan bersama yang harus ditaati dan dilaksanakan dimana sikapnya mengikat. Aturan juga berkaitan dengan nilai norma dan adat yang berlaku di lingkungan bermasyarakat, Aturan biasanya bersifat mengikat secara lokal dimana hanya manusia dalam lingkungan tersebut saja yang memiliki kewajiban untuk menaati peraturan. Namun dalam makna yang lebih luas, istilah aturan tidak dapat didefinisikan sesederhana itu karena menyangkut perbedaan tujuan dan kebutuhan.

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 memhami 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 Prasetya 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 etikan 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 uraian yang diterangkan dalam hasil pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut adalah : 1) Kebiasaan aparat polsek rappocini dalam Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan berpegang teguh pada budaya lokal/daerah dan kepercayaan masyarakat. Setiap pengurusan di instansi dinas maupun swasta lebih mendahulukan 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. 2) Peraturan polsek rappocini sebagai pihak yang memberikan pelayanan publik pada masyarakat agar dapat memberikan

pelayanan maksimal, dengan berpedoman pada Tri Brata dan Catur Prasetya dan Komisi Kode Etik Profesi Polri sebagaimana tugas pokok kepolisian yaitu mengayomi melindungi, melayani dan menegakkan hukum. 3) Nilai-nilai dalam pandangan masyarakat polsek rappocini makassar dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kenyataan yang ada belum berjalan secara maksimal. Pengaplikasian budaya kerja belum berjalan sebagaimana mestinya, pelayanan yang berbelit-belit, adanya tindakan pilih kasih atau pengecualian. membuat masyarakat kurang puas atas kinerja kepolisian, Masyarakat mengharapkan perbaikan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian, agar terbangun hubungan sosial antara kepolisian dan masyarakat dapat tercipta dengan baik, dengan memberikan pelayanan sigap, cepat, dan akurat maka masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Sebagai tindak lanjut dari kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa masukan bagi perbaikan kinerja polisi dalam rangka pelayanan pada masyarakat : 1) Aparat polsek rappocini sebagai pihak yang memberikan pelayanan publik pada masyarakat agar dapat memberikan

pelayanan maksimal, dengan berpedoman pada prosedur budaya kerja yang telah ditetapkan. 2) Ada baiknya pihak aparat polsek rappocini Makassar melakukan tinjauan kembali atas kinerja aparat kepolisian dan mengacu pada budaya kerja yang sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang dan kode etik Propesi Polri. 3) Pihak polsek rappocini Makassar dalam memberikan pelayanan sebaiknya menghindari tindakan pilih kasih dan pengecualian terhadap masyarakat agar nilai-nilai budaya kerja sesuai dengan peraturan dan kode etik kepolisian.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bisri. 2004. *Sistem Hukum Indonesia, Prinsip-prinsip dan implementasi Hukum di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo persada.
- Darodjat. 2015. *Pentingnya Budaya Kerja Tinggi dan Kuat*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Depdikbud, *Kamus Besar Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2007.
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik*. PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Koentjaraningrat. 2009. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Miftah. 2010. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2002 *Manajemen Palayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, 2005. *Teori Budaya Organisasi*, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Puspita. 2008. *Modul: Menjaga dan Melindungi Budaya Kerja, Sesuai Standar Isi 2006*. Jakarta: Yudhistira.
- Sugiono. 2013. *Metodelogi Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Ijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sutrisno. 2010. *Pengaruh Budaya Organisasi, Stres Kerja dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan*. CV. Bintang Karya Putra di Surabaya, Ekuitas Vol. 14 No. 4.
- Syah. 2008. *Psikologi Pendidikan*. Edisi revisi. Bandung. PT Remaja Rosdakarya, p: 118-40.
- Wibowo. 2010. *Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan untuk meningkatkan Kinerja Jan gka Panjang*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.