

## **BUDAYA KERJA KEPOLISIAN DALAM PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI POLRES ENREKANG**

**Muhammad Arifin<sup>1\*</sup>, Muhammad Tahir<sup>2</sup>, Ihyani Malik<sup>3</sup>**

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### **Abstract**

*The purpose of this study is to show the working culture of the police in service to the community in Enrekang Police. The research method used is qualitative. The number of informants is seven. Data collection techniques through observation, interviews, literature studies. The results showed that the Enrekang Police Department in the implementation of the task of giving attention to habits, where the Enrekang Police Police always pay attention to the small details of errors in carrying out their duties. This is in line with the principle of obedience to the procedures for carrying out police duties. Enrekang Police Regulation as a party that provides public services to the community in order to provide maximum service, guided by the Code of Professional Ethics of the Police and Tri Brata and Catur Prasetya as the main duty of the police is to protect, serve and enforce the law and work in accordance with the Standards of Oprasional Procedures. Enrekang Police Department carries out tasks oriented to the values carried out by adjusting methods to the socio-cultural conditions of the community and providing examples first, be it institutionally, personally and close family of the Police so as to have a significant impact in the results of socialization and education to the community.*

**Keywords:** *working culture, police, service*

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini untuk menunjukkan budaya kerja kepolisian dalam pelayanan kepada masyarakat di Polres Enrekang. Adapun metode penelitian yang digunakan yakni kualitatif. Jumlah informan sebanyak tujuh orang. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepolisian Polres Enrekang dalam pelaksanaan tugas memberikan perhatian kebiasaan, dimana Kepolisian Polres Enrekang selalu memperhatikan detail-detail kecil kesalahan dalam melaksanakan tugas. Hal ini sejalan dengan asas ketaatan terhadap prosedur pelaksanaan tugas Kepolisian. Peraturan Polres Enrekang sebagai pihak yang memberikan pelayanan publik pada masyarakat agar dapat memberikan pelayanan maksimal, dengan berpedoman pada Kode Etik Profesi Polri dan Tri Brata dan Catur Prasetya sebagaimana tugas pokok kepolisian yaitu mengayomi melindungi, melayani dan menegakkan hukum serta bekerja sesuai dengan Standar Oprasional Prosedurnya. Kepolisian Polres Enrekang melaksanakan tugas dengan berorientasi pada Nilai-nilai yang dilakukan dengan menyesuaikan metode dengan kondisi sosial budaya masyarakat serta memberikan contoh terlebih dahulu, baik itu secara kelembagaan, pribadi dan keluarga dekat Kepolisian sehingga memberikan dampak yang signifikan dalam hasil sosialisasi dan edukasi terhadap masyarakat.

**Kata kunci:** budaya kerja, polisi, pelayanan

---

\* muhammadarifin@gmail.com

## PENDAHULUAN

Setiap instansi-instansi dan organisasi yang mengutamakan pelayanan publik utamanya pelayanan pada masyarakat. Tiap individu mempunyai hak dan kewajiban ialah hak menerima pelayanan dan kewajiban memberi pelayanan. Sebagai makhluk sosial yang saling membutuhkan satu sama lainnya dalam kehidupan sehari-sehari, saling berinteraksi dan saling memberi materi maupun jasa. Dalam proses dan praktik pelayanan yang harus diketahui yaitu etika. Etika adalah perilaku yang layak 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 nomer 2 tahun 2002 yaitu 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.

Pada buku kode etik profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia halaman 4, “Etika kemasyarakatan adalah sikap moral Anggota Polri yang senantiasa memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat dengan mengindahkan kearifan lokal dalam budaya Indonesia”. Dengan tata krama yang baik sesuai norma atau aturan dan nilai yang telah disepakati bersama.

Pada pelayanan masyarakat pada pihak Kepolisian seharusnya berjalan secara sistematis, terarah dan terpantau sesuai aturan yang ditetapkan dan diberlakukan, tetapi didalam realitasnya belum sepenuhnya tercapai. Banyaknya pengaduan maupun keluhan dari masyarakat di media massa atau internet menyangkut kinerja kepolisian, yaitu pelayanan yang berbelit-belit, kurang informatif, tidak transparan, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) dan masih banyak lagi dijumpai praktek pungutan liar. Misalnya saja dalam pelayanan pengambilan Surat Izin

Mengemudi (SIM) terkadang antrian yang begitu panjang dan cukup padat secara tiba-tiba ada satu atau bahkan lebih orang mendapatkan pelayanan terlebih dahulu tanpa melalui prosedur antri, ini menandakan bahwa adanya pengecualian dari pihak aparat Kepolisian.

Dalam ilmu kepolisian, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi jika seorang Kepolisian ingin melakukan tugasnya, yaitu: Pertama, tindakan mesti benar-benar diperlukan atau juga dikenal dengan asas keperluan. Kedua, tindakan yang diambil mesti benar-benar untuk kepentingan tugas Kepolisian. Ketiga, tindakan yang paling tepat untuk mencapai sasaran yaitu hilangnya suatu gangguan atau tidak terjadinya sesuatu yang mengkhawatirkan/dikhawatirkan.

Dalam hal ini sebagai ukuran adalah tercapainya tujuan. Keempat, asas keseimbangan. Dalam mengambil sebuah tindakan, harus senantiasa menjaga keseimbangan antara sarana yang digunakan dengan kecil besarnya suatu gangguan atau ringan beratnya sebuah objek yang harus ditindaki.

Pembangunan nasional didalam bidang hukum ialah terbentuk dan berfungsinya sistem hukum yang jelas dan mantap, yang bersumberkan dalam Pancasila dan Undang-undang Dasar

1945 dengan memperhatikannya kemajemukan tatanan hukum yang berlaku mampu menjamin ketertiban, kepastian, penegakan, perlindungan hukum dan untuk memantapkan penyelenggaraan pembinaan keamanan dan untuk ketenteraman masyarakat dalam sistem keamanan serta ketertiban masyarakat berintikan dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia ialah sebagai alat negara penegak hukum yang dapat dipercaya dan profesional, oleh karenanya perlu untuk memberikan landasan hukum yang kukuh terhadap tata susunan tugas dan wewenang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Situasi keamanan dengan ketertiban merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia baik dari individu atau bagian dari kelompok dalam kehidupan masyarakat umum. Kondisi umum yang melatar belakangi pelaksanaan tugas pokok Polri.

Pelayanan publik sangat perlu memperhatikan sebuah kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan akan terpenuhi jika memberikan pelayanan yang dapat memenuhi minimal enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan pada teori yang dikatakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu “kepastian waktu pelayanan, tanggung jawab,

kesopanan, akurasi pelayanan, keramahan, kelengkapan, serta kemudahan dalam mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang telah diberikan memenuhi standar tersebut, maka mampu dikatakan kebutuhan telah terpenuhi dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai pelayan publik yang dibutuhkan masyarakat harus bertanggung jawab dan harus terus berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik demi meningkatkan pelayanan publik. Dari sisi lain kepuasan masyarakat ialah suatu tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan penyedia layanan publik, oleh karena itu pelayanan publik harus fokus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara penuh baik itu dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Dalam beberapa tahun lalu, Kepolisian selalu menambah jumlah keanggotaannya. Semua ini mengandung artian yaitu meningkatkan pelayanan dan juga menciptakan sebuah rasa kepada masyarakat luas. Namun peningkatan jumlah keanggotaan aparat Kepolisian tersebut, ternyata masih ada juga menyisakan berbagai masalah-masalah yang muncul. Masyarakat menilai adanya sebuah bentuk-bentuk pelanggaran Hak Asasi Manusia, KKN (Korupsi, kolusi, dan Nepotisme),

diskriminasi yang masih juga mewarnai operasionalisasi tugas aparat kepolisian.

Keluhan kondisi penyediaan pada pelayanan publik yang telah dikelola dari Aparatur Negara (POLRI) masih sering dilihat dan terdengar, maka dari itu memerlukan pemikiran yang serius didalam meningkatkan kedisiplin dan produktifitas kinerja pelayanan dengan pelaksanaan budaya kerja yang sesuai pada norma, nilai-nilai dan budaya bangsa. Jika masih melekatnya citra buruk didalam organisasi pelayanan tersebut pada aparat pemerintah saat ini, dikarenakan budaya kerja aparat masih belum bisa menunjukkan kinerja professional, terampil, cakap dan transparan, dengan disertai sikap, moral dan perilaku yang baik. Melihat tindakan aparat Kepolisian sekarang ini, perlu ada sebuah terobosan baru dalam upaya hukum untuk meminta pertanggungjawaban atas kegagalan penegakan hukum yang mereka buat. Polisi mempunyai kewenangan untuk melakukan penegakan hukum berdasarkan undang-undang, tetapi mereka juga dibebankan tanggung jawab untuk menjalankan kewenangan secara benar, adil dan bertanggung jawab.

Persoalan mempertanyakan soal kepuasan masyarakat pada pelayanan yang diberikan aparat Kepolisian,

artinya sejauh mana publik bergantung pada pelayanan yang diterima sesuai norma atau aturan-aturan yang telah ditetapkan. Sehingga penerapan tindakan pelayanan terhadap masyarakat bisa berjalan sesuai bagaimana semestinya. Dengan memberikan sebuah fasilitas atau pelayanan yang baik, masyarakat pasti akan merasa puas dan dengan hubungan sosial antara polisi dan masyarakat bisa tercipta dengan baik. Polres Enrekang adalah salah satu ujung tombak polri yang bertugas menciptakan situasi yang kondusif di wilayah kabupaten Enrekang. Dalam melaksanakan tugas polisi secara universal yaitu melayani dan melindungi (*serve dan protect*) yang dilaksanakan oleh Polres Enrekang. Namun masih adanya permasalahan keamanan yang belum sesuai dengan harapan masyarakat seperti nepotisme dalam hal pelayanan administrative, tindak anarkhisme, tindak kekerasan potensi konflik antar golongan dan tindak kejahatan konvensional dan masih merupakan ancaman tersendiri untuk terciptanya rasa aman bagi masyarakat Enrekang.

Penelitian yang dilakukan Sudirun (2020) “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Dilihat Dari Aspek Tangible Pada Kantor Kepolisian Polsek Murung

Pudak Kabupaten Tabolang”. Dari hasil penelitian oleh sudirun, dapat dianalisa perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan bahwa penelitian terdahulu tersebut fokus pada pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian kabupaten Tabolang dan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya fokus kepada Budaya Kerja Polres Enrekang.

Penggunaan istilah budaya organisasi dengan mengacu pada budaya yang berlaku dalam perusahaan, karena pada umumnya perusahaan itu dalam bentuk organisasi, yaitu kerja sama antara beberapa orang yang membentuk kelompok atau satuan kerja sama tersendiri (Edy Sutrisno 2010:20).

Budaya organisasi merupakan suatu kekuatan sosial yang tidak tampak, yang dapat menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi untuk melakukan aktivitas kerja. Secara tidak sadar tiap-tiap orang di dalam suatu organisasinya. Apalagi bila ia sebagai orang baru supaya dapat diterima oleh lingkungan tempat bekerja, ia berusaha mempelajari apa yang dilarang dan apa yang diwajibkan, apa yang baik dan apa yang buruk, apa yang benar apa yang salah dan apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan di dalam organisasi tempat b ekerja itu. Jadi, budaya

organisasi mensosialisasikan dan menginternalisasi pada para anggota organisasi. Budaya organisasi yang kuat mendukung tujuan-tujuan perusahaan, sebaliknya lemah atau negatif menghambat atau bertentangan dengan tujuan-tujuan perusahaan. Dalam suatu perusahaan yang budaya organisasinya kuat, nilai-nilai bersama dipahami secara mendalam, dianut, dan diperjuangkan oleh sebagian besar para anggota organisasi (karyawan perusahaan).

Jadi budaya organisasi yang benar-benar dikelola sebagai alat manajemen akan berpengaruh dan menjadi pendorong bagi karyawan untuk berperilaku positif, dedikatif, dan produktif. Nilai-nilai budaya itu tampak, tetapi merupakan kekuatan yang mendorong perilaku untuk menghasilkan efektivitas kinerja.

Dalam sebuah buku *Budaya Kerja Aparatur Pemerintah*, dikutip dari ungkapan Toto Asmara “sekilas tentang budaya kerja” menjelaskan bahwa pada hakikat kerja yaitu bentuk atau bagaimana cara manusia untuk memanusiaikan dirinya sendiri, bekerja bentuk sebenarnya dari nilai-nilai keyakinan yang dianut dan dapat menjadi motivasi.

Budaya kerja menurut kutipan dari Gering Supriadi dan Tri Guno yaitu sebuah falsafah didasari dengan pandangan hidup seperti nilai-nilai yang menjadi kebiasaan, sifat, juga pendorong yang dibudayakan dalam sebuah kelompok dan tercermin dalam sikap, pandangan, cita-cita, pendapat, menjadi perilaku serta tindakan terwujud sebagai kerja (Puspita, 2008:3).

Kerangka Dasar Teori Pengertian Budaya diartikan sebagai seperangkat perilaku, perasaan dan kerangka psikologis yang terinternalisasi sangat mendalam dan memiliki bersama oleh anggota organisasi (Osborn dan Plastrik, 2000). Sehingga untuk merubah sebuah budaya harus pula merubah paradigma orang yang telah melekat. Pada bagian lain Chatab (2007) memandang budaya sebagai sesuatu yang mengacu pada nilai-nilai.

Sumber keunggulan kompetitif Budaya organisasi merupakan salah satu sumber keunggulan kompetitif. Budaya organisasi yang kuat mendorong motivasi kerja, konsistensi, efektivitas, dan efisien, serta menurunkan ketidakpastian yang memungkinkan kesuksesan organisasi dalam pasar dan persaingan. Budaya organisasi bisa mempengaruhi bagaimana cara orang didalam berperilaku dan harus menjadi

sebuah pedoman dalam setiap program pengembangan organisasi dengan kebijakan yang diambil. Terkait dengan bagaimana budaya mempengaruhi suatu organisasi dan bagaimana suatu budaya dapat dikelola oleh organisasi. Budaya organisasi ini merupakan sikap, norma, keyakinan, nilai dan asumsi yang membentuk bagaimana orang-orang dalam organisasi dapat berperilaku dan melakukan suatu hal yang bisa dilakukan, nilai yaitu apa yang dipercaya bagi setiap orang-orang dalam berperilaku dalam sebuah organisasi dan norma yaitu aturan tidak tertulis dalam mengatur sebuah perilaku seseorang.

Faktor paling penting untuk organisasi yaitu bagaimana seorang manajer, ketua, ataupun pemimpin suatu organisasi yang dapat menciptakan dan memelihara sebuah budaya organisasi yang jelas dan kuat. Secara sederhana kepemimpinan merupakan usaha untuk memengaruhi, sedangkan kekuasaan dapat disebut sebagai suatu potensi pengaruh oleh seorang pemimpin, adapun otoritas bisa dirumuskan sebagai sebuah tipe khusus dari kekuasaan asli melekat pada jabatan yang diduduki oleh seorang pemimpin, otoritas yaitu kekuasaan yang disahkan dengan suatu peranan

formal seseorang dalam sebuah organisasi (Miftah, 2010:93).

Budaya atau kebudayaan berasal dari bahasa sanskerta yaitu buddayah, yang merupakan bentuk jamak dari kata buddhi (budi atau akal) diartikan sebagai hal-hal yang berkaitan dengan budi dan akal manusia. Melakukan suatu pekerjaan dengan memanfaatkan waktu dan tenaga baik itu fisik maupun mental untuk menyelesaikannya. Seperangkat pengetahuan sebagai dasar untuk menggerakkan organ tubuh dalam melakukan suatu aktifitas. Pengetahuan, tingkah laku dan materi atau hasil karya adalah bagian terpenting dalam kebudayaan. Kebudayaan tersusun dari 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 dijadikan kebiasaan.

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).

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).

Marshall dalam Taliziduhu Ndraha (2005) memberikan pengertian “kerja” dengan *leisure*, menurutnya penggunaan kata “kerja” tidak hanya memberikan nilai tambah ekonomi kepada orang tersebut. misalnya bekerja tanpa bayaran seperti hobi, berkebun dan sebagainya. Suatu “kerja” yang kelihatannya tidak langsung bernilai ekonomi, melainkan nilai psikologis, sosial, dan spiritual, seperti relaksasi, rekreasi, kepuasan intrinsik, ketenangan dan kedamaian, yang membuat kegiatan orang yang bersangkutan beroleh semangat baru mendapat inspirasi, pendorong atau potensi baru, bisa berdampak bisnis yang luas, dan oleh sebab itu juga memiliki nilai kerja walaupun *vehicle* (wujud)-nya buka lembaga atau alat kerja.

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui prosedur, sistem

dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Pelayanan hakikatnya adalah sebuah serangkaian kegiatan, karena pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir 2010:26).

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.

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).

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu (Moenir, 2015) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat.

Sedangkan Menurut dari Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik, dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dalam peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang di sediakan bagi penyelenggara pelayanan publik.

Menurut dari Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004) bahwa, Pelayanan Publik merupakan Pelayanan Umum, dan dari definisi Pelayanan Umum tersebut adalah sebuah proses bantuan kepada masyarakat atau orang lain dengan suatu cara-cara tertentu yang membutuhkan hubungan dan kepekaan interpersonal dengan terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di kantor Kesatuan Polres Enrekang pada tanggal 03 Februari 2021 sampai dengan tanggal 03 April 2021. Peneliti mengambil waktu dua bulan agar penelitian yang dilakukan dapat mengeksplorasi lebih mendalam terkait proses difusi inovasi Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan (SIMAP) sektor penelitian dan pengembangan dan mendapatkan solusi dari permasalahan yang terjadi.

Adapun lokasi penelitian yaitu di bertempat di jalan Sultan Hasanuddin No. 40, Pusseren. Terfokus pada aparat Kepolisian bagian pelayanan dan masyarakat Kabupaten Enrekang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan metode penelitian

kualitatif dengan tipe penelitian deksriptif untuk menggambarkan sistem pelayanan Kepolisian terhadap masyarakat dengan menerangkan beberapa gejala-gejala dan fenomena sosial yang terjadi di lapangan.

Dalam penentuan informan penelitian, Peneliti menggunakan metode *Purposive Sampling* dimana metode ini menentukan orang yang mengerti dan terlibat langsung kedalam permasalahan penelitian. Adapun informan penelitian terdiri dari 7 orang.

Sumber data yang digunakan oleh peneliti yaitu data primer dan data sekunder dengan menggunakan teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian terkait dengan Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat di Polres 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.

Berdasarkan hasil wawancara dan analisa penulis dari informan menunjukkan bahwa indikator kebiasaan, pertuturan dan nilai-nilai yang meliputi budaya kerja adalah suatu

hal yang sangat penting dan sangat erat kaitannya jika berbicara tentang kompetensi baik itu dilihat dari segi pendidikan, keterampilan, pangkat, serta jabatan yang dimilikinya semua itu merupakan salah satu penunjang dalam pelaksanaan tugas, karena semua termasuk kriteria-kriteria dari pelaksanaan budaya kerja tersebut. Selain berbicara tentang kompetensi yang dimiliki oleh anggota kepolisian semua bisa dinilai dengan mengikuti pendidikan pengembangan yang telah disediakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan yang dimiliki dalam melaksanakan tugas selaku Aparatur Negara.

### **Kebiasaan yang Meliputi Budaya Kerja**

Kebiasaan adalah setiap anggota kepolisian berperilaku berdasarkan akan hak dan kewajibannya, kebebasan atau kewenangan dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya baik pribadi maupun kelompok, menyangkut kebiasaan kepolisian di Polres Enrekang pada masyarakat dapat dilihat dari sikap dan pendiriannya dalam melakukan pekerjaan atau dalam melayani masyarakat, terkhusus dibagian Sentra pelayanan Kepolisian Terpadu yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus jujur, ramah, humanis

dan bekerja secara professional sesuai dengan standar operasional prosedur tanpa melakukan tindakan pengecualian dan pilih kasih terhadap masyarakat, seperti yang tercantum dalam Visi Polres Enrekang adalah sebagai berikut:

“Terwujudnya postur Polri sebagai sosok penolong, pelayan, dan sahabat masyarakat serta penegak hukum yang jujur, benar, adil, transparan dan akuntabel serta beretika guna memelihara KAMTIBNAS diwilayah hukum Polres Enrekang yang kondusif didukung sinergi tas polisional dalam rangka keberlangsungan pembangunan”.

### **Peraturan yang Meliputi Budaya Kerja**

Peraturan Kepolisian Republik Indonesia nomor 7 tahun 2006 tentang kode etik pada point lima menerangkan bahwa anggota Polri senantiasa tidak mengeluarkan ucapan atau isyarat yang bertujuan untuk mendapat imbalan atas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Terkhusus pada aparat kepolisian sebagai penegak hukum diwajibkan bertugas melayani dan mengayomi masyarakat bukan meresahkan masyarakat. Dalam aturan kepolisian, kepolisian, anggota polisi tidak diperbolehkan melakukan tindakan pemaksaan, penganiayaan,

kekerasan beserta pungutan liar terhadap masyarakat. Sinambela mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik adalah 1) Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; 2) Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; 3) Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas 4) Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; 5) Keamanan hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi; 6) Keseimbangan hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing - masing pihak.

### **Nilai yang Meliputi Budaya Kerja**

Nilai merupakan suatu yang memberi makna dalam hidup, yang

memberi acuan, titik tolak dan tujuan hidup. (Steeman dalam Adisusilo, 2013). Nilai itu lebih dari sekedar keyakinan, nilai selalu menyangkut pola pikir dan tindakan, sehingga ada hubungan yang amat erat antara nilai dan etika. Dalam hal ini kepolisian memegang peran yang sangat penting untuk memberikan nilai moral dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Jika dalam pelayanan ditanamkan etika dapat mengembalikan citra kepolisian yang humanis mengayomi masyarakat. tolak ukur bagi Polres dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga keamanan dan kepedulian sosial, baik terhadap lingkungan baik terhadap sesama manusia. Untuk membangun citra kepolisian kedepannya perlu mengadakan pertemuan dengan mengundang tokoh masyarakat, Saling berbagi pengalaman menyangkut budaya kerja kepolisian pada masyarakat.

Selaku aparaturnya Negara Polres Enrekang harus menampung segala aspirasi masyarakat mengenai keluhan-keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian. Maka dari itu pihak Polres Enrekang perlu melakukan pembenahan atas kinerja demi memberikan kualitas yang baik dalam menjalankan tugas selaku

objek penerima pelayanan. Polres selaku aparat Negara harus membentuk semacam mekanisme hubungan timbal balik antara aparat kepolisian dengan masyarakat, sehingga masyarakat berkesempatan menyumbang pikiran berupa pendapat terhadap kepolisian dan sebaliknya sehingga dalam menghadapi berbagai masalah ditengah masyarakat pihak kepolisian dapat menggunakan pendekatan budaya yang dijunjung tinggi masyarakat Enrekang.

### KESIMPULAN

Dari uraian yang dijelaskan dalam pembahasan maka kesimpulan dalam penelitian ini yaitu: 1) Kepolisian Polres Enrekang dalam pelaksanaan tugas memberikan perhatian kebiasaan, dimana Kepolisian Polres Enrekang selalu memperhatikan detail-detail kecil kesalahan dalam melaksanakan tugas. Hal ini sejalan dengan asas ketaatan terhadap prosedur pelaksanaan tugas Kepolisian, 2) Peraturan Polres Enrekang sebagai pihak yang memberikan pelayanan publik pada masyarakat agar dapat memberikan pelayanan maksimal, dengan berpedoman pada Kode Etik Profesi Polri dan Tri Brata dan Catur Prasetya sebagaimana tugas pokok kepolisian yaitu mengayomi melindungi, melayani

dan menegakkan hukum serta bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedurnya, 3) Kepolisian Polres Enrekang melaksanakan tugas dengan berorientasi pada Nilai-nilai yang dilakukan dengan menyesuaikan metode dengan kondisi sosial budaya masyarakat serta memberikan contoh terlebih dahulu, baik itu secara kelembagaan, pribadi dan keluarga dekat Kepolisian sehingga memberikan dampak yang signifikan dalam hasil sosialisasi dan edukasi terhadap masyarakat.

### REFERENSI

- Abdul, Sabaruddin. 2015, *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Dadroat.2015. *Pentingnya Budaya Kerja Tinggi dan Kuat*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Hardiyansyah, 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Hendry, 2015. *Perilaku & Etika Administrasi Publik*, Pekanbaru.
- Kode Etik Kepolisian Negara Republik Indonesia*. 2011. Jakarta: Kepolisian Negara Republik Indonesia Markas Besar.

- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyadi, Deddy, Hendrik T. Gedeona dan Muhammad Nur Afandi 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyadi, Dedi. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ndraha, 2005. *Teori Budaya Organisasi*, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No.Pol.: 7 Tahun 2006 *Tentang Kode Etik Profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Jakarta. Kepala Divisi Profesi Dan Pengawasan POLRI.
- Search google, <http://MembangunBudayaOrganisasiEducinfo.uny.pdf.html>
- Sugiono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.