

**UPAYA MENINGKATKAN KINERJA ANGGOTA BABINKAMTIBMAS
DALAM PELAYANAN MASYARAKAT DI POLRES WONOSOBO**

Tesis

Program Studi Magister Manajemen



Disusun Oleh:

SOEJARWANTO

171103360

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

STIE WIDYA WIWAHA

YOGYAKARTA

2019

TESIS

**UPAYA MENINGKATKAN KINERJA ANGGOTA BABINKAMTIBMAS
DALAM PELAYANAN MASYARAKAT DI POLRES WONOSOBO**

Diajukan Oleh:

SOEJARWANTO

171103360

Tesis ini telah disetujui
pada tanggal:.....

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. John Suprihanto, MIM, Ph.D

Drs. Muhammad Subkhan, MM

dan telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh Gelar Magister

Yogyakarta, Juli 2019

Mengetahui,

Program Magister Manajemen

STIE Widy a Wiwaha Yogyakarta

Direktur

Drs. John Suprihanto, MIM, Ph.D

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Yogyakarta, Juli 2019

SOEJARWANTO

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan tesis Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta. Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran tesis ini, yaitu kepada:

1. Drs. John Suprihanto, MIM, Ph.D selaku pembimbing I dan Direktur Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha yang telah memberikan dorongan dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
2. Drs. Muhammad Subkhan, MM selaku pembimbing II yang telah memberikan dorongan dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
3. Dewan penguji yang telah memberikan masukan dalam penyelesaian tesis ini.
4. Dosen Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
5. Kapolres Wonosobo yang telah memberikan dorongan kepada penulis.
6. Anggota Polri Babinkamtibmas Polres Wonosobo atas dukungannya.
7. Semua pihak yang tidak dapat kami sebut satu persatu.

Atas segala bantuan dan dukungan semua pihak saya mengucapkan terima kasih dan saran serta kritik yang membangun terhadap kesempurnaan penulisan ini sangat saya harapkan.

Yogyakarta, Juli 2019

Penulis

SOEJARWANTO

**STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Pertanyaan Penelitian	6
D. Tujuan penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori	8
B. Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	24
B. Definisi Operasional	24
C. Subyek dan Obyek Penelitian	25

	D. Jenis Dan Sumber Data	25
	E. Metode Pengumpulan Data	26
	F. Instrumen Penelitian	26
	G. Teknik Analisis Data	27
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Bhabinkamtibmas Polres Wonosobo	29
	B. Hasil Penelitian	36
	C. Pembahasan	59
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	64
	B. Saran	65
	DAFTAR PUSTAKA	

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Kegiatan Kepolisian Cegah Tindak Dan Jumlah Kejahatan Polres Wonosobo	4
Tabel 1.2 Data Pos Kamling Jajaran Polres Wonosobo	5
Tabel 4.1 Data Jumlah Personel Satbinmas Polres Wonosobo	33
Tabel 4.2 Data Bhabinkamtibmas Satbinmas Polres Wonosobo	34
Tabel 4.3 Data Potensi Masyarakat Jajaran Polres Wonosobo	45
Tabel 4.4. Data Petugas Polmas, FKPM, Dan BKPM	45
Tabel 4.5 Data Lokasi Binluh	46
Tabel 4.6 Data Pelaksanaan Binluh Narkoba Sampai Bulan Juni Tahun 2019 Polres Wonosobo Dan Jajaran	51
Tabel 4.7 Data Sambang / <i>Door To Door System</i> (DDS) Bulan Juni 2019 Polres Wonosobo Dan Jajaran	52
Tabel 4.8 Kegiatan Kepolisian Cegah Tindak Pidana & Gangguan Kamtibmas Satbinmas Polres Wonosobo Tahun 2019	52
Tabel 4.9 Terobosan Kreatif Yang Perlu Ditingkatkan Kegiatan Kepolisian Cegah Tindak Pidana Dan Gangguan Kamtibmas Satbinmas Polres Wonosobo	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Dan Tupoksi Satbinmas Polres Wonosobo	32
Gambar 4.1. Kegiatan Pelatihan Bagi Anggota Bhabinkamtibmas	42
Gambar 4.3. Koordinasi dengan Dinas Perhubungan	43
Gambar 4.4. Koordinasi Dengan Toga, Tomas, Toda	45
Gambar 4.5. Kegiatan Bimbingan Rohani	48
Gambar 4.6. Kegiatan Istigosah dan Tabligh Akbar	48
Gambar 4.7. Kegiatan Penyuluhan	51
Gambar 4.8 Kegiatan Kerja Bakti	51

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

ABSTRAK

Pelaksanaan kegiatan Babinkamtibmas yang bertujuan untuk mengupayakan terwujudnya situasi Kamtibmas yang mantap dan dinamis akan berpengaruh terhadap masyarakat, baik pengaruh yang bersifat positif maupun negative. Hal ini disebabkan mereka setiap masyarakat punya penilaian yang berbeda beda terhadap kegiatan Babinkamtibmas khususnya dan Polri pada umumnya. Babinkamtibmas harus berperan fasilitator dalam pelayanan masyarakat.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini berusaha memecahkan masalah dengan menggambarkan problematika yang terjadi.

Peningkatan kinerja anggota Polri Di Unit Bhabinkamtibmas Polres Wonosobo belum optimal adalah kurangnya kompetensi, disiplin anggota selain itu juga dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti standar peraturan yang digunakan, pemimpin yang selalu memberikan bimbingan kepada anggota, sarana prasarana dan pihak lintas sektoral maka pihak masyarakat. Penyebab kinerja Anggota Bhabinkamtibmas di Polres Wonosobo Belum Optimal adalah koordinasi dengan masyarakat masih kurang, kurangnya kesadaran masyarakat untuk terlibat dalam menjaga keamanan di wilayah tempat tinggalnya, kurangnya personel, sarana dan prasarana masih perlu ditingkatkan dan anggaran untuk kegiatan operasional masih terbatas. Kinerja anggota Bhabinkamtibmas Polres Wonosobo berdasarkan Sistem Manajemen Kinerja yang meliputi: Kepemimpinan; Jaringan sosial; pengendalian emosi; integritas; dan empati sudah dilaksanakan dengan baik, namun belum optimal dikarenakan dihadapkan pada beberapa kendala dalam menjalankan tugasnya. Upaya untuk meningkatkan kinerja Anggota Bhabinkamtibmas Polres Wonosobo adalah (1) Meningkatkan Paradigma Baru yang lebih Humanis; (2) Meningkatkan koordinasi anggaran dan melakukan pembinaan; (3) Meningkatkan kompetensi Anggota Bhabinkamtibmas Polres Wonosobo; (4) Meningkatkan teknologi untuk mensosialisasikan kegiatan Bhabinkamtibmas seperti aplikasi *Binmas Online Sistem (BOS)*; (5) Meningkatkan rapat koordinasi dan perencanaan kerja; (5) Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci: *kinerja, pelayanan masyarakat*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepolisian Negara republik Indonesia adalah alat Negara yang mempunyai tugas pokok memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, melahirkan penegak hukum dan memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat, yang terdapat dalam undang undang no 2 tahun 2009 tentang kepolisian Negara Republik Indonesia. Polri dihadapkan dengan tantangan berbagai kasus kejahatan yang mengganggu keamanan dan ketertiban masyarakat seperti kasus jaringan narkoba, perdagangan manusia dan lain – lain selain itu ada juga konflik diberbagai daerah yang menimbulkan sara, unjuk rasa yang amartis, perkelahian antar suka, pengrusakan tempat ibadah, dan lain – lain. Seluruh kejahatan itu muncul akibat dari tidak diketahuinya akar permasalahan yang ada di lingkungan sosial masyarakat.

Dinamika situasi keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) yang berkembang dewasa ini sangat dinamis dan bergantung pada perkembangan social, budaya, ekonomi, politik yang terjadi dilingkungan masyarakat. Amanat undang - undang no 2 tahun 2003 tentang kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) tentang tugas pokok fungsi polri, kewajiban polri untuk melaksanakan pembinaan keamanan dalam rangka mewujudkan situasi dan kondisi Kamtibmas yang kondusif, melalui pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat (Harkamtibmas), penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan

masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia. Berpedoman pada tugas pokok Polri dan perkembangan situasi, maka sangat diperlukan kepekaan dari setiap personil Polri dalam melaksanakan peran dan fungsinya. Setiap anggota Polri wajib melakukan identifikasi segala bentuk ancaman yang berada di lingkungan tugasnya dan selanjutnya mengetahui bagaimana cara untuk mengatasinya. Secara umum bentuk – bentuk ancaman Kamtibmas diproyeksikan dalam 3 (tiga) bentuk ancaman yaitu potensi gangguan, ambang gangguan dan gangguan nyata. Untuk menghadapi potensi gangguan digunakan tindakan pre – emfik yaitu mengantisipasi secara dini perkembangan semua factor dalam kehidupan masyarakat tentara yang bersifat negative dan berpotensi menimbulkan terjadinya gangguan Kamtibmas dengan kegiatan yang utama melalui pembinaan masyarakat. Sedangkan untuk menangani bentuk ancaman berupa gangguan nyata dilakukan dengan tindakan yang bersifat represif yaitu melalui kegiatan penegakan hukum sebagaimana diamanatkan di ketentuan pasal 1 ayat (3) UUD 1945 yang menegaskan bahwa Indonesia adalah Negara hukum.

Proses reformasi sejak tahun 1998 hingga saat ini untuk menuju masyarakat sipil yang demokratis terdapat kecenderungan bahwa masyarakat lebih menginginkan pendekatan – pendekatan yang personal dan pemecah masalah dari pada sekedar terpaku pada Formalitas hukum yang kaku. Polri saat ini telah melaksanakan proses reformasi untuk menjadi kepolisian sipil harus dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan kehidupan masyarakat dengan cara merubah paradingma yang semula menitik beratkan pada pendekatan reaktif dan konvensional (keluasan) atau masyarakat sebagai obyek pelaksanaan

tugasnya, berubah menuju pendekatan yang proaktif dan mendapat dukungan publik dengan mengedepankan kemitraan dalam rangka pemecahan masalah-masalah sosial. Sehingga perubahan ini melahirkan model-model penyelenggaraan fungsi kepolisian yang dikenal dengan berbagai nama seperti *Community Oriented Policing*, *Community Based Policing*, dan *Maighbourhood Policing* dan pada akhirnya populer dengan sebutan *Community Policing* (Perpolisian Masyarakat).

Perpolisian masyarakat yang juga dikenal dengan sebutan Polwal telah di adopsi oleh Polri pada tanggal 13 Oktober 2005 dengan surat keputusan Kapolri nomor: 737/X/2005. Seluruh anggota Polri diharapkan dapat mendukung penerapan Polmas, dengan membangun serta membina kemitraan antara Polisi dengan Masyarakat dengan mengedepankan sikap proaktif dan berorientasi pada pemecahan masalah yang berkaitan dengan keamanan dan ketertiban masyarakat. Keamanan dan ketertiban masyarakat merupakan suatu situasi yang dibutuhkan dalam mendukung pelaksanaan pembangunan dan semua kegiatan masyarakat. Situasi Kamtibmas sangat diharapkan oleh seluruh masyarakat untuk dapat diwujudkan, sehingga menimbulkan perasaan tentuan dan damai bagi setiap masyarakat dan dapat meningkatkan motifasi dan semangat dalam bekerja, karena tidak ada rasa takut akibat kemungkinan adanya gangguan yang akan menimpa, sedangkan Kamtibmas merupakan tanggung jawab seluruh masyarakat dan pemerintah termasuk didalamnya adalah kepolisian sebagai aparat penegak hukum. Dalam pelaksanaannya, kepolisian melakukan upaya-upaya atau tindakan

yang diwujudkan dalam kegiatan berupa operasi kepolisian, baik yang sifatnya rutin maupun bersifat khusus.

Berdasarkan observasi studi pendahuluan dan hasil wawancara dengan Kasat Binmas Polres Wonosobo, dalam pelaksanaan tugasnya kinerja anggota Bhabinkamtibmas Polres Wonosobo masih dihadapkan pada berbagai permasalahan antara lain:

1. Masyarakat mempunyai harapan atas kecepatan-tanggapan pelayanan Kepolisian manakala dibutuhkan oleh masyarakat dalam permasalahan Kamtibmas, serta ketuntasan penanganan permasalahan yang terjadi ditengah-tengah masyarakat.
2. Berkembangnya aspirasi masyarakat yang menginginkan Kepolisian sebagai lembaga Negara yang bekerja secara transparan dan akuntabel.
3. Permasalahan Kamtibmas yang semakin kompleks di jaman modern sekarang ini sehingga diperlukan pendekatan keamanan publik lebih membutuhkan pendekatan yang merakyat atau humanis.

Permasalahan yang timbul tentunya membuat kinerja anggota Babinkamtibmas menjadi kurang optimal, mengingat masih terjadinya kasus gangguan Kamtibmas di Wilayah hukum Polres Wonosobo seperti data dibawah ini:

Tabel 1.1.
Kegiatan Kepolisian Cegah Tindak Dan Jumlah Kejahatan
Polres Wonosobo

NO	URAIAN	BULAN		TREND
		Tahun 2018	sd. Juni 2019	
1.	Giat Kepolisian Cegah Tindak Pidana Dan Gangguan Kamtibmas	32	55	Meningkat 23 Giat
2.	Jumlah Kejahatan	53	29	Menurun 24

NO	URAIAN	BULAN		TREND
		Tahun 2018	sd. Juni 2019	
3.	Jumlah Laka Lantas	28	14	Menurun 11
4.	Bencana Alam	1	0	Menurun 1

Sumber: data sekunder, 2019

Untuk mengatasi gangguan Kamtibmas tersebut dilaksanakan kegiatan Poskamling namun masih ada beberapa Poskamling yang tidak aktif seperti dibawah ini:

Tabel 1.2

Data Pos Kamling Jajaran Polres Wonosobo

Kesatuan	Desa/Kelurahan	Jumlah Poskamling		Jumlah
		Aktif	Tdk Aktif	
Polres Wonosobo	265	492	612	1104
Jumlah	265	492	612	1104

Sumber: data sekunder, 2019

Disisi lain pelaksanaan kegiatan Babinkamtibmas yang bertujuan untuk mengupayakan terwujudnya situasi Kamtibmas yang mantap dan dinamis akan berpengaruh terhadap masyarakat, baik pengaruh yang bersifat positif maupun negative. Hal ini disebabkan mereka setiap masyarakat punya penilaian yang berbeda beda terhadap kegiatan Babinkantibmas khususnya dan Polri pada umumnya. Babinkamtibmas harus berperan fasilitator dalam pelayanan masyarakat, sehingga dengan uraian tersebut di atas, penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian tentang Upaya Peningkatan Kinerja Anggota Babinkamtibmas Dalam Pelayanan Masyarakat Di Polres Wonosobo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan di atas, maka inti dari permasalahan yang dibahas, yaitu kinerja anggota Bhabinkamtibmas Polres Wonosobo masih belum optimal.

C. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan dalam penelitian ini adalah

1. Faktor-faktor apakah yang mengakibatkan peningkatan kinerja anggota Anggota Bhabinkamtibmas Polres Wonosobo belum optimal?
2. Mengapa faktor-faktor tersebut mengakibatkan peningkatan kinerja anggota Anggota Bhabinkamtibmas Polres Wonosobo belum optimal?
3. Bagaimana kinerja Anggota Bhabinkamtibmas Polres Wonosobo?
4. Bagaimana upaya peningkatan kinerja Anggota Bhabinkamtibmas Polres Wonosobo?

D. Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mendiskripsikan faktor-faktor yang mengakibatkan peningkatan kinerja anggota Anggota Bhabinkamtibmas Polres Wonosobo belum optimal.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor tersebut mengakibatkan peningkatan kinerja anggota Anggota Bhabinkamtibmas Polres Wonosobo belum optimal.
3. Untuk menganalisis kinerja Anggota Bhabinkamtibmas Polres Wonosobo.

4. Untuk merumuskan upaya peningkatan kinerja Anggota Bhabinkamtibmas Polres Wonosobo.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis terhadap pimpinan satuan wilayah sebagai bahan masukan dalam pengambilan keputusan berkaitan peran Babinkamtibmas dalam pelayanan masyarakat sebagai bentuk upaya dalam melaksanakan tugas keamanan dan ketertiban di wilayah hukum Polres Wonosobo selain itu hasil penelitian ini juga dapat memberikan manfaat secara teoritis sebagai bahan kajian dan evaluasi terhadap pengembangan ilmu kepolisian.

STIE Widya Wiyaha
Jangan Plagiat

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen menurut Hasibuan (2011) adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen ini terdiri dari enam unsur (6 M) yaitu: *men, money, methode, materials, machines, dan market.*

Unsur *men* (manusia) ini berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut Manajemen Sumber Daya Manusia atau disingkat MSDM yang merupakan terjemahan dari manpower management. Manajemen yang mengatur unsur manusia ini ada yang menyebutnya manajemen kepegawaian atau manajemen personalia (*personnel management*).

Adaapun persamaan MSDM dengan manajemen personalia adalah keduanya merupakan ilmu yang mengatur unsur manusia dalam suatu organisasi, agar mendukung terwujudnya tujuan.

Perbedaan MSDM dengan manajemen personalia sebagai berikut:

- a. MSDM dikaji secara makro, sedangkan manajemen personalia dikaji secara mikro.
- b. MSDM menganggap bahwa pegawai adalah kekayaan (asset) utama organisasi, jadi harus dipelihara dengan baik. Manajemen personalia

menganggap bahwa pegawai adalah faktor produksi, jadi harus dimanfaatkan secara produktif.

- c. MSDM pendekatannya secara modern, sedangkan manajemen personalia pendekatannya secara klasik. (Hasibuan, 2011).

Manajemen menurut Handoko (2010) memang dapat mempunyai pengertian lebih luas daripada itu, tetapi definisi di atas memberikan kepada kita kenyataan bahwa kita terutama mengelola sumberdaya manusia bukan material atau finansial. *We are managing human resources*. Di lain pihak, manajemen mencakup fungsi-fungsi perencanaan (penetapan apa yang akan dilakukan), pengorganisasian (perancangan dan penugasan kelompok kerja), penyusunan personalia (penarikan, seleksi, pengembangan, pemberian kompensasi dan penilaian prestasi kerja), pengarahan (motivasi, kepemimpinan, integrasi, dan pengelolaan konflik) dan pengawasan. Seperti ilmu lain yang menyangkut manusia tidak ada definisi manajemen personalia, atau sekarang disebut manajemen sumberdaya manusia, yang telah diterima secara universal. Masing-masing penulis buku teks tentang bidang tersebut membuat definisi yang berbeda satu dengan yang lain. Menurut Flippo dalam Handoko (2010) manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumberdaya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat. Definisi ini menggabungkan fungsi-fungsi manajemen dan fungsi-fungsi

operatif di bidang personalia. Sedangkan French dalam Handoko (2010), mendefinisikan manajemen personalia sebagai penarikan, seleksi, pengembangan, penggunaan dan pemeliharaan sumberdaya manusia oleh organisasi.

2. Konsep Pegawai Pada Polri

Personel sesuai dengan kamus bahasa Indonesia (Anwar, 2001) mempunyai arti yaitu pegawai ; anak buah kapal, pesawat terbang dan sebagainya. Sedangkan pegawai mempunyai arti orang yang bekerja pada pemerintah, perusahaan dan sebagainya. Dalam penelitian ini konsep pegawai yang dijadikan sebagai subyek penelitian oleh peneliti adalah pegawai yang bekerja pada institusi pemerintah yaitu pada institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Pegawai tersebut diatas merupakan pegawai negeri pada institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia. Pengertian pegawai negeri dapat ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok – Pokok Kepegawaian. Pada Undang – Undang nomor 8 tahun 1974 ini pada Bab 1 pasal 1 tentang ketentuan umum menyatakan bahwa yang dimaksud dengan pegawai negeri adalah mereka yang setelah memenuhi syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri atau disertai tugas Negara lainnya yang

ditetapkan berdasarkan sesuatu peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari pengertian tersebut untuk dapat dikatakan sebagai pegawai negeri, terdapat beberapa unsur yang dipenuhi yaitu:

- a. Warga Negara Republik Indonesia.
- b. Memenuhi syarat yang telah ditentukan undang-undang.
- c. Diangkat oleh pejabat yang berwenang.
- d. Diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas Negara lainnya.
- e. Digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Undang – undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, konsep pegawai negeri pada Polri terdiri dari dua pegawai, yaitu Anggota Polri dan Pegawai Negeri Sipil Polri. Adapun proses penerimaan dan pembinaan kepegawaian kepada personel Polri mendasari kepada UU Kepegawaian terhadap pegawai negeri sipil Polri dan UU Nomor 2 tahun 2002 terhadap anggota Polri.

Dalam Undang – undang nomor 2 tahun 2002 menyatakan dalam pasal 20 bahwa ayat (1) bahwa pegawai negeri pada Kepolisian Negara Republik Indonesia terdiri atas: anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia dan Pegawai Negeri Sipil. Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan Pasal 1 angka 2 Undang – undang nomor 2 tahun 2002 adalah pegawai negeri pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Anggota Polri sesuai dengan Undang-undang nomor 2 tahun 2002 adalah pegawai negeri pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Anggota Polri sesuai Undang-undang adalah pegawai yang mempunyai tugas pokok dan wewenang umum kepolisian. Tugas pokok anggota Polri tersebut sesuai pasal 13 UU No 2 tahun 2002 adalah meliputi:

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

Adapun untuk wewenang umum kepolisian, anggota POLRI berwenang untuk:

- a. Menerima laporan dan/atau pengaduan.
- b. Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum.
- c. Mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat.
- d. Mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa.
- e. Mengeluarkan peraturan kepolisian dalam lingkup kewenangan administratif kepolisian.
- f. Melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan.
- g. Melakukan tindakan pertama di tempat kejadian.
- h. Mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seseorang.

- i. Mencari keterangan dan barang bukti.
- j. Menyelenggarakan Pusat Informasi Kriminal Nasional.
- k. Mengeluarkan surat izin dan/atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat.
- l. Memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan, kegiatan instansi lain, serta kegiatan masyarakat.
- m. Menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu.

3. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Menurut Moehariono (2012: 95), Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi, kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau kelompok pegawai telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Oleh Karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya.

Sebenarnya pegawai bisa saja mengetahui seberapa besar kinerja mereka melalui sarana informasi, seperti komentar atau penilaian yang baik atau buruk dari atasan, mitra kerja bahkan bawahan, tetapi

seharusnya penilaian kerja juga harus diukur melalui penilaian formal dan terstruktur (terukur) namun, apabila penilaian kinerja tersebut mengacu pada pengukuran formal yang berkelanjutan, maka penilaian justru lebih lengkap dan detail karena sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, standar kerja, perilaku dan hasil kerja bahkan termasuk tingkat absensi pegawai dapat dinilai.

b. Faktor-Faktor Penilaian Kinerja

Menurut Moehariono (2012:139), Faktor penilaian terdiri dari empat aspek, yakni sebagai berikut:

- 1) Hasil kerja yaitu keberhasilan pegawai dalam pelaksanaan kerja (output) biasanya terukur, seberapa besar yang telah di hasilkan, berapa jumlahnya dan berapa besar kenaikannya.
- 2) Perilaku yaitu aspek tindak tanduk pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, pelayanannya bagaimana, kesopanan, sikapnya, dan perilakunya baik terhadap sesama pegawai maupun kepada pelanggan.
- 3) Atribut dan kompetensi, yaitu kemahiran dan penguasaan pegawai sesuai tuntutan jabatan, pengetahuan, ketrampilan, dan keahliannya, seperti kepemimpinan, inisiatif, komitmen.
- 4) Komparatif, yaitu membandingkan hasil kinerja pegawai dengan karyawan lainnya yang selevel dengan yang bersangkutan.

c. Indikator-Indikator Kinerja

Menurut Peraturan KaPolri Nomor 16 Tahun 2011 adalah Peraturan yang mengatur sistem penilaian kinerja pegawai negeri pada Kepolisian Negara Republik Indonesia dengan sistem manajemen kinerja penilaian kinerja Anggota Polri ada 2 macam penilaian yaitu:

1) Penilaian kinerja generik menilai 10 (sepuluh) faktor kinerja, meliputi:

a) Kepemimpinan;

Faktor kinerja kepemimpinan antara lain meliputi kemampuan untuk mempengaruhi, memotivasi, dan mengarahkan.

b) Jaringan sosial;

Faktor kinerja jaringan sosial antara lain meliputi kemampuan membangun, memelihara dan melaksanakan kerja sama, serta hubungan baik dengan pegawai dan masyarakat.

c) Komunikasi;

Faktor kinerja komunikasi antara lain meliputi kemampuan menerima ide, merumuskan, mengutarakan, dan menerima ide/pendapat baik secara verbal maupun non verbal, dengan jelas sesama pegawai dan masyarakat.

d) Pengendalian Emosi;

Faktor kinerja pengendalian emosi antara lain meliputi kemampuan mengendalikan emosi dalam situasi yang penuh tekanan, sehingga tidak mempengaruhi kinerja.

e) Agen Perubahan;

Faktor kinerja agen perubahan antara lain meliputi kemampuan merumuskan, memotivasi, dan melaksanakan perubahan.

f) Integritas;

Faktor kinerja integritas antara lain meliputi kemampuan bersikap jujur dan konsisten, apa yang dikatakan sesuai dengan apa yang dilakukan.

g) Empati;

Faktor kinerja empati antara lain meliputi kemampuan menempatkan diri pada posisi orang lain, serta mengekspresikan perasaan positif dan ketulusan pada orang lain.

h) Pengelolaan Administrasi;

Faktor kinerja pengelolaan administrasi antara lain meliputi kemampuan merencanakan, mengatur, melaksanakan, mengevaluasi, dan memperbaiki proses administrasi.

i) Kreativitas

Faktor kinerja kreativitas antara lain meliputi kemampuan menghasilkan, mengembangkan, dan melaksanakan ide/cara baru secara efektif.

j) Kemandirian.

Faktor kinerja kemandirian antara lain meliputi kemampuan mengendalikan diri dan mengambil inisiatif tindakan dengan

mempertimbangkan faktor resiko.

- 2) Penilaian kinerja spesifik didasarkan atas kesepakatan antara PP dengan PYD yang mencakup 5 (lima) faktor kinerja sesuai dengan tugas, fungsi dan tanggung jawabnya. Lima faktor kinerja mengacu kepada penetapan kinerja tahunan yang telah ditetapkan oleh masing-masing satuan kerja yaitu kepemimpinan, jaringan social, integritas, pengendalian emosi dan empati.

4. Pelayanan Masyarakat

a. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” Moenir (2002:26-27) 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. Selanjutnya Moenir (2002: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan

adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

b. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam kamus Bahasa Indonesia (1990), pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
- 2) Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
- 3) Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pengeahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
- 4) Publik berarti orang banyak (umum)

Pengertian masyarakat menurut Syafi'ie, dkk (1999:18) yaitu sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Pengertian lain berasal dari pendapat Moenir (1995:7) menyatakan bahwa pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara

pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

c. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995: 8), unsur-unsur tersebut antara lain:

1) Sistem, Prosedur dan Metode

Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

2) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

3) Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

4) Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

B. Penelitian Terdahulu

1. Setiarini, 2018, Kinerja Bhabinkamtibmas dalam rangka penerapan Polmas pada Polsek Sukarame (Studi Kasus di Unit Binmas Polsek Sukarame). Bandar Lampung merupakan salah satu kota yang memiliki jumlah tindak kejahatan tertinggi dibandingkan dengan kota lain. Oleh karena itu, Polri membutuhkan adanya partisipasi atau kerjasama dari masyarakat. Menyadari pentingnya suatu kerjasama Polri dengan masyarakat, maka Polri mulai

menerapkan suatu program yang bernama Program Pemolisian Masyarakat (Polmas). Mengacu pada kondisi tersebut dirumuskan masalah apakah yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Bhabinkamtibmas dalam rangka penerapan Polmas pada Polsek Sukarame (Studi Kasus di Unit Binmas Polsek Sukarame)? Tujuan Penelitian ini untuk memperoleh gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Bhabinkamtibmas dalam rangka penerapan Polmas pada Polsek Sukarame (Studi Kasus di Unit Binmas Polsek Sukarame). Penelitian ini merupakan penelitian dengan tipe kualitatif. Fokus penelitian ini meliputi Kinerja Bhabinkamtibmas dalam rangka penerapan Polmas pada Polsek Sukarame (Studi Kasus di Unit Binmas Polsek Sukarame) terdiri dari: 1) Masukan (Input), 2) Proses (process), 3) Keluaran (Output), 4) Outcome (Keluaran). jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi sumber dari informan dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Ada beberapa hal yang menjadi temuan penelitian terkait belum efektifnya kinerja Bhabinkamtibmas yaitu masih kurangnya sumberdaya di beberapa bidangnya terutama di bidang sarana dan prasarana seperti jumlah unit kendaraan, alat tugas untuk mobilisasi anggota dan minimnya kapasitas ruangan pada Unit Binmas Polsek Sukarame. Untuk itu, Perlu adanya penambahan jumlah sarana dan prasarana dan juga meningkatkan program untuk mempererat hubungan antara masyarakat dengan aparat.

2. Sitompul, 2015, Peranan bhabinkamtibmas dalam Penanggulangan kejahatan Di Kota Metro. Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) adalah anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia yang bertugas membina keamanan dan ketertiban masyarakat. Bhabinkamtibmas ditunjuk selaku pembina keamanan dan ketertiban masyarakat di desa/kelurahan binaanya. Bhabinkamtibmas selaku dasar acuan adalah Surat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: B/3377/IX/2011/ Baharkam tanggal 29 September 2011 tentang Penggelaran Bhabinkamtibmas di Desa/Kelurahan. Berdasarkan hal tersebut yang menjadi permasalahan dalam penelitian sebagai berikut: (1) Bagaimanakah peranan Bhabinkamtibmas dalam penanggulangan kejahatan di Kota Metro dan (2) Apa sajakah Faktor-faktor yang menjadi penghambat Bhabinkamtibmas dalam penanggulangan kejahatan di Kota Metro. Pendekatan masalah yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif dan yuridis empiris. Data yang digunakan data primer adalah data yang diperoleh melalui penelusuran lapangan dan wawancara dengan pihak Polres, masyarakat yang pernah bekerja sama menanggulangi dan menyelesaikan kejahatan yang terjadi di masyarakat. Data yang di peroleh kemudian akan dianalisis menggunakan analisis kualitatif. Hasil penelitian yang telah dilakukan klasifikasi peranan Bhabinkamtibmas dalam penanggulangan kejahatan di Kota Metro yaitu: (a) pembimbing masyarakat bagi terwujudnya kesadaran hukum dan kamtibmas serta meningkatkan partisipasi masyarakat. (b) pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat bagi terwujudnya rasa aman

dan tentram di masyarakat. (c) mediator, negosiator, dan fasilitator dalam penyelesaian problema sosial yang terjadi di masyarakat. (d) dinamisator atau motivator aktivitas masyarakat yang bersifat positif dalam rangka menciptakan dan memelihara kamtibmas. Faktor penghambat peranan Bhabinkamtibmas dalam penanggulangan kejahatan di Kota Metro dapat diklasifikasikan sebagai berikut: (a) factor substansi hukum, (b) factor aparat penegak hukum, (c) faktor sarana dan fasilitas, (d) faktor masyarakat, dan (e) factor kebudayaan.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini berusaha memecahkan masalah dengan menggambarkan problematika yang terjadi. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa peneliti ingin memahami, mengkaji secara mendalam serta memaparkannya dalam tulisan ini mengenai pembinaan pegawai fungsional serta masalah-masalah yang ditemukan serta jalan keluarnya dalam rangka tercipta optimalisasi penyelenggaraan tugas pemerintahan yang baik yang berdaya guna dan berhasil guna. Karena tujuan tersebut, maka relevan jika penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. (Moleong, 2002: 2)

B. Definisi Operasional

1. Kinerja adalah merupakan hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas dapat dicapai oleh seorang anggota Polri dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
2. Penilaian kinerja spesifik dalam Polri yang didasarkan atas kesepakatan antara pejabat penilai dengan dan pejabat yang dinilai mencakup 5 (lima) faktor kinerja sesuai dengan tugas, fungsi dan tanggung jawabnya. Lima faktor kinerja mengacu kepada penetapan kinerja tahunan yang telah

ditetapkan oleh masing-masing satuan kerja yaitu kepemimpinan, jaringan social, integritas, pengendalian emosi dan empati.

C. Subjek Dan Objek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang dimaksud subjek penelitian adalah informan yang memberikan data penelitian melalui wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah 1 orang Kanit dan 2 anggota Bhabinkamtibmas Polres Wonosobo. Sementara objek penelitian adalah kinerja anggota Bhabinkamtibmas Polres Wonosobo.

D. Jenis Dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, yaitu jawaban atas wawancara dan observasi dari anggota Bhabinkamtibmas Polres Wonosobo.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung namun melalui media perantara. Peneliti memperoleh data sekunder dari arsip data dan Profil Bhabinkamtibmas Polres Wonosobo.

E. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi, yaitu Peneliti mengumpulkan data melalui pengamatan langsung di tempat penelitian. Peneliti mengamati kegiatan peningkatan kinerja anggota Bhabinkamtibmas Polres Wonosobo. Hasil pengamatan digunakan peneliti sebagai informasi tambahan dalam penelitian.
2. Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab dengan responden guna mendapatkan keterangan secara langsung. Wawancara dalam penelitian ini ditujukan kepada 1 orang Kanit dan 2 orang anggota Bhabinkamtibmas Polres Wonosobo.
3. Dokumentasi yaitu pengambilan sebuah data melalui dokumen-dokumen, foto-foto, arsip atau surat-surat yang diperlukan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik (cermat, lengkap dan sistematis) sehingga lebih mudah diolah (Sugiyono, 2008).

Instrumen atau alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pedoman wawancara mendalam berisi daftar pertanyaan terbuka terkait dengan pelaksanaan kegiatan peningkatan kinerja anggota Bhabinkamtibmas Polres Wonosobo, dan alat tulis.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2008) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam katagori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan, sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data penelitian merupakan bagian penting dalam proses penelitian, karena dengan analisis data yang ada akan terlihat manfaat penelitian terutama dalam proses pemecahan masalah dan pencapaian tujuan penelitian. Analisis data bertujuan untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih sederhana sehingga mudah dibaca dan dipahami dan kesimpulan dapat diambil secara tepat dan sistematis.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini akan digunakan dengan metode kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menganalisis data yang diperoleh yang selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Untuk mengolah dan menganalisis data, penulis menggunakan data model interaktif sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992) yang meliputi empat komponen, diantaranya:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan upaya untuk mengumpulkan data dengan berbagai macam cara, seperti: observasi, wawancara, dokumentasi dan sebagainya.

2. Reduksi data

Reduksi data adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan dan membuat abstraksi, mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisis data yang mempertajam atau memusatkan, membuat dan sekaligus dapat dibuktikan.

3. Penyajian data

Penyajian data yaitu sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu penulis memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan adalah merupakan langkah terakhir meliputi makna yang telah disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis dan metodologis, konfigurasi yang memungkinkan diprediksikan hubungan, sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.