

ANALISIS BUDAYA KERJA KEPOLISIAN DAERAH LAMPUNG DALAM PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT (Studi Pada Bidang Profesi dan Pengamanan Polda Lampung)

Efsa Dhara Shantika¹, Agustuti Handayani²

Universitas Bandar Lampung

ABSTRAK

Budaya kerja merujuk pada nilai-nilai, norma-norma, keyakinan, sikap, dan perilaku yang dianut dan dipraktikkan oleh individu dan organisasi di tempat kerja. Budaya kerja dapat mencakup berbagai aspek, seperti etika kerja, kolaborasi, komunikasi, kepemimpinan, pengambilan keputusan, inovasi, dan lain sebagainya. Budaya kerja yang positif dapat meningkatkan produktivitas, kepuasan kerja, kreativitas, dan kinerja keseluruhan organisasi. Sebaliknya, budaya kerja yang negatif, seperti ketidakadilan, ketidakcocokan nilai, dan konflik, dapat menyebabkan penurunan kinerja dan kepuasan kerja, serta meningkatkan tingkat turnover. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui budaya kerja kepolisian polda lampung dalam pelayanan terhadap masyarakat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana peneliti terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh data dari awal hingga akhir penelitian. Sumber dan jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dengan cara studi pustaka, observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan terhadap masyarakat dalam budaya kerja kepolisian polda lampung sudah baik.

ARTICLE INFO

Article history:

Received April, 2024

Revised April, 2024

Accepted April, 2024

Available online May, 2024

Kata Kunci:

Budaya Kerja; Pelayanan Masyarakat;
Bidpropam; Polda Lampung

Keywords:

Work Culture; Community Service;
Profession and Security Division;
Lampung Regional Police



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas
Pendidikan Ganesha.

ABSTRACT

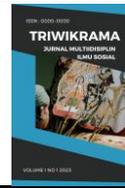
Work culture refers to the values, norms, beliefs, attitudes and behaviours shared and practised by individuals and organisations in the workplace. Work culture can cover various aspects, such as work ethics, collaboration, communication, leadership, decision-making, innovation, and so on. A positive work culture can increase productivity, job satisfaction, creativity, and the overall performance of the organisation. Conversely, a negative work culture, such as unfairness, value mismatch, and conflict, can lead to decreased performance and job satisfaction, as well as increase turnover rates. This study aims to determine the work culture of the Lampung Police in service to the community. The research method used in this research is a qualitative method with a descriptive approach, where researchers go directly to the field to obtain data from the beginning to the end of the research. The sources and types of data used are primary data and secondary data. Data collection methods by means of library research, observation, interviews and documentation. The results showed that service to the community in the work culture of the Lampung Police Force was good.

1. PENDAHULUAN

Budaya kerja merupakan cara pandang seseorang dalam memberi makna terhadap pekerjaan. 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 serta 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

*Corresponding author

E-mail addresses: efsadharasantika@gmail.com



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 Prasetya 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.

Indonesia adalah negara yang kaya akan budaya dari Sabang sampai Marauke. Setiap wilayah memiliki adat istiadat dan norma tersendiri yang berlaku secara umum, begitupun dengan organisasi dan instansi-instansi yang ada. Seperti Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Kebudayaan, Dinas Pariwisata, Perpajakan, TNI, POLRI, dan masih banyak instansi-instansi lain. Pada instansi-instansi dan organisasi mengutamakan pelayanan publik khususnya pelayanan pada masyarakat. Setiap individu memiliki hak dan kewajiban yaitu hak menerima pelayanan dan kewajiban memberi pelayanan. Sebagai makhluk sosial manusia saling membutuhkan satu sama lainnya pada kehidupan sehari-hari, saling berinteraksi dan saling memberi baik itu materi maupun jasa. Pada proses dan praktek pelayanan yang harus diketahui adalah etika. Etika yaitu perilaku yang layak diterima oleh seseorang, sopan dan saling menghargai.

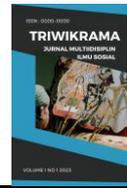
Di dalam institusi kepolisian, terdapat Divisi Profesi dan Pengamanan yang memiliki tugas secara umum yaitu membina dan menyelenggarakan fungsi pertanggungjawaban profesi dan pengamanan internal termasuk penegakkan disiplin dan ketertiban di lingkungan POLRI, serta pelayanan pengaduan masyarakat tentang adanya penyimpangan tindakan anggota maupun PNS POLRI.

Kepolisian memiliki pedoman atau dasar kode etik pelaksanaan tugas Polri, yaitu yang disebut Tri Brata dan Catur Prasetya Polri. Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2011 tentang Kode Etik Profesi Kepolisian, menerangkan bahwa etika profesi polri merupakan bentuk kristalisasi nilai-nilai Tri Brata dan Catur Prasetya yang dilandasi dan dijiwai oleh Pancasila serta mencerminkan jati diri setiap anggota Polri dalam wujud komitmen moral yang meliputi etika kenegaraan, kelembagaan, dan kepribadian.

- a. Etika kenegaraan; sikap moral anggota polri terhadap Negara Kesatuan Republik Indonesia, pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, dan kebinekatunggalikaan.
- b. Etika kelembagaan; sikap moral anggota polri terhadap institusi yang menjadi wadah pengabdian dan patut dijunjung tinggi sebagai ikatan lahir batin dari semua insan bayangkara sebagai martabat dan kehormatannya sesuai dengan nilai yang terkandung dalam Tribrata dan Catur Prasetya.
- c. Etika kepribadian adalah sikap perilaku seorang anggota polri dalam kehidupan beragama, kepatuhan, ketaatan, dan sopan santun dalam kehidupan keluarga, bermasyarakat berbangsa dan bernegara

Selanjutnya, dalam buku kode etik profesi Kepolisian Negara Nerepublik Indonesia, “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 dengan norma atau aturan dan nilai yang disepakati bersama. Pada pelayanan masyarakat oleh pihak kepolisian semestinya berjalan secara sistematis, terarah dan terpantau sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan diberlakukan, tetapi realitasnya belum sepenuhnya tercapai.

Adanya pengaduan maupun keluhan dari masyarakat pada media masa dan internet menyangkut kinerja kepolisian, yaitu pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar. Misalnya, dalam pelayanan pengambilan Surat Izin Mengemudi (SIM) terkadang antrian yang cukup padat secara tiba-tiba ada satu atau dua orang yang mendapat pelayanan terlebih dahulu tanpa prosedur antri, ini menandakan adanya pengecualian oleh pihak aparat kepolisian.



Keluhan terhadap kondisi penyediaan pelayanan publik yang dikelola oleh Aparatur Negara (POLRI) masih sering terdengar, sehingga memerlukan pemikiran yang serius dalam meningkatkan disiplin dan produktifitas kinerja pelayanan melalui pelaksanaan budaya kerja yang sesuai dengan nilai-nilai, moral dan budaya bangsa. Masih melekatnya citra buruk dalam organisasi pelayanan oleh aparat pemerintah saat ini, lebih dikarenakan budaya kerja aparat yang masih belum menunjukkan kinerja cakap, terampil, professional dan transparan, yang disertai sikap, moral dan perilaku yang baik. Persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat kepolisian, maksudnya sejauh mana publik berharap pelayanan yang diterima sesuai dengan norma atau aturan yang telah diberlakukan. Sehingga pengaplikasian tindakan pelayanan pada masyarakat dapat berjalan sesuai dengan semestinya. Dengan memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik, masyarakat akan merasa puas dan hubungan sosial antara polisi dan masyarakat dapat tercipta dengan baik.

Hal tersebut tentunya berkaitan dengan budaya kerja, karena apabila pada suatu institusi atau lembaga memiliki budaya kerja yang baik; maka kinerja yang dihasilkan juga akan baik. Terlebih lagi jika berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, maka prosedur pelayanan harus dikerjakan berdasarkan prinsip dan budaya kerja yang baik.

Terbentuknya budaya kerja diawali dari tingkat kesadaran pemimpin karena besarnya hubungan antara pemimpin dengan bawahannya sangat menentukan cara tersendiri tentang apa yang dijalankan dalam sistem atau perangkat satuan kerja dalam suatu organisasi. Menurut Darodjat (2015:31), makna dari setiap nilai budaya kerja antara lain akan menumbuhkan hal-hal sebagai berikut:

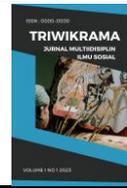
1. Disiplin; perilaku yang senantiasa berpijak pada peraturan dan norma yang berlaku di organisasi. Disiplin meliputi ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan, prosedur, waktu kerja, interaksi;
2. Keterbukaan; kesiapan untuk memberi dan menerima informasi yang benar dari dan kepada sesama mitra kerja untuk kepentingan perusahaan;
3. Saling menghargai; perilaku yang menunjukkan penghargaan terhadap individu, tugas dan tanggung jawab orang lain sesama mitra kerja;
4. Kerjasama; kesediaan untuk memberi dan menerima kontribusi dari dan atau kepada mitra kerja dalam mencapai sasaran dan target organisasi.

Dari uraian latar belakang diatas, penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Analisis Budaya Kerja Kepolisian Daerah Lampung Dalam Pelayanan Terhadap Masyarakat” dengan studi yang akan dilaksanakan pada Bidang Profesi dan Pengamanan sebagai satuan kerja yang bertanggungjawab terkait penerapan kode etik dan disiplin kepolisian yang tentunya berkaitan dengan budaya kerja Kepolisian Daerah Lampung secara umum dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi pelayanan kepolisian terhadap masyarakat. Poin permasalahan yang akan diteliti yaitu tentang bagaimana budaya kerja di Bidpropam Polda Lampung dan bagaimana aspek pendukung dan penghambat dari proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat di Polda Lampung khususnya Bidpropam. Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana budaya kerja pada Bidpropam Polda Lampung dan untuk mengetahui aspek pendukung dan penghambat proses pelayanan masyarakat.

2. METODE

Penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan sistem pelayanan kepolisian pada masyarakat. Maka lebih tepat penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif. Dengan menerangkan fenomena dan gejala-gejala sosial yang terjadi di lapangan atau tempat penelitian dalam hal ini adalah instansi Kepolisian Daerah Lampung pada Bidang Profesi dan Pengamanan. Adapun dasar penelitian yang digunakan adalah studi kasus yaitu dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam pada objek penelitian. Dengan mengumpulkan dan menyusun data dari hasil observasi dan wawancara antara peneliti dan informan. Berusaha mendapatkan data atau informasi selengkap mungkin sesuai masalah yang diteliti yakni mengenai budaya kerja kepolisian terhadap pelayanan pada masyarakat di Kepolisian Daerah Lampung.

Fokus Penelitian ini adalah bagaimana terwujudnya budaya kerja pada institusi Kepolisian Daerah Lampung pada Bidang Profesi dan Pengamanan dalam pelayanan terhadap masyarakat. Dengan fokus pada Budaya Kerja yang dilakukan oleh Kepolisian Daerah Lampung. Dengan hal itu Menurut (Darodjat, 2015:31)



- a. Disiplin; perilaku yang senangtiasa berpijak pada peraturan dan norma yang berlaku di organisasi. Disiplin meliputi ketaatan terhadap peraturan perundangundangan, 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.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 sumber yakni data primer dan data sekunder.

- 1) Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung, yang mana dalam proses pengumpulannya, data ini diperoleh dengan melibatkan partisipasi aktif dari peneliti.
- 2) Data sekunder ialah data yang diperoleh melalui sumber yang sudah ada sebelumnya, dimana data sekunder biasanya berhubungan dengan masa lalu dan bersifat lebih tetap. Proses pengumpulan datanya cenderung lebih mudah dan cepat dilakukan, yaitu dengan memanfaatkan sumber publikasi pemerintah, situs, buku, artikel jurnal catatan internal organisasi, dan lain-lain.

Kemudian teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1) Observasi

Yaitu menjalankan penelitian langsung dengan langkah melakukan pengamatan pada objek yang diteliti untuk mendapat data-data serta info yang valid;

2) Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara kepada informan yang telah ditetapkan dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disediakan mengenai budaya kerja Kepolisian Daerah Lampung khususnya pada Bidang Profesi dan Pengamanan dalam menyelenggarakan pelayanan;

3) Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data dimana penulis mengambil data yang bersumber dari data sekunder seperti misalnya buku, jurnal, artikel, dokumen terkait instansi yang diteliti dan lain sebagainya yang berkaitan dengan apa yang menjadi topik pada penelitian ini.

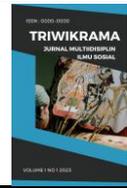
Kemudian teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis data penelitian yang didapatkan yaitu sebagai berikut:

- 1) Reduksi data, dilakukan dengan mendiskusikan kepada teman, rekan serta dosen untuk mengetahui masukan serta tanggapan dalam merangkum, memilih hal-hal pokok, dan menentukan hal-hal yang penting, dengan demikian maka wawasan serta analisis peneliti akan berkembang sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan dari teori yang digunakan.
- 2) Penyajian data, dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Penyajian data dilakukan dalam bentuk teks naratif maupun tabel yang disajikan dengan sistematis untuk memberi gambaran secara jelas kepada pembaca mengenai isi penelitian.
- 3) Verifikasi data, Dengan melakukan verifikasi dapat terlihat apakah rumusan masalah penelitian sudah terjawab, dan tujuan penelitian telah tercapai. Penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan untuk menguji kebenaran serta mencocokkan informasi yang ada.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Budaya kerja mengacu pada seperangkat nilai, norma, keyakinan, dan praktik yang dianut dan diinternalisasi oleh anggota suatu organisasi dalam menjalankan tugas dan berinteraksi satu sama lain. Ini mencerminkan bagaimana orang bekerja bersama, berkomunikasi, dan memperlakukan satu sama lain di lingkungan kerja. "Tri Brata" dan "Catur Prasetya" adalah dua konsep etika yang sangat penting dalam kepolisian Indonesia, yang menjadi panduan bagi anggota kepolisian dalam menjalankan tugas mereka. Berikut adalah penjelasan singkat tentang keduanya:

a. **Tri Brata**



Tri Brata adalah prinsip dasar yang terdiri dari tiga aspek utama yang harus dipegang teguh oleh anggota kepolisian.

- 1) Tiga aspek tersebut adalah: Wibawa (Kehormatan), Kepatuhan (Kepada Undang-Undang), dan Kewibawaan (dalam melaksanakan tugas).
- 2) Wibawa mengacu pada kehormatan dan martabat yang harus dijaga oleh seorang anggota kepolisian.
- 3) Kepatuhan mengacu pada ketaatan yang mutlak terhadap undang-undang dan peraturan yang berlaku.
- 4) Kewibawaan mengacu pada kemampuan seorang anggota kepolisian dalam melaksanakan tugasnya dengan baik, adil, dan profesional.

b. Catur Prasetya

- 1) Catur Prasetya adalah kode etik yang mengikat setiap anggota kepolisian Indonesia.
- 2) Ada empat prinsip utama dalam Catur Prasetya: Kesatria (keberanian dan keberanian dalam melindungi masyarakat), Bhakti (pengabdian kepada masyarakat dan negara), Niti (keadilan), dan Laku (perbuatan yang baik).
- 3) Kesatria mengacu pada semangat keberanian dan keberanian anggota kepolisian dalam melaksanakan tugas mereka demi melindungi masyarakat.
- 4) Bhakti mengacu pada pengabdian yang tulus kepada masyarakat dan negara.
- 5) Niti mengacu pada prinsip keadilan yang harus dipegang teguh oleh anggota kepolisian dalam menjalankan tugas mereka.
- 6) Laku mengacu pada perlunya setiap anggota kepolisian untuk bertindak dengan integritas, kejujuran, dan moralitas tinggi.

Kedua konsep ini menjadi landasan moral dan etika dalam membangun budaya kerja bagi setiap anggota kepolisian Indonesia dalam menjalankan tugas mereka secara profesional dan bertanggung jawab. Dengan memahami dan menerapkan Tri Brata dan Catur Prasetya, diharapkan anggota kepolisian dapat membangun budaya kerja yang juga mampu memperkuat hubungan positif antara kepolisian dan masyarakat serta memberikan pelayanan yang berkualitas dan adil kepada masyarakat.

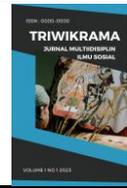
c. Konsep Polri dan Propam PRESISI

Dalam periode transformasi pembangunan kepemimpinan kepolisian 2021-2024 diperkenalkan dengan tagline "POLRI PRESISI" yang merupakan abreviasi dari PREDiktif, responSibilitas, dan transparanSI berkeadilan. Pemantapan program transformasi prioritas dalam kebijakan POLRI PRESISI terdiri atas transformasi organisasi, transformasi operasional, transformasi pelayanan publik, dan transformasi pengawasan. Karena meliputi transformasi pelayanan publik, maka tentunya dari konsep tersebut diharapkan bisa membawa budaya kerja yang lebih baik bagi kepolisian dalam menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat. Kata responsibilitas dan transparansi berkeadilan menyertai pendekatan kepolisian prediktif yang ditekankan agar setiap insan Bhayangkara mampu melaksanakan tugas Polri secara cepat dan tepat, responsif, humanis, transparan, bertanggungjawab, dan berkeadilan.

Konsep PRESISI merupakan inisiatif yang dikenalkan oleh Kepolisian Republik Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan dan kinerja institusi kepolisian secara keseluruhan. Bidang Profesi dan Pengamanan Polda Lampung tentunya juga menerapkan konsep PRESISI yang berlandaskan pada Tri Brata dan Catur Prasetya dalam menyelenggarakan dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di wilayah hukum Provinsi Lampung.

Berikut ini adalah nilai-nilai atau norma yang diterapkan terkait penerapan Propam PRESISI di Polda Lampung sebagai budaya kerja dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat:

- 1) Profesional: Anggota kepolisian diharapkan untuk menjalankan tugas mereka dengan tingkat profesionalisme yang tinggi, termasuk menjaga etika kerja yang baik, mengedepankan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan, serta bertindak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).
- 2) Responsif: Kepolisian harus responsif terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Ini mencakup tanggapan yang cepat terhadap laporan kejahatan, memberikan



bantuan dalam situasi darurat, dan meningkatkan aksesibilitas layanan kepolisian bagi masyarakat.

- 3) **Terpercaya:** Kepercayaan masyarakat merupakan aset yang sangat penting bagi kepolisian. Dengan menjadi terpercaya, kepolisian diharapkan untuk membangun hubungan yang baik dengan masyarakat melalui transparansi, kejujuran, dan konsistensi dalam tindakan dan komunikasi.
- 4) **Inovatif:** Kepolisian harus menjadi institusi yang inovatif dalam menghadapi tantangan yang berkembang di era modern ini. Mereka harus mencari terobosan baru dalam teknologi, metode investigasi, dan strategi penegakan hukum untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja mereka.
- 5) **Sinergi:** Sinergi mengacu pada pentingnya kerjasama antara kepolisian dengan berbagai pihak, termasuk instansi pemerintah lainnya, masyarakat, dan sektor swasta. Dengan membangun sinergi yang kuat, kepolisian dapat meningkatkan keamanan dan ketertiban masyarakat serta menangani berbagai tantangan keamanan yang ada dengan lebih efektif.

PRESISI merupakan konsep yang bertujuan untuk membawa perubahan positif dalam pelayanan dan kinerja kepolisian, serta memperkuat hubungan antara kepolisian dan masyarakat. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, diharapkan kepolisian dapat lebih efektif dalam melindungi dan melayani masyarakat serta menciptakan lingkungan yang lebih aman dan terpercaya bagi semua.

d. Budaya Kerja Bidpropam Polda Lampung Dalam Pelayanan Terhadap Masyarakat

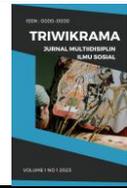
Dasar yang digunakan untuk menganalisis dan mendeskripsikan budaya kerja Bidpropam Polda Lampung adalah teori budaya kerja yang terdiri atas dimensi disiplin, keterbukaan, saling menghargai, dan kerjasama (Darodjat, 2015:31). Ketika dilihat dan dinilai dari dimensi-dimensi tersebut, Bidpropam memiliki budaya kerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Bidang Pengamanan Internal Bidpropam Polda Lampung, dikatakan bahwa personel bidpropam memiliki sikap disiplin yang tinggi dan juga ramah serta sopan santun yang selalu diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan juga dilakukan dengan terbuka atau transparan sehingga minim aksi kecurangan yang dilakukan oleh petugas. Hubungan antar personel Bidpropam juga terbina dengan sangat baik sehingga antar personel memiliki rasa kekeluargaan dan terbuka satu sama lain. Selain itu, sikap saling menghargai tentunya sangat diterapkan oleh seluruh personel Bidpropam karena hal tersebut menjadi sikap dan karakter utama anggota Polri; baik kepada sesama anggota Polri maupun masyarakat. Kerjasama pada tiap unit kerja juga terbina dengan sangat baik, tiap individu dan unit kerja memahami tupoksi dan SOP nya masing-masing dalam bertugas menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Budaya Kerja Kepolisian Polda Lampung (Studi Pada Bidang Profesi dan Pengamanan Polda Lampung), disimpulkan bahwa Bidpropam Polda Lampung memiliki budaya kerja yang baik didasarkan pada indikator budaya kerja menurut Darodjat (2015:31) yaitu dapat diuraikan diantaranya sebagai berikut:

- a. Untuk dimensi disiplin, penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat sudah dilaksanakan dengan baik oleh tiap anggota atau petugas dengan melakukan pekerjaan sesuai SOP kerjanya, taat peraturan dan memberikan hasil yang efektif dan efisien;
- b. Untuk dimensi keterbukaan, sudah baik mulai dengan adanya keterbukaan masalah kepolisian dengan cara diberitakan langsung atau dengan sosial media serta transparansi sudah dibudayakan;
- c. Untuk dimensi saling menghargai, adanya sikap hierarki dalam diri anggota sehingga bisa dikatakan sudah baik dalam saling menghargai;



- d. Untuk dimensi kerja sama, peneliti melihat secara langsung ke lokasi penelitian bahwa antar individu di Bidpropam Polda Lampung sudah baik dalam bekerja sama sesama tim dalam satuan kerja;
- e. Aspek pendukung pelayanan di Bidpropam Polda Lampung yaitu adanya keterampilan khusus anggota, anggota yang disiplin dan ramah sehingga pelayanan dilakukan dengan baik dan memuaskan masyarakat;
- f. Aspek penghambat pelayanan yaitu adanya oknum yang melanggar prinsip kinerja Polri seperti kurangnya disiplin dan transparansi dalam melaksanakan tugas.
- g. Sehingga secara keseluruhan, Bidpropam Polda Lampung memiliki budaya kerja yang baik dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, ada beberapa saran untuk Bidpropam Polda Lampung yaitu:

- 1) **Transparansi dan Akuntabilitas:** mempromosikan transparansi dan akuntabilitas dalam tindakan polisi dengan menjalankan praktik-praktik terbuka, termasuk melaporkan dan menyelidiki pelanggaran etika atau penyalahgunaan kekuasaan;
- 2) **Keterlibatan Komunitas:** membangun hubungan yang kuat dengan komunitas lokal melalui dialog, program-program pencegahan kejahatan, dan partisipasi dalam kegiatan-kegiatan masyarakat;
- 3) **Evaluasi berkelanjutan:** evaluasi terhadap kinerja dan budaya kerja secara berkala, dan gunakan umpan balik dari masyarakat dan anggota polisi untuk terus meningkatkan pelayanan dan memperbaiki kelemahan. Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan kepolisian dapat membangun budaya kerja yang memprioritaskan pelayanan yang baik, transparansi, keterlibatan komunitas, dan penggunaan kekuatan yang bertanggung jawab dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat.

5. DAFTAR PUSTAKA

ARTIKEL/JURNAL ONLINE

- Ismail, dkk. 2004. *Budaya Kerja Aparatur Pemerintah*. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara (LAN).
- Wibowo, 2011. *Kode Etik Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Jakarta. Kepolisian Negara Republik Indonesia Markas Besar.
- Zam, Andi Irwan. 2013. *Budaya Kerja Kepolisian Dalam Sistem Pelayanan Masyarakat Di Polres Bone*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Sadjijono, 2008. *Profesi Hukum. Suatu Telaah Filosofis terhadap Konsep dan Implementasi Kode Etik Profesi Polri*. Laksbang Mediatama, Jakarta.

BUKU

- Bisri, Ilham. 2004. *Sistem Hukum Indonesia*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Darodjat. 2015. *Pentingnya Budaya Kerja Tinggi dan Kuat*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Daryanto. 1998. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya. Apollo.
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik*. Jakarta. Gramedia Pustaka Indah.
- Koentjaraningrat. 2009. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Ndaraha, Taliziduhu. 2005. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Puspita, Rina. 2008. *Menjaga Dan Melindungi Budaya Kerja*. Jakarta. Yudis Tira.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Budaya Organisasi*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta. Rajawali Pers

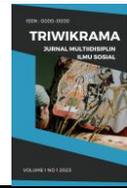
PERATURAN

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial

Volume 03, Number 06, 2024

E-ISSN: 2988-1986

Open Access:



Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2011 Tentang Kode Etik Profesi
Kepolisian Negara Republik Indonesia

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 07 Tahun 2006 Tentang Kode Etik Profesi
Kepolisian Negara Republik Indonesia. Kepala Divisi Profesi Dan Pengawasan POLRI.

Undang-Undang Republik Indonesia No.2 tahun 2003 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.