

KINERJA ANGGOTA KEPOLISIAN SEKTOR (POLSEK) DALAM MELAYANI MASYARAKAT DI KECAMATAN HALONG KABUPATEN BALANGAN

Muzaimah¹, Sugianor², Herry Febriadi³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: muzaimahaja@gmail.com

ABSTRAK

Permasalahan yang menyangkut tentang kinerja anggota kepolisian diantaranya keterlambatan masuk jam kerja yang tidak sesuai dengan jadwal yang berlaku, kurangnya anggota kepolisian dan adanya anggota kepolisian yang bergantung pada rekan kerjanya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Dianalisis dengan teknik meliputi hasil wawancara, catatan lapangan saat observasi dan bahan acuan yang lain sehingga dapat dengan mudah dipahami. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja anggota kepolisian dalam melayani masyarakat di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan cukup baik. Sub variabel kualitas kerja, indikator keterampilan sangat baik, indikator kemampuan sangat baik. Kedua, yaitu kuantitas kerja, indikator jumlah tugas yang dihasilkan sangat baik. Ketiga, ketepatan waktu, indikator menyelesaikan dengan tepat waktu cukup baik. Indikator dapat memaksimalkan waktu sangat baik. Keempat, yaitu efektivitas, indikator sumber daya manusia kurang baik, Indikator sumber daya lainnya sangat baik. Kelima, komitmen, indikator menjalankan fungsi kerjanya sangat baik, Indikator tanggungjawab cukup baik. Faktor pendorong yaitu interaksi yang positif antara polisi dengan masyarakat dan sarana dan prasarana yang memadai. Faktor penghambat yaitu kurangnya anggota kepolisian dan kurangnya pelatihan komunikasi efektif. Disarankan kepada Kepala Kepolisian Sektor dapat memberikan pelatihan yang terus-menerus untuk meningkatkan kinerja anggota kepolisian.

Kata kunci : Kinerja, Kepolisian

ABSTRACT

Problems relating to the performance of police officers include delays in starting work hours that do not match the applicable schedule, a lack of police officers and the presence of police officers who depend on their co-workers. This research uses a qualitative approach with a descriptive type. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. Analyzed using techniques including interview results, field notes during observations and other reference materials so that they can be easily understood. The results of the research show that the performance of police officers in serving the community in Halong District, Balangan Regency is quite good. Work quality sub-variable, very good skill indicator, very good ability indicator. Second, namely the quantity of work, an indicator of the number of tasks produced is very good. Third, timeliness, indicators of completing on time are quite good. The indicator can maximize time very well. Fourth, namely effectiveness, human resource indicators are not good, other resource indicators are very good. Fifth, commitment, indicators of carrying out their work functions are very good, indicators of responsibility are quite good. The driving factors are positive interactions between the police and the community and adequate facilities and infrastructure. Inhibiting factors are a lack of police officers and a lack of effective communication training. It is recommended that the Sector Police Chief provide continuous training to improve the performance of police officers.

Keywords: Performance, Police

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh sejauh mana tujuan organisasi yang telah direncanakan dapat dicapai baik melalui organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta. Untuk mencapai tujuan tersebut keterlibatan berbagai unsur dalam organisasi sangat penting, diantaranya unsur sumber daya manusia. Walaupun didukung oleh sarana dan pasarana yang baik namun tidak didukung oleh sumber daya manusia maka kegiatan dalam sebuah organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Sumber daya manusia merupakan penentu keberhasilan dalam sebuah organisasi. Organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat sehingga diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang tinggi.

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam sebuah organisasi. Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Kinerja pegawai merupakan salah satu factor yang mempengaruhi kemajuan organisasi. Semakin tinggi atau semakin baik kinerja pegawai maka tujuan organisasi semakin mudah dicapai begitu pula sebaliknya yang terjadi apabila kinerja pegawai rendah atau tidak baik maka kegiatan yng telah direncanakan tidak dapat berjalan dengan baik maka organisasi sulit untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kinerja pegawai dapat diukur dari indikator kinerja yang merupakan tolak ukur dalam pencapaian kerja seseorang. Dengan adanya pengukuran kinerja pegawai, organisasi dapat mengetahui sejauh mana tingkat kinerja pegawai sehingga organisasi dapat memberikan umpan balik terhadap hasil pengukuran kinerja, mendorong perbaikan kinerja dan mengambil keputusan sehingga organisasi memiliki sumber daya yang berkualitas dan berdaya saing tinggi.

Kinerja merupakan hal yang penting yang dijadikan landasan untuk mengetahui pelaksanaan pekerjaan oleh setiap pegawai. Penilaian kinerja dapat dilihat dari segi kualitas yaitu apakah pegawai sudah telaten, sudah mampu dalam memanajemen waktu dengan baik dalam bekerja, dari segi efektifitas yaitu apakah pegawai dapat memberikan hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan dan dari segi kemandirian. Capaian kinerja organisasi merupakan capaian dari indikator-indikator tujuan dan sasaran strategis dari tahun ketahun. Capaian kinerja tersebut adalah prestasi dari akumulasi penilaian terhadap seluruh komponen kinerja organisasi.

Pencapaian tujuan melalui kinerja, baik itu individu atau kelompok organisasi dapat dikatakan efektif apabila mampu mencapai visi organisasi, mampu melaksanakan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi tersebut, serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan tepat bagi masyarakat tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat serta bagaimana menyikapi dinamika nilai positif dalam memberikan pelayanan yang baik bagi peningkatan pelayanan. Instant pemerintahan sebagai organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat luas juga dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan dan perkembangan yang selalu ada serta terus melakukan perubahan-perubahan. Tercapainya efektivitas organisasi ditentukan oleh kinerja pegawai dalam menjalankan tugas yang diemban. Setiap organisasi tentu berharap para pegawainya mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, dan profesional.

Seiring dengan itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Untuk merealisasikan hak-hak masyarakat, maka dituntut untuk memberikan kinerja yang baik dari instansi pemerintah. Namun pada kenyataannya kinerja para pegawai belum dapat dikatakan efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai.

Harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dalam setiap kegiatan Administrasi Negara masih terus berlangsung. Aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini yang akan menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan negara oleh pemerintah.

Pelayanan kepada masyarakat juga dilakukan oleh aparat penegak hukum kepolisian. Institusi Kepolisian merupakan salah satu institusi yang dibentuk guna memberikan pelayanan kepada masyarakat. Harapan masyarakat terhadap Kepolisian Sektor (Polsek) sebagai alat negara yang kompeten seharusnya memberikan pemeliharaan keamanan dan ketertiban, menegakkan hukum, serta terselenggaranya perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dengan baik saat ini belum berhasil mewujudkan harapan-harapan masyarakat tersebut.

Oleh karena itu, Kepolisian yang profesional merupakan sebuah landasan bagi Kepolisian Sektor (Polsek) agar mampu memberikan pelayanan yang lebih baik padamasyarakat, sehingga Kepolisian Sektor (Polsek) dapat berfungsi sesuai dengan fungsinya dan juga agar Kepolisian Sektor (Polsek) mendapatkan dukungan dan tempat dari masyarakat.

Guna mewujudkan Kepolisian Sektor (Polsek) yang profesional, maka Kepolisian Sektor (Polsek)menyiapkan langkah- langkah strategis melalui revitalisasi menuju pelayanan prima guna meningkatkan kepercayaan masyarakat dilihat dari semua tahapan revitalisasi Kepolisian Sektor (Polsek)dapat terlaksana secara menyeluruh sesuai target yang telah ditentukan dan mengacu pada perwujudan reformasi birokrasi dan sebagai wujud pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Namun untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang maksimal bukanlah hal yang mudah apabila tanpa adanya dukungan dari masyarakat.

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayananpublik.

Upaya Kepolisian Sektor (Polsek)di Kecamatan Halong untuk mewujudkan peningkatan pelayanan publik dilakukan melalui Program Promoter (Profesional, Modern, dan Terpercaya). Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara maksimal, diperlukan percepatan kualitas pelayanan dan langkah terobosan yang memberikan inspirasi dalam memajukan kualitas pelayanan publik.Kepolisian Sektor (Polsek) kini seharusnya sudah mampu mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam pencegahan kejahatan, penegakan hukum danketertiban.

Optimalisasi aksi menuju Kepolisian Sektor (Polsek) yang profesional, modern dan terpercaya, dimaksudkan untuk memperbaiki beberapa program yang capaiannya belum memuaskan pada masa sebelumnya. Hal ini diperlukan mengingat tantangan yang dihadapi Kepolisian Sektor (Polsek) semakin berat mengingat ekspektasi masyarakat yang juga semakin tinggi.

Hal ini wajar karena perkembangan zaman menuntut Kepolisian Negara Republik Indonesia kini untuk semakin profesional, bermoral, dan modern dalam mengembangkam amanah rakyat. Dalam konteks ilmiah, aparat kepolisian dituntut untuk bisa memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Salah satu jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Polsek adalah pelayanan administrasi yang pelaksanaan dilakukan melalui unit yang bernama Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT).

Terkait dengan tugas dan tanggungjawab yang diembankan oleh institusi kepolisian, kinerja kepolisian merupakan bagian yang mendapat perhatian didalam masyarakat. Dalam melaksanakan tugas tersebut, kepolisian harus senantiasa melihat kepentingan masyarakat dikarenakan masih banyak terlihat permasalahan yang menyangkut tentang kinerja anggota kepolisian, diantaranya:

1. Masih adanya keterlambatan masuk jam kerja yang tidak sesuai dengan jadwal yang berlaku sehingga masyarakat yang ingin melapor jadi menunggu-nunggu.
2. Kurangnya anggota kepolisian sehingga akan membuat menumpuknya pekerjaan yang harus diselesaikan. Dengan kurangnya anggota tersebut membuat celah adanya anggota lain yang merasa terbebani akan tugas yang semestinya tidak dikerjakannya namun dikerjakan juga inilah yang membuat kinerja anggotanya akan menurun.
3. Adanya anggota polisi yang selalu bergantung pada rekan kerjanya, maksudnya dia akan terus mengikuti rekan kerjanya. Jika tidak mengikuti, dia akan bersantai-santai dan tidak mengerjakan apapun.

METODE

Penelitian ini membahas terkait Kinerja Anggota Kepolisian Sektor (Polsek) Dalam Melayani Masyarakat Di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Anggota Kepolisian Sektor (Polsek) Dalam Melayani Masyarakat Di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi hasil wawancara, catatan lapangan saat observasi, dan bahan acuan yang lain, sehingga dapat dengan mudah dipahami, dan hasil temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori Menurut Robbins dalam (Novia Ruth Silaen dkk, 2021:6 , berikut terdapat lima indikator kinerja, yaitu sebagai berikut:

Kinerja merupakan suatu perwujudan yang dilakukan oleh pegawai yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap suatu Instansi atau Organisasi, oleh karena itu Kinerja merupakan penentu dalam tercapainya tujuan Organisasi atau Instansi.

Undang-undang Nomor 02 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Dalam buku Sugiyono (2018:60) menyatakan bahwa kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting.

Berikut hasil penelitian berdasarkan teori Menurut Robbins dalam (Novia Ruth Silaen dkk, 2021:6 , berikut terdapat lima indikator kinerja, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas kerja

Kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan dan persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan merupakan ukuran dari kualitas kerja. Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas maupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

a. Keterampilan

Keterampilan adalah keahlian dalam melakukan suatu tindakan mencakup atau pekerjaan dengan baik. Suatu keahlian teknis yang diperlukan untuk melaksanakan tugas mereka. Ini bisa melibatkan, penanganan situasi darurat, keterampilan komunikasi yang efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja anggota Kepolisian Sektor dalam melayani masyarakat di Kecamatan Halong berdasarkan keterampilan sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari cara anggota Kepolisian dalam memberikan pelayanan dalam bentuk izin keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya, penerbitan surat keterangan catatan kepolisian, serta melakukan pengawasan dan pengamanan atas pelaksanaannya. Hal ini sesuai dengan teori Robbins dalam Novia Ruth Silaen (2021:6).

b. Kemampuan

Kemampuan melibatkan kapasitas individu untuk menggunakan keterampilan mereka secara tepat dan efisien dalam berbagai situasi. Ini mencakup kemampuan mengambil keputusan dengan cepat, kemampuan dalam berkomunikasi dan kemampuan mengatasi permasalahan yang dikeluhkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja anggota Kepolisian Sektor dalam melayani masyarakat berdasarkan kemampuan sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari anggota Kepolisian Sektor yang mampu memberikan bantuan serta pertolongan antara lain tindakan pertama di tempat kejadian perkara, dan pengamanan kegiatan masyarakat. Hal ini sesuai dengan teori Robbins dalam Novia Ruth Silaen (2021:6)

2. Kuantitas Kerja

Jumlah yang dinyatakan dalam unit dan siklus aktifitas yang diselesaikan adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam kuantitas. Diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

a. Jumlah Tugas yang dihasilkan

Variabel kuantitas kerja dapat diukur melalui indikator jumlah survey yang dihasilkan oleh anggota Kepolisian Sektor di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Survey ini mungkin mencakup berbagai aspek, seperti kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kepolisian, terhadap kinerja anggota Kepolisian.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka dapat disimpulkan bahwa kuantitas kerja yang indikatornya jumlah tugas yang dihasilkan adalah sangat baik, dengan mencatat jumlah tugas yang diemban oleh anggota Kepolisian, dapat menilai efisiensi dan produktivitas mereka dalam melayani masyarakat di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Hal ini sesuai dengan teori Robbins dalam Novia Ruth Silaen (2021:6)

3. Ketepatan waktu

Menyelesaikan aktivitas dengan tepat waktu dan memaksimalkan waktu yang ada dengan aktivitas lain. Tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lainnya.

a. Menyelesaikan dengan Tepat Waktu

Variabel ketepatan waktu dengan indikator menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dapat diartikan sebagai kemampuan anggota Kepolisian untuk menyelesaikan tugas mereka sesuai dengan batas waktu yang ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa penyelesaian tugas dengan tepat waktu cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana mereka dapat menyelesaikan tugas-tugas tertentu seperti penanganan kasus sesuai waktu yang diberikan tanpa terkecuali adanya kendala yang menyebabkan tugas mereka tidak selesai tepat waktu. Hal ini sesuai dengan teori Robbins dalam Novia Ruth Silaen (2021:6)

b. Dapat Memaksimalkan Waktu

Variabel ketepatan waktu dengan indikator “dapat memaksimalkan waktu” untuk kinerja anggota Kepolisian Sektor, ini menunjukkan kemampuan anggota Kepolisian untuk mengoptimalkan penggunaan waktu dalam melaksanakan tugas-tugas mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu yang indikatornya memaksimalkan waktu dalam bekerja sangat baik. Hal ini bisa dilihat dari sebagian anggota Kepolisian bisa mengatur waktu mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan teori Robbins dalam Novia Ruth Silaen (2021:6)

4. Efektivitas

Menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya dengan cara memaksimalkan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, bahan baku) yang ada.

a. Sumber Daya Manusia

Variabel efektivitas kinerja anggota Kepolisian Sektor dengan indikator “sumber daya manusia” ini mencerminkan sejauh mana SDM (Sumber Daya Manusia)

anggota Kepolisian digunakan dan dikelola secara efektif untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa efektivitas yang indikatornya sumber daya manusia kurang baik karena masih adanya kekurangan beberapa anggota maka dari itu perlu adanya penambahan anggota dari Polres agar tidak mempengaruhi pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini tidak sesuai dengan teori Robbins dalam Novia Ruth Silaen (2021:6)

b. Sumber Daya Lainnya

Variabel efektivitas kinerja anggota kepolisian dengan indikator sumber daya lainnya, dapat mempertimbangkan beberapa aspek yang mempengaruhi efektivitas mereka dalam memberikan pelayanan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa efektivitas yang indikatornya sumber daya lainnya ini sangat baik, karena dapat menjadi dasar untuk rekomendasi perbaikan ataupun perubahan dalam manajemen sarana dan prasarana guna meningkatkan kinerja mereka. Hal ini sesuai dengan teori Robbins dalam Novia Ruth Silaen (2021:6)

5. Komitmen

Tingkat dimana seorang karyawan yang dapat menjalankan fungsi kerjanya dan tanggung jawabnya terhadap instansi atau perusahaan disebut dengan komitmen. Pengukuran dengan menggunakan persepsi karyawan dalam membina hubungan dengan perusahaan serta tanggung jawabnya dan loyalitas karyawan.

a. Menjalankan Fungsi Kerjanya

Variabel komitmen kinerja anggota Kepolisian dengan indikator menjalankan fungsi kerjanya, ini merujuk pada sejauh mana anggota Kepolisian mengimplementasikan dan melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan tekun dan sepenuh hati. Indikator ini dapat mencakup beberapa aspek, salah satunya seberapa baik anggota Kepolisian memahami tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan peraturan dan standar operasional, partisipasi dalam kerja tim dan kolaborasi dengan rekan sejawat untuk mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa komitmen yang indikatornya menjalankan fungsi kerjanya hasilnya sangat baik, hal ini bisa dilihat dari cara anggota Kepolisian menjalankan fungsi kerja mereka dengan efektif sesuai dengan peraturan dan standar operasional yang ada. Hal ini sesuai dengan teori Robbins dalam Novia Ruth Silaen (2021:6)

b. Tanggung Jawab

Indikator tanggung jawab dalam variabel komitmen kinerja anggota Kepolisian mencakup sejumlah aspek yang menunjukkan kesediaan dan kewajiban anggota Kepolisian dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa komitmen yang indikatornya tanggung jawab cukup baik, hal ini bisa dilihat dari cara mereka belum bisa memahami tanggungjawabnya dalam menjalankan tugas serta mengatasi penanganan kasus yang dikeluhkan masyarakat. Hal ini sesuai dengan teori Robbins dalam Novia Ruth Silaen (2021:6)

6. Faktor-faktor yang mempengaruhi

a. Interaksi yang positif antara polisi dengan masyarakat

Faktor pendorong kinerja anggota Kepolisian dalam melayani masyarakat di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan yaitu interaksi yang positif antara polisi dan masyarakat. Hal ini dapat tercermin dalam tindakan konkret seperti berinteraksi dengan ramah, memberikan pelayanan yang memuaskan dan membangun kepercayaan dengan masyarakat, juga berfokus pada pembangunan yang dapat menciptakan lingkungan dimana masyarakat merasa didukung dan aman.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa yang menjadi salah satu faktor pendorong kinerja anggota kepolisian sektor adalah interaksi yang positif antara polisi dan masyarakat karena dapat meningkatkan kepercayaan serta kerjasama kedua belah pihak untuk berkembang menjadi lebih baik.

b. Sarana dan Prasarana yang Memadai

Sarana dan prasarana yang memadai dapat menjadi faktor pendorong kinerja anggota kepolisian. Sarana yang mencakup perlengkapan seperti kendaraan dinas dan mobil patroli serta alat pelindung diri yang memadai. Prasarana melibatkan fasilitas kantor polisi yang memadai, sistem informasi yang efisien, dan dukungan teknologi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai tersebut dapat menjadi faktor pendorong kinerja anggota kepolisian.

c. Kurangnya anggota kepolisian sektor

Jumlah anggota kepolisian di Kecamatan Halong yang tidak mencukupi untuk memenuhi tugas dan tanggungjawab yang ada. Itu bisa menghambat peningkatan beban kerja bagi anggota yang tersedia, yang berdampak pada kualitas layanan yang diberikan, juga dapat membatasi tuntutan dan masalah yang mungkin timbul.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kurangnya anggota kepolisian di Kecamatan Halong yang menjadi salah satu faktor penghambat kinerja anggota kepolisian dalam melayani masyarakat.

d. Kurangnya pelatihan komunikasi efektif

Ketersediaan pelatihan yang mencukupi sangat penting bagi kinerja anggota kepolisian. Kurangnya pelatihan komunikasi efektif mencakup beberapa aspek salah satunya yaitu keterampilan mendengarkan, polisi dilatih untuk mendengarkan dengan penuh perhatian, memahami serta memberikan tanggapan yang sesuai terhadap kebutuhan atau pertanyaan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa yang menjadi salah satu faktor penghambat kinerja anggota kepolisian kurangnya pelatihan komunikasi efektif karena tidak mendengarkan dengan benar sehingga menyebabkan adanya kesalahpahaman.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang kinerja anggota Kepolisian Sektor dalam melayani masyarakat di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja anggota Kepolisian Sektor dalam melayani masyarakat sudah cukup baik, hal ini dapat sub variabel kualitas kerja dari indikator keterampilan sangat baik, karena menghadapi

situasi tertentu seperti penyelesaian konflik. Indikator kemampuan sangat baik, karena mampu memberikan bantuan serta pertolongan antara lain tindakan pertama di tempat kejadian perkara,. Kedua, yaitu kuantitas kerja pada indikator jumlah tugas yang dihasilkan sangat baik, dengan jumlah kasus yang berhasil diselesaikanKetiga, ketepatan waktu pada indikator menyelesaikan dengan tepat waktu cukup baik, karena menghadapi situasi atau tugas tertentu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan apabila tidak ada kendala. Indikator dapat memaksimalkan waktu sangat baik,karena dapat mengoptimalkan penggunaan waktu dalam melaksanakan tugas.Keempat, yaitu efektivitas pada indikator sumber daya manusia kurang baik, karena kurangnya anggota kepolisian. Indikator sumber daya lainnya sangat baik, karena sudah mendukung terhadap pekerjaan. Kelima, komitmen pada indikator menjalankan fungsi kerjanya sangat baik, karena sudah paham dengan tugas mereka sendiri. Indikator tanggungjawab cukup baik, karena masih adanya sebagian anggota yang belum bisa bertanggungjawab terhadap tugasnya.

Faktor pendorong yaitu interaksi yang positif antara polisi dengan masyarakat dan sarana dan prasarana yang memadai. Faktor penghambat yaitu kurangnya anggota kepolisian dan kurangnya pelatihan komunikasi efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Astuti, R.Y. (2020) *Buku Manajemen Kinerja Suparyanto dan Rosad, Suparyanto dan Rosad (2015).*

Budiyanto, E. and Mochklas, M. (2020) *Kinerja Karyawan Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja, Evaluasi Kinerja SDM.*

Fiantika, F.R. (2022) *Metodologi Penelitian Kualitatif. Sumatera Barat.* Sumatera Barat: PT Global Eksekutif Teknologi.

Fitria (2022) 'Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Skripsi* [Preprint].

Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik.* Bandung: Gava Media.

Hartini, A. min F. (2021) *Kinerja Karyawan Konsep Penilaian Kinerja di Perusahaan, Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.* Available at: <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/344814-kinerja-karyawan-konsep-penilaian-kinerj-82fd7571.pdf>.

Hatriyani, N. (2022) 'Kinerja Pegawai Pada Badan Perencanaan, Pembangunan, Penelitian dan pengembangan Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Skripsi* [Preprint].

Maulidiah, S. (2015) *Pelayanan Publik.* Bandung: CV.Indra Prahasta. Available at: <http://repository.uir.ac.id/id/eprint/1967>.

Meliyawati (2014) 'Analisis Kinerja Aparatur Kepolisian Bagian Satuan Reserse Kriminal (Sat Reskrim) Di Unit Pidana Umum (Unit Pidum) Polres Kabupaten Seluma'.

Moeheriono (2014) *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi.* Edited by Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. Jakarta: Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. Available at: <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=19244>.

Penyusun, T. (2023) 'Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi'.

Prawirosentono, S. (2015) *Kinerja dan Motivasi Karyawan.* Edited by BPFE-Yogyakarta.



Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta. Available at:
http://library.fe.uny.ac.id/index.php?p=show_detail&id=2938&keywords=.
UU No. 2 (2002) 'UU RI No 2 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia', 8(1), pp. 698–703. Available at:
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jher.2011.03.002><http://dx.doi.org/10.1016/j.marpolbul.2013.12.024><https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/186602/PPAU0156-D.pdf?sequence=-1&isAllowed=y><http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium>.