

Visi Presisi POLRI dan Budaya Kerja Pada Kepolisian Resort Konawe Selatan

Joko Tri Brata^{1*}, Abdul Nashar¹, Sutrisnawan¹

¹Universitas Sulawesi Tenggara

*Corresponding Author, Email: joko_tribrata@yahoo.co.id

Abstrak

Presisi merupakan singkatan dari prediktif, responsibilitas, transparansi, dan berkeadilan membuat pelayanan dari kepolisian lebih terintegrasi, modern, mudah, dan cepat. Tujuan umum penelitian adalah deskripsi tentang penjabaran Visi Presesi Kapolri dalam pelayanan, dengan tujuan khusus yaitu: (1) Bagaimana Budaya Kerja pada Pelayanan Publik di Kepolisian Resort Konawe Selatan. (2) Mengetahui apa kendala yang dialami dalam Pengelolaan Pelayanan Publik di Kantor Polres Konawe Selatan. Metode penelitian adalah dengan desain penelitian kualitatif menggunakan metode observasi dan wawancara, sementara itu teknik analisa data dengan triangulasi. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa secara umum budaya organisasi sebagai bagian penting dalam mencapai misi dan strategi organisasi yang memiliki keefektifan dan manajemen perubahan, mempengaruhi juga budaya kerja, yang dirinci dari kebiasaan kerja, indikator kedua adalah perilaku yang membentuk kepatuhan akan peraturan, serta indikator nilai-nilai yang berlaku dalam suatu organisasi akan berpengaruh secara umum terhadap budaya kerja, karena faktor moral dan etika yang didasarkan pada kebiasaan setempat akan sangat mempengaruhi kinerja anggota. Faktor berpengaruh terhadap budaya kerja adalah faktor kuatnya kepemimpinan Kapolres Konawe Selatan serta faktor lingkungan kerja yang ada di jajaran Polres Konawe Selatan.

Kata Kunci: Budaya Kerja, Kepolisian, Visi Presisi.

PENDAHULUAN

Visi Presisi yang diusung Kapolri Jenderal Polisi Listyo Sigit Prabowo dinilai positif oleh berbagai pihak. Presisi yang merupakan singkatan dari prediktif, responsibilitas, transparansi, dan berkeadilan membuat pelayanan dari kepolisian lebih terintegrasi, modern, mudah, dan cepat. Tugas utama Kepolisian adalah senantiasa memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta melindungi, mengayomi masyarakat, dan melayani masyarakat dengan mengindahkan kearifan lokal dalam budaya Indonesia. Dengan tatakrama yang baik sesuai dengan norma atau aturan dan nilai yang disepakati bersama.

Kepolisian Resort Konawe Selatan sebagai ujung tombak dari organisasi Polri, dan sebagai unsur pelaksanaan tugas pokok kepolisian di wilayah Kabupaten sebagaimana tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan mengayomi masyarakat, sebagaimana kebiasannya yang sering dilakukan oleh anggota kepolisian di Polres Konawe Selatan.

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 masyarakat menyangkut kinerja kepolisian, yaitu pe-

layanan, tidak professional, kurang konsisten, adanya tindakan pengecualian atau pilih kasih terhadap masyarakat yang dilakukan oleh kepolisian semua bagian dan bagian terkhusus di bagian SPKT (Sentra pelayanan kepolisian Pelayanan Terpadu) melalui pelaksanaan budaya kerja yang sesuai dengan nilai-nilai, moral dan budaya bangsa.

METODE

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dengan memberi penafsiran tentang fenomena dalam pemberian pelayanan pada Kepolisian Resort Konawe Selatan. Untuk dapat memperoleh informasi yang lebih jelas mengenai masalah penelitian yang dibahas maka penulis mempergunakan teknik informan, dimana subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian, yang berasal dari Unit Unit yang ada di kantor Polres Konawe Selatan tersebut. Pengumpulan data melalui wawancara dan observasi.

PEMBAHASAN

Berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas kepolisian, dimana intitusi ini menerapkan budaya kerja yang bertumpu pada beberapa hal mendasar, yaitu:

Budaya Kerja Pelayanan

1. Kebiasaan

Burghardt (Syah, 2008) menyatakan kebiasaan timbul karena proses penyusutan kecenderungan respon dengan menggunakan stimulasi yang berulang-ulang, sehingga muncul suatu pola tingkah laku baru yang relatif menetap dan otomatis. Karena di mana setiap anggota Kepolisian yang juga merupakan makhluk sosial, memiliki kebiasaan-kebiasaan yang berbeda-beda setiap orangnya. Kebiasaan yang merupakan unsur yang paling hakiki, sulit di perbaiki secara cepat dikarenakan sikap yang dibawa dari lahiriah, akan sulit berubah secara cepat. Tetapi dengan adanya aturan-aturan yang telah ditetapkan di institusi kepolisian, dengan demikian setiap anggota kepolisian di harapkan sikap dan perilaku yang baik, baik sesama anggota polisi maupun kepada masyarakat, pada saat memberikan pelayanan, dengan memberikan senyum salam sapa pada saat anggota menerima dan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat. Hal yang sama juga diamanahkan jika mendatangi tempat kejadian perkara, melakukan pengaturan lalu lintas demi kelancaran dalam berkendara, dan tugas-tugas lain dalam menjaga keamanan dalam wilayah hukum Kepolisian Resort Konawe Selatan.

Kebiasaan yang juga menjadi standar pada setiap personil adalah dalam menggambarkan kebiasaan apel pagi. Hasil temuan lapangan atas wawancara pada beberapa personil kepolisian, menyimpulkan bahwa setiap paginya anggota kepolisian Resort Konawe Selatan melakukan apel dan mendengarkan arahan dari pimpinan sebelum melakukan aktivitas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan bertindak sesuai dengan standar operasional prosedur dan penuh tanggung jawab. Kegiatan yang berulang-ulang dilakukan aparat Kepolisian Resort Konawe Selatan agar terbiasa melakukan sesuatu yang baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kebiasaan merupakan perwujudan konsistensi individu dalam melakukan sesuatu hal, Kebiasaan terbentuk dari suatu pembiasaan yang terus dilakukan.

Berdasarkan hasil temuan lapangan untuk kategori kebiasaan dalam memberikan pelayanan, peneliti menyimpulkan bahwa Pelayanan oleh aparat kepolisian Resort Konawe Selatan terkhusus pada pelayanan dibagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu sudah sesuai dengan SOP yang ada. Hanya terkadang masih

saja ada masyarakat yang menilai masih kurang layanan yang diberikan.

Hal ini disimpulkan dari pandangan negatif berkaitan dengan kepuasan masyarakat, dimana disimpulkan bahwa pelayanan aparat Kepolisian Resort Konawe Selatan belum dapat dikatakan baik karena masyarakat belum merasa puas bahkan merasa tindakan kepolisian tidak profesional terkhusus pada pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu pada bagian administrasi. Tidak diaplikasikannya budaya antri membuat masyarakat merasa dirugikan khususnya rugi waktu. Setiap orang memiliki kesibukan tertentu maka dari itu waktu harus dipergunakan sebaik mungkin sehingga semua pekerjaan dapat tertanggulangi dengan baik.

Kalau ditelusuri lebih mendalam, maka didapatkan bahwa ada pandangan masyarakat yang memandang bahwa sangat berbeda pelayanan Polisi apabila kita memiliki kenalan maka urusan akan lancar, tapi kalau tidak memiliki kenalan kita hanya tinggal duduk diam sampai urusan selesai.

Analisa hasil pembahasan menggambarkan bahwa sangat berbeda pelayanan polisi apabila kita memiliki kenalan maka urusan akan lancar, tapi kalau tidak ada kenalan kita hanya tinggal duduk diam sampai urusan selesai. Pada hal dalam aturan pelayanan menerangkan bahwa kepolisian dalam memberikan pelayanan harus mengindahkan etika kemasyarakatan. Olehnya itu, dalam perbaikan kinerja dan meningkatkan budaya kerja Kepolisian Resort Konawe Selatan tidak lepas dari peran serta masyarakat. Masyarakatlah yang memberikan masukan atas keluhan-keluhan maupun pengalaman yang telah dialami setelah menerima pelayanan oleh pihak kepolisian dan menilai kinerja kepolisian. Oknum polisi yang ideal adalah oknum yang mengabdikan kepada organisasi dan negara dalam arti meningkatkan kinerja

Walapun ada beberapa yang negatif, tetapi secara umum, kesimpulan secara keseluruhan berkaitan dengan indikator kebiasaan adalah setiap anggota kepolisian berperilaku berdasarkan akan hak dan kewajibannya, kebebasan atau kewenangan dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya baik pribadi maupun kelompok, menyangkut kebiasaan kepolisian di Kepolisian Resort Konawe Selatan pada masyarakat dapat dilihat dari sikap dan pendiriannya dalam melakukan pekerjaan atau dalam melayani masyarakat, terkhusus di Bagian Sentra pelayanan Kepolisian Terpadu yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus bekerja secara profesional sesuai

dengan standar operasional prosedurnya tanpa melakukan tindakan pengecualian dan pilih kasih terhadap masyarakat.

2. Peraturan

Indikator mengenai peraturan, dapat dilihat dari gambaran bahwa Peraturan adalah perangkat yang berisi patokan dan ketentuan untuk dijadikan pedoman yang merupakan hasil dari keputusan yang telah disepakati dalam suatu organisasi yang bersifat mengikat, membatasi dan mengatur dan harus ditaati serta harus dilakukan untuk menghindari sanksi dengan tujuan menciptakan ketertiban, keteraturan, dan kenyamanan.

Aturan juga berkaitan dengan nilai dan norma yang berlaku di lingkungan bermasyarakat. Aturan biasanya bersifat mengikat secara lokal dimana hanya manusia dalam lingkungan tersebut saja yang memiliki kewajiban untuk menaati peraturan. Namun dalam makna yang lebih luas, istilah aturan tidak dapat didefinisikan sesederhana itu karena menyangkut perbedaan tujuan dan kebutuhan.

Hasil pengamatan secara umum dan hasil telaah berdasarkan hasil wawancara, didapatkan kesimpulan bahwa Kapolres Konawe Selatan selalu mengontrol dan mengawasi setiap anggota yang bertugas di dalam atau dilapangan agar bertindak sesuai dengan arahan dari pimpinan begitupun dengan anggota yang bertugas di lapangan selalu melaporkan situasi dan kondisi di lapangan dan setiap hari jumat dilakukan pembinaan rohani agar membangun karakter setiap anggota kepolisian dengan harapan sikap mental anggota kepolisian yang akan menciptakan hasil pelaksanaan tugas yang baik dan bijaksana, dan dapat di pertanggung jawabkan sehingga kepolisian dapat bekerja sesuai dengan aturan dan tugasnya masing-masing.

Hasil wawancara mendalam, berkaitan dengan peraturan internal dan berdasarkan kebiasaan umum anggota, dapat disimpulkan bahwa anggota yang sedang melakukan tugasnya atau saat bekerja dilarang merokok di dalam ruangan kerja demi terciptanya suasana kerja yang nyaman dan bersih dari asap rokok, namun kenyataannya masih ada oknum Kepolisian Resort Konawe Selatan yang melanggar aturan tersebut masih ada anggota yang merokok dalam ruangan saat melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara berkaitan dengan tugas-tugas lalu lintas, disimpulkan bahwa jajaran Kepolisian Resort Konawe Selatan terkhusus di bidang unit lantas dalam melakukan tugas dan tanggung jawab mengenai pengaturan lalu lintas agar tercipta suasana

aman, tenang dan damai sesuai dengan kebiasaan melakukan pengaturan lalu lintas di pagi hari guna mendukung kelancaran aktifitas masyarakat agar masyarakat merasa aman dalam berkendara dan masyarakat merasa terlayani terhadap pengaturan yang dilakukan oleh pihak kepolisian.

Walaupun dalam beberapa juga ada yang menjawab bahwa pelayanan oleh aparat kepolisian Resort Konawe Selatan terkhusus pada pelayanan bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu bagian Administrasi pada saat melayani masyarakat belum dikatakan baik karena masih ada anggota polisi yang berperilaku atau sikap kurang baik terhadap masyarakat yang datang contohnya merokok sambil melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil kesimpulan keseluruhan disimpulkan bahwa ketika ada oknum Kepolisian yang melakukan tindakan yang melanggar hukum atau sikap yang kurang baik terhadap masyarakat, atukah menyelewengkan jabatannya demi kepentingan dirinya, masyarakat wajib hukumnya melaporkan anggota yang melakukan pelanggaran ke unit Provos agar oknum tersebut dapat di proses sesuai dengan pelanggaran.

3. Nilai-Nilai

Indikator mengenai nilai-nilai dapat dilihat dari gambaran bahwa Nilai nilai moral apa yang terkandung dari setiap langkah yang dilakukan anggota Kepolisian Resort Konawe Selatan. Setiap manusia tentu melakukan suatu aktivitas dan tindakan untuk mencapai tujuan yang ia harapkan. Pada kenyataannya tidak sedikit orang yang melakukan segala tindakan untuk mencapai tujuannya baik itu berupa tindakan baik maupun tindakan buruk. Yang terpenting ia mampu mencapai tujuan yang ia harapkan. Dalam hal ini, perlu adanya suatu patokan atau tolak ukur untuk mengatur tindakan manusia. Antara norma dengan nilai itu saling berkaitan, yang mana dalam nilai terdapat norma dan aturan yang berfungsi sebagai pedoman untuk menentukan baik atau buruknya suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang.

Namun, sebelum membahas terlalu jauh mengenai nilai-nilai yang ada di masyarakat terlebih dahulu harus memahami apa itu nilai. Dengan begitu kedepannya kita dapat mengidentifikasi bentuk-bentuk dari nilai. Sebenarnya secara umum pengertian nilai bisa diartikan sebagai suatu gagasan terkait apa yang dianggap baik, indah, layak, dan juga dikehendaki oleh seluruh lapisan masyarakat dalam kehidupan lebih dari itu, bahkan nilai dapat menjadi cerminan serta gambaran

akan hidup dan tatanan masyarakat yang saling membantu keteraturan sosialnya.

Konsep nilai menjadi sangat penting karena nilai dan norma menjadi pegangan di dalam pilihan tindakan dan dasar moral untuk dasar pembenaran dan evaluasi perilaku moral. Kemampuan untuk menciptakan nilai-nilai melalui analisa, pemahaman, dan penerapan. Dengan demikian pengaplikasian tanggung jawab menjadi bentuk pemberdayaan publik, terutama untuk mereka yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Adanya aturan dan pengawasan dapat meningkatkan rasa tanggung jawab dan mendorong orientasi hasil kerja.

Proses peningkatan rasa tanggung jawab ini diharapkan akan membuat pelayanan publik yang senantiasa memperhitungkan serta memperhatikan pengembangan praktik pelayanan publik, pentingnya penambahan dan pengalaman, perubahan terus-menerus kondisi kerja dan organisasi.

Pelayanan publik yang profesional membutuhkan kompetensi teknik, kompetensi ini membuat efektif dan efisien yang mengarah ke nilai. Dalam pelayanan publik, lemahnya perilaku etis atau lemahnya perilaku tidak sesuai dengan norma dapat melemahkan institusi kepolisian dan berefek pada orang banyak atau masyarakat. Padahal hakikat utama pelaksanaan kekuasaan terletak pada tanggungjawab moral.

Sistem nilai terlihat pada etika profesi kepolisian yaitu acuan oknum polisi dalam bertindak, mengetahui tindakan yang dilatar belakangi oleh norma sebagai awal dalam mengambil langkah maupun keputusan yang bijak tanpa pengecualian. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 6 tahun 2006 mengenai Kode Etik Profesi Kepolisian dalam Pasal 1 Ayat (2) disebutkan bahwa Kode Etik Profesi Polri adalah norma-norma atau aturan-aturan yang merupakan kesatuan landasan etik atau filosofis dengan peraturan perilaku maupun ucapan mengenai hal-hal yang diwajibkan, dilarang, atau tidak patut dilakukan oleh anggota Polri.

Dalam Pasal 1 ayat (3) juga menerangkan etika profesi Polri adalah kristalisasi nilai-nilai Tribrata dan Catur Prasetya yang dilandasi dan dijiwai oleh Pancasila serta mencerminkan jati diri setiap anggota Polri dalam wujud serta mencerminkan jati diri setiap anggota Polri dalam wujud komitmen moral yang meliputi etika kepribadian, kenegaraan, kelembagaan, dan hubungan dengan masyarakat.

Untuk lokasi penelitian di Kepolisian Resort Konawe Selatan. sistem nilai dan norma budaya lokal daerah setempat berupa istilah-istilah lokal yang memiliki makna dan tujuan tersendiri, dimana menyangkut sistem nilai dan norma lokal yang dianut oleh masyarakat seperti etika kesopanan, harga diri, kejujuran, konsisten dan tidak membedakan satu sama lainnya. Inilah yang menjadi pegangan dasar dalam bertindak dan berperilaku.

Pada buku Kode Etik Profesi kepolisian menyangkut etika kemasyarakatan yang telah dijelaskan pada bab pertama, oknum Polisi dalam memberikan pelayanan haruslah mengindahkan budaya lokal dalam artian mengamalkan dan mengaplikasikan nilai dan norma lokal dalam melayani masyarakat. Tanpa ada pengecualian atau pilih kasih dalam pemberian pelayanan. Dalam menyelesaikan masalah pihak Kepolisian dengan cermat dan teliti dalam mengambil sebuah kebijaksanaan dengan cara membicarakan inti sebab akibat masalah dan mencari jalan terbaik agar tercapai perdamaian satu sama lainnya tanpa keluar dari prosedur hukum.

Dari ketiga indikator tersebut, Kepolisian khususnya di Kepolisian Resort Konawe Selatan, harus profesional berdasar atas budaya kerja, nilai dan norma sesuai etika profesi kepolisian. Pihak kepolisian sebagai subjek dalam memberi pelayanan dan masyarakat sebagai objek penerima pelayanan.

Institusi kepolisian harus membentuk semacam mekanisme hubungan timbal balik antara aparat kepolisian dengan masyarakat, sehingga masyarakat dapat menyumbang pikiran berupa pendapat terhadap kepolisian dan sebaliknya. Pihak kepolisian memberikan sumbangan (dampak) positif pada masyarakat. Dalam menghadapi berbagai masalah. Institusi Kepolisian di Polres Konawe Selatan dapat menggunakan pendekatan budaya dan lintas budaya terhadap lingkungan. Nilai merupakan tolak ukur bagi masyarakat dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga kontrol dan kepedulian sosial, baik terhadap lingkungan baik terhadap sesama manusia.

Faktor Berpengaruh

1. Faktor Pemimpin

Faktor Pemimpin ini akan menimbulkan motivasi kerja, dimana Menurut Dessler (2009) mengemukakan secara teoritis motivasi terbentuk karena manusia memiliki kategori kebutuhan pokok seperti kebutuhan fisiologi, rasa aman, sosial, ego, dan perwujudan diri. Kebutuhan tersebut membentuk suatu hirarki dan

masing-masing akan aktif jika kebutuhan yang lebih rendah telah terpenuhi. Kebutuhan fisiologi merupakan kebutuhan pokok misalnya kebutuhan makanan, minuman, tempat tinggal dan sejenisnya. Kebutuhan rasa aman adalah kebutuhan yang muncul setelah kebutuhan pokok terpenuhi, misalnya kebutuhan jaminan keamanan.

Pandangan Antoni (2006) bahwa pemberian dorongan sebagai salah satu bentuk motivasi, penting dilakukan untuk meningkatkan gairah kerja karyawan sehingga Anggota Kepolisian dan unit Polres Konawe Selatan, dapat mencapai hasil yang dikehendaki oleh Pimpinan Polri. Hubungan motivasi, gairah kerja dan hasil optimal mempunyai bentuk linear dalam arti dengan pemberian motivasi kerja yang baik, maka gairah kerja anggota akan meningkat dan hasil kerja akan optimal sesuai dengan standart kinerja yang ditetapkan.

2. Faktor Lingkungan Kerja

Sedarmayanti (2001), mendefinisikan lingkungan kerja sebagai keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengatur kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Seorang pegawai yang bekerja dilingkungan kerja yang mendukung dia untuk bekerja secara optimal akan menghasilkan kinerja yang baik, sebaliknya jika seorang pegawai bekerja dalam lingkungan kerja yang tidak memadai dan tidak mendukung untuk bekerja secara optimal akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi malas.

Faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja antara lain seperti penerangan ditempat kerja, suhu udara, keamanan kerja, dan hubungan dengan karyawan. Nitisemito (2008) mengatakan bahwa lingkungan kerja juga merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para anggota yang bekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan dan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap anggota kepolisian didalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini sudah sesuai dengan penelitian yang dilakukan Maulidia (2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap optimalisasi kinerja organisasi.

Secara umum Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja anggota. Anggota kepolisian dan PNS yang bekerja di Polres Konawe Selatan memerlukan lingkungan kerja yang mendukung dia untuk bekerja secara optimal akan menghasilkan kinerja yang baik, sebaliknya jika anggota dan staf bekerja dalam lingkungan kerja yang tidak memadai dan tidak mendukung untuk bekerja secara optimal akan membuat anggota yang bersangkutan menjadi malas, cepat lelah sehingga kinerja anggota tersebut akan rendah. Pandangan tersebut sesuai dengan pandangan (Bambang, 2011).

Hasil telaah mendalam dengan tokoh-tokoh masyarakat menyarankan untuk membangun citra kepolisian kedepannya, pihak kepolisian di Konawe Selatan, harus mengadakan pertemuan dengan mengundang tokoh masyarakat, Saling berbagi pengalaman menyangkut budaya kerja kepolisian di lapangan beserta pelayanan kepolisian pada masyarakat. Menampung segala aspirasi mengenai tindakan aparat kepolisian pada saat berhadapan dengan masyarakat, adanya keluhan-keluhan masyarakat atas pemberian layanan oleh oknum polisi. Maka dari itu pihak kepolisian melakukan pembenahan atas kinerja demi memberikan kualitas yang baik dalam melayani masyarakat.

KESIMPULAN

Ada dua perihal yang dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini yaitu: (1) Budaya kerja dalam menerapkan Konsep Presisi diukur dari indikator Kebiasaan Kerja, yakni kebiasaan akan kesukaan kerja dibandingkan dengan kegiatan lain. Indikator kedua adalah Perilaku yang membentuk kepatuhan akan Peraturan, indikator nilai-nilai yang berlaku dalam institusi kepolisian, karena faktor moral dan etika yang didasarkan pada kebiasaan setempat akan sangat mempengaruhi kinerja anggota. (2) Faktor berpengaruh terhadap budaya kerja adalah Faktor kuatnya kepemimpinan Kapolres Konawe selatan serta faktor lingkungan kerja yang ada di jajaran Polres Konawe Selatan. Dibutuhkan suatu usaha untuk mengerti akan komunikasi yang dibangun dengan masyarakat, sehingga akan timbul optimalisasi kerja dengan berdasarkan perubahan budaya kerja yang ada di Instutsi Kepolisian Resort Konawe Selatan.

REFERENSI

- Abdillah, G.U. (2014). Upaya Polri dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Studi Pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(5): 14-20.
- Antoni, Feri. (2006). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Orientasi Tugas dan Orientasi Hubungan terhadap Motivasi Kerja dan Dampaknya pada Prestasi Kerja Pegawai Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya, *Tesis*. Universitas 17 Agustus Surabaya.
- Armstrong, Michael. (2009). *Armstrong's handbook of Human Resource Management Practice 11th Edition*. United Kingdom: Kogan Page.
- Bambang, Swasto. (2011). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Malang: Universitas Beawijaya Press.
- Darodjat. (2015). *Pentingnya Budaya Kerja Tinggi dan Kuat*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Dessler, Gary. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryatmoko. (2011). *Etika Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Maulidia, Sefi. (2017). *Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, dan Gaya Kepemimpinan terhadap semangat pengajar pada SMKN 1 Jember*. Fakultas Ekonomi. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Miftah. (2010). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moeleong, Lexi. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhibbin, Syah. (2008). *Psikologi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nitisemito, Alex. (2008). *Lingkungan Kerja dalam Perusahaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pasalong, Harbani. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2010.
- Ridha. (2008). Efektivitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius)*, 2 (2): 124.
- Riezky D. B. Wijaya. (2012). *Keefektifan SIM Corner dalam Pelayanan Perpanjangan SIM di Surabaya*. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Airlangga.
- Sedarmayanti. (2001). *Dasar-Dasar Pengetahuan tentang Manajemen Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- Solikin. (2019). Pengaruh Peran Pemimpin, dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Anggota Kepolisian Pada Polsek Trimurjo Polres Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2(1): 100-112.