

ANALISIS BUDAYA KERJA BAGIAN PELAYANAN PADA KEPOLISIAN DI POLRESTABES PALEMBANG

¹Oktaria, ^{2*}Efan Elpanso

^{1,2}Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma

*Email : riaokta95@gmail.com, efan.elpanso@binadarma.ac.id

Abstract - This study aims to analyze the work culture that exists in the service department at the Palembang Polrestabes Police. Work culture plays an important role in determining the efficiency and effectiveness of an organization, especially in public service institutions such as the police. Polrestabes as the main police service unit at the city level has a central role in providing excellent service to the community. The results of the study show that the work culture in the service department at Polrestabes is supported by several core values, such as professionalism, responsibility and openness. In addition, strong norms related to public service and public trust also form an integral part of this work culture. Nonetheless, there are several challenges faced by the service department, including high workload, time pressure, and changing environmental conditions. Based on these findings, this study provides several recommendations to improve the work culture in the police service department. Implementation of professionalism training and development programs, recognition of work performance, and strengthening of internal communication can be effective steps to strengthen a positive work culture in this unit. In addition, the proper application of information technology can help overcome operational challenges and ensure better service efficiency.

Keywords : Work Culture, Service.

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis budaya kerja yang ada pada bagian pelayanan di kepolisian Polrestabes Palembang. Budaya kerja memainkan peran penting dalam menentukan efisiensi dan efektivitas suatu organisasi, terutama dalam institusi pelayanan publik seperti kepolisian. Polrestabes sebagai unit utama pelayanan kepolisian di tingkat kota memiliki peran sentral dalam memberikan layanan prima kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja pada bagian pelayanan di Polrestabes didukung oleh beberapa nilai inti, seperti profesionalisme, tanggung jawab, dan keterbukaan. Selain itu, norma-norma yang kuat terkait dengan pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat juga membentuk bagian integral dari budaya kerja ini. Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh bagian pelayanan, termasuk beban kerja yang tinggi, tekanan waktu, dan kondisi lingkungan yang berubah-ubah. Berdasarkan temuan ini, penelitian ini memberikan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan budaya kerja di bagian pelayanan kepolisian. Implementasi program pelatihan dan pengembangan profesionalisme, pengakuan atas prestasi kerja, serta penguatan komunikasi internal dapat menjadi langkah-langkah yang efektif untuk memperkuat budaya kerja yang positif di unit ini. Selain itu, penerapan teknologi informasi yang tepat dapat membantu mengatasi tantangan operasional dan memastikan efisiensi pelayanan yang lebih baik.

Kata Kunci: Budaya Kerja, Pelayanan.

1. Pendahuluan

Saat ini, komunikasi yang terbuka sangat penting untuk lingkungan kerja yang produktif. Setiap anggota organisasi harus memiliki pemahaman yang baik tentang cara memberikan dan menerima umpan balik, bertukar ide, bekerja sama, dan memecahkan masalah. Terkadang, tim terlibat dalam konflik satu sama lain. Namun, budaya kerja yang efektif membantu tim menyelesaikan masalah dan bekerja sama meskipun ada masalah. Budaya kerja adalah

kebiasaan bekerja yang dibudayakan dalam suatu kelompok sebagai bentuk kerja, yang tercermin dalam perilaku mereka selama waktu bekerja, sehingga kebiasaan atau perilaku tersebut secara otomatis tertanam dalam diri mereka sendiri.

Sebuah perusahaan harus memiliki budaya kerja yang tinggi dan kuat karena ini menunjukkan perusahaan yang maju dan memiliki integritas sehingga dapat dikontrol dengan baik. Suasana kerja yang nyaman dan tertib adalah contoh budaya kerja yang tinggi, yang secara otomatis akan membuat karyawan lebih terorganisir, yang dapat berdampak pada kemajuan perusahaan.

Keterlibatan budaya kerja merupakan suatu hal yang memegang peranan penting dalam suatu organisasi. Budaya kerja selama ini dikenal luas sebagai konsep yang dapat memberikan informasi mengenai tingkat keterikatan Anggota kepolisian terhadap faktor organisasi. Faktor ini mendorong para anggota kepolisian untuk melakukan usaha yang maksimal melebihi yang diharapkan.

Salah satu lembaga kepolisian yang ditugaskan untuk menjaga keadaan tetap aman di wilayah kota Palembang adalah Polrestabes Palembang. Dalam melaksanakan tugas polisi secara umum, yaitu melayani dan melindungi, yang dilakukan oleh Polrestabes Palembang. Fokus penelitian ini adalah untuk mengevaluasi budaya kerja di bagian pelayanan kepolisian di Polrestabes Palembang.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pengertian Budaya Kerja

Budaya kerja adalah suatu kebiasaan bekerja yang dibudayakan dalam suatu kelompok sebagai bentuk kerja, yang tercermin dalam perilaku mereka selama pekerjaan mereka, sehingga kebiasaan atau perilaku tersebut secara otomatis tertanam dalam diri mereka sendiri [1]. Jika ada perbedaan pendapat, pandangan, tenaga, dan pikiran antara karyawan dalam suatu organisasi, budaya kerja yang buruk akan terjadi. Ini karena setiap anggota organisasi membutuhkan ruang lingkup yang positif dalam pekerjaan mereka untuk maju dalam organisasi.

2.2 Fungsi Budaya Kerja

Fungsi budaya kerja adalah sebagai berikut [2]:

- a. Sebagai batas perbedaan lingkungan. Ini terjadi karena perusahaan atau kelompok memiliki identitas unik yang tidak dimiliki oleh organisasi atau kelompok lain.
- b. Menjadi ikatan bagi karyawan perusahaan Ini termasuk dalam komitmen kolektif karyawan. Mereka bangga dengan status mereka sebagai karyawan. Para pekerja merasa dimiliki, terlibat, dan bertanggung jawab atas kemajuan perusahaan mereka.
- c. Meningkatkan stabilitas organisasi sosial. Ini menunjukkan lingkungan kerja yang positif, mendukung, dan konflik diatur dengan baik.
- d. Sebagai mekanisme kontrol untuk memandu dan membentuk sikap dan perilaku karyawan. Perusahaan memperluas mekanisme kontrol, mencatat struktur, dan memberikan kuasanya kepada karyawan. Suatu budaya yang kuat memastikan bahwa semua orang diarahkan ke arah yang sama.
- e. Dalam peran integrator Karena adanya subbudaya baru, budaya kerja dapat berfungsi sebagai integrator. Perusahaan besar, di mana setiap unit memiliki karyawan dari berbagai latar belakang budaya, biasanya mengalami kondisi seperti ini.

- f. Untuk menyelesaikan masalah utama perusahaan, adaptasi terhadap lingkungan eksternal dan integrasi internal adalah masalah utama. Diharapkan bahwa budaya kerja dapat berfungsi untuk mengatasi masalah-masalah tersebut.
- g. Fungsi budaya kerja ini berfungsi sebagai referensi untuk perencanaan pemasaran, segmentasi pasar, dan penentuan positioning yang akan dikuasai perusahaan.
- h. Sebagai alat untuk berkomunikasi. Fungsi budaya kerja ini membantu komunikasi antara anggota organisasi dan atasan dan bawahan atau sebaliknya. Semua aspek komunikasi, termasuk kata-kata, materi, dan perilaku, menunjukkan budaya sebagai alat komunikasi.

2.3 Indikator Budaya Kerja

Cakupan makna atau indikator budaya kerja meliputi [3]:

- a. Disiplin: Ketaatan terhadap peraturan, prosedur, berlalu lintas, waktu kerja, interaksi dengan mitra, dan sebagainya.
- b. Keterbukaan. Kesiapan untuk memberi dan menerima informasi yang benar untuk kepentingan perusahaan.
- c. Saling menghargai. Perilaku yang menunjukkan penghargaan terhadap orang lain, tugas, dan tanggung jawab sesama mitra kerja.
- d. Kerja sama. Kesiapan untuk memberi dan menerima kontribusi dari dan atau kepada mitra kerja untuk mencapai tujuan dan tujuan perusahaan.

3. Metodologi Penelitian

3.1 Objek Penelitian

Penelitian dan Tugas Akhir ini adalah untuk menganalisis Budaya Kerja Bagian Pelayanan Pada Kepolisian di Polrestabes Palembang. Penelitian ini dilakukan pada Kepolisian di Polrestabes Palembang, Jl. Gub H Bastari, 8 ulu, Kecamatan Jakabaring, Kota Palembang.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.

3.3 Sumber Data

Dalam sumber data menggunakan data primer dan sekunder [4].

3.4 Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik berikut karena teknik yang digunakan harus dirumuskan dengan baik untuk menghasilkan data yang sesuai dengan tujuan penelitian ini:

1. Observasi
Dengan menggunakan metode observasi, penulis diharapkan untuk mengumpulkan data dari sumber yang dapat diamati saat berada di lokasi penelitian dan mengamati gejala fisik objek penelitian secara langsung. Pada dasarnya, metode observasi digunakan untuk mengumpulkan data sebanyak mungkin.
2. Wawancara
Informasi atau keterangan yang telah diperoleh sebelumnya dapat divalidasi atau dicermati melalui wawancara. Dalam penelitian kualitatif, wawancara mendalam digunakan.

4. Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian ini penulis mencari sumber utama dari wawancara yang dilakukan dengan 3 informan. Informan pada penelitian ini yaitu Ibu Aipda Ade selaku anggota dari ruang SDM, dan Bapak Aiptu Astaman selaku anggota dari ruang SDM, serta Bapak Kompol Ahmad Rizal selaku kaur subbagwatpers ruang SDM. Alasan peneliti mewawancarai mereka bertiga, karena mereka berpengaruh besar dengan pelayanan pada bagian SDM yang ada di Polrestabes Palembang.

Dari Hasil wawancara, dapat kita ketahui bahwa budaya organisasi disana bisa dikatakan baik. Hal tersebut bisa dilihat dari disiplinnya para anggota kepolisian saat bekerja, taat akan aturan yang berlaku untuk menjaga kedisiplinan, keterbukaan, saling menghargai, dan kerja sama dalam budaya organisasi pada kepolisian. Melalui penggunaan berbagai indikator, seperti sistem absensi, teknologi pemantauan, survei karyawan, dan pengawasan rutin, kepolisian berusaha meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam tugas-tugas penegakan hukum.

Adanya keterbukaan dan saling menghargai antar anggota kepolisian menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan mendukung kerjasama yang baik. Hal ini berdampak positif pada produktivitas dan pencapaian tujuan organisasi kepolisian. Secara keseluruhan, upaya ini menunjukkan komitmen kepolisian untuk menciptakan budaya organisasi yang profesional dan terfokus pada keamanan masyarakat.

5. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil wawancara di atas terkait indikator kedisiplinan, keterbukaan, saling menghargai, dan kerja sama antara petugas kepolisian, dapat disimpulkan bahwa kepolisian telah mengambil langkah-langkah yang relevan dan komitmen dalam menjaga kedisiplinan, keterbukaan, saling menghargai, dan kerjasama dalam budaya organisasi mereka. Penggunaan indikator seperti sistem absensi, pengawasan rutin, survei karyawan, dan analisis kebijakan menunjukkan upaya mereka untuk menciptakan lingkungan kerja yang profesional, efisien, dan mendukung dalam menjalankan tugas penegakan hukum dan menjaga keamanan masyarakat.

Kedisiplinan dipastikan melalui sistematis, dan kultur organisasi yang mendukung, serta penerapan sanksi dan penghargaan. Keterbukaan diukur melalui survei, analisis kebijakan, dan evaluasi program untuk memastikan adanya transparansi dan partisipasi dalam pengambilan keputusan. Saling menghargai dan kerja sama dipromosikan untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan pencapaian tujuan organisasi.

Secara keseluruhan, komitmen kepolisian terhadap indikator-indikator tersebut membantu meningkatkan efektivitas penegakan hukum dan menjaga keamanan masyarakat dengan lebih baik.

Referensi

- [1] Darodjat, *"Pentingnya Budaya Kerja Tinggi dan Kuat"*. Bandung: PT Refika Aditama, 2015.
- [2] Pabundu.Tika, *"Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan"*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- [3] Pabundu.Tika, *"Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan"*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- [4] Sugiyono, *"Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D"*. Bandung: Alfabeta, 2018.