Naskap

by Bayu Anuwar Sidiqie

Submission date: 25-Sep-2023 09:46PM (UTC+0700)
Submission ID: 2122237307
File name: NASKAP_BAS.docx (1.83M)
Word count: 21734
Character count: 143515

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
SEKOLAH STAF DAN PIMPINAN MENENGAH

NASKAH KARYA AKHIR PERSEORANGAN
(NASKAP)

OPTIMALISASI KEPEMIMPINAN MELAYANI GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN POLRI DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT

Diajukan untuk memenuhi persyaratan kurikulum
Sekolah Staf dan Pimpinan Menengah Polri Dikreg ke-63 Tahun Anggaran 2023
Sesuai dengan Keputusan Kasespim Lemdiklat Polri
Nomor: Kep/58/V/2023 tanggal 15 Mei 2023

DISUSUN OLEH:

NAMA : BAYU ANUWAR SIDIQIE
NO. SERDIK : 202303002052

PESERTA DIDIK SEKOLAH STAF DAN PIMPINAN MENENGAH POLRI
DIKREG KE - 63 T.A. 2023

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
SEKOLAH STAF DAN PIMPINAN MENENGAH



OPTIMALISASI KEPEMIMPINAN MELAYANI GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN POLRI DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT

DIPERIKSA DAN DISETUJUI
OLEH PEMBIMBING MATERI

R. SUKARNO TJAHJANTO
KOMBES POL / 67080353

Isi penulisan Naskah Karya Akhir Perseorangan ini
Sepenuhnya menjadi tanggung jawab Penulis

BAYU ANUWAR SIDIQIE
202303002052

PESERTA DIDIK SEKOLAH STAF DAN PIMPINAN MENENGAH POLRI
DIKREG KE-63 T.A. 2023

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
SEKOLAH STAF DAN PIMPINAN MENENGAH

OPTIMALISASI KEPEMIMPINAN MELAYANI
GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN POLRI
DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT

Diperiksa dan disahkan oleh Panitia Ujian Naskap
Peserta Didik Sespimmen Polri Dikreg ke-63 T.A. 2023
Pada tanggal .

KETUA

NAMA
PANGKAT / NRP

ANGGOTA

NAMA
PANGKAT / NRP

SEKRETARIS/ANGGOTA

NAMA
PANGKAT / NRP

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
SEKOLAH STAF DAN PIMPINAN MENENGAH

PERNYATAAN KEASLIAN

1. Yang bertanda tangan di bawah ini:

   Nama : Bayu Anuwar Sidiqie

   Pangkat/NRP : Komisaris Polisi/86101781

   Nomor Serdik : 202303002052

   Sebagai peserta didik Sespimmen Sespim Lemdiklat Polri Dikreg ke-63 Tahun Anggaran 2023 menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

   a. Naskah Karya Akhir Perseorangan (Naskap) yang saya tulis adalah asli;
   b. Apabila ternyata sebagian atau seluruh tulisan Naskap ini terbukti tidak asli atau plagiasi, maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus pendidikan.

2. Demikian pernyataan keaslian ini dibuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Lembang, 14 September 2023

Yang membuat pernyataan,

(Meterai)

Bayu Anuwar Sidiqie
No. Serdik 202303002052

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR LAMPIRAN xi
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang. 1
B. Rumusan Masalah. 3
1. Permasalahan. 3
2. Pokok-pokok persoalan. 3
C. Maksud dan Tujuan. 4
1. Maksud 4
2. Tujuan 4
D. Ruang Lingkup dan Sistematika. 4
1. Ruang Lingkup 4
2. Sistematika 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7
A. Kajian Teori. 7
1. *Grand Theory*. 7
2. *Middle Theory*. 8
3. *Applied Theory*. 13
B. Pengumpulan, analisis data dan metode penelitian. 17
1. Pengumpulan dan mengolahan data 17

2. Analisis data/fakta 19
3. Metode penelitian 19
C. Kerangka Berpikir. 20
D. Penelitian atas penulisan karya tulis terdahulu. 21
1. Naskap a.n. ANGGI S. IBRAHIM, S.H., S.I.K., M.H. 21
2. Naskap a.n. ARY BAROTO, SIK. MH. 21
3. Naskap a.n. FAISAL ANDRI PRATOMO, SIK., M.Si. 22
BAB III PEMBAHASAN 23
A. Kondisi Faktual Kepercayaan Masyarakat. 23
B. Kondisi Faktual Pelayanan Polri. 25
C. Kondisi Faktual Kepemimpinan Melayani. 31
1. Persoalan. 31
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi. 46
BAB IV PEMECAHAN MASALAH 80
A. Analisis Strategi. 80
1. Faktor Eksternal 80
2. Faktor Internal 83
3. Analisis Posisi Organisasi. 87
4. Faktor Strategi. 88
B. Formulasi Strategi. 92
1. Visi. 92
2. Misi. 92
3. Tujuan. 92
4. Kebijakan. 92
5. Strategi. 92
C. Implementasi Strategi. 93
D. Evaluasi dan Pengendalian. 105

BAB V PENUTUP 108
A. Simpulan 108
B. Rekomendasi 109
DAFTAR PUSTAKA viii

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Indeks Kepuasan Masyarakat Polres Purwakarta 26
Tabel 3.2 Data Personil Bidang Fungsi Operasional 28
Tabel 3.3 Data Anggaran Bidang Fungsi Operasional 29
Tabel 3.4 Data Sarana dan Prasarana Bidang Fungsi Operasional 30
Tabel 3.5 Data SOP Pelayanan Publik Polres Purwakarta..... 32
Tabel 3.6 Data Keluhan dan Komplain Masyarakat..... 33
Tabel 3.7 Data Pelanggaran KKEP dan Disiplin..... 33
Tabel 3.8 Data Personil Polres Purwakarta 34
Tabel 3.9 Data Unit Pelayanan Khusus..... 34
Tabel 3.10 Data Ruang Ramah Anak dan Kelompok Rentan..... 35
Tabel 3.11 Data Inovasi Kapolres Purwakarta..... 37
Tabel 3.12 Data Pemberian Penghargaan Kapolres Purwakarta 39
Tabel 3.13 Data Mutasi Promosi dan Pendidikan Pengembangan..... 39
Tabel 3.14 Pelaksanaan Family Gathering Polres Purwakarta..... 40
Tabel 3.15 Data Kolaborasi Polres Purwakarta 43
Tabel 3.16 Data Dikjur dan Pelatihan Personil Polres Purwakarta 44
Tabel 3.17 Data Kegiatan Komunikasi Kapolres Purwakarta 44
Tabel 3.18 Data Pelatihan Polres Purwakarta 45
Tabel 3.19 Data Kegiatan Outbound dan Team Building 46
Tabel 4.1 *External Factors Analysis Summary* (EFAS) 81
Tabel 4.2 *Analytical Hierarchy Process* (AHP) Faktor Eksternal 83
Tabel 4.3 *Internal Factors Analysis Summary* (IFAS) 84
Tabel 4.4 *Analytical Hierarchy Process* (AHP) Faktor Internal 86
Tabel 4.5 *Strategic Factors Analysis Summary* (SFAS) 88
Tabel 4.6 *Analytical Hierarchy Process* (AHP) Faktor Strategi 91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tren Kepercayaan Terhadap Lembaga Versi Indikator 23
Gambar 3.2 Tren Kepercayaan Terhadap Lembaga Versi LSI..... 24
Gambar 4.1 Analisis Posisi Organisasi..... 87

DAFTAR LAMPIRAN

ALUR PIKIR.....xi

POLA PIKIR.....xii

LAMPIRAN ES – OHA.....xiii

LAMPIRAN ANALISIS SWOT xiv

LAMPIRAN AHP.....xv

LAMPIRAN MANAJEMEN RISIKO..... xviii

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
SEKOLAH STAF DAN PIMPINAN MENENGAH

JUDUL

OPTIMALISASI KEPEMIMPINAN MELAYANI GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN POLRI DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) sebagai lembaga penegak hukum yang diamanati oleh Undang-undang RI No. 2 tahun 2002 menjadi harapan masyarakat untuk menjamin tertib dan tegaknya hukum di Indonesia. Pada era revolusi industri 4.0 dan *society* 5.0, tantangan tugas Polri semakin kompleks karena pesatnya pertukaran informasi yang menyebar di dunia maya karena hal tersebut dapat menciptakan peluang kejahatan maupun gerakan masyarakat. Trendingnya tagar *#noviralnojustice* dan #percumalaporpolisi di dunia maya merupakan salah satu bentuk gerakan masyarakat atas kekecewaannya terhadap kinerja penegakan hukum yang dilakukan oleh Polri sekaligus menjadi sebuah tamparan yang sangat keras (Zamaruddin, 2023).

Salah satu contoh kasus yang ditangani akibat viral di dunia maya adalah kasus dugaan penganiayaan yang dilakukan oleh Aditya Hasibuan yang sempat mandek selama empat bulan (detikNews, 2023). Sehari setelahnya, hal ini pun menjadi perhatian Kapolri Jenderal L. Sigit Prabowo dengan menyinggung kasus tersebut di akun twitternya karena dapat menggerus kepercayaan masyarakat kepada Polri (CNN Indonesia, 2023).

Kepercayaan masyarakat sangat penting bagi Polri karena merupakan bagian dari keterlibatan masyarakat dalam kegiatan kepolisian dan juga sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas lembaga (Karnavian & Sulistyo, 2017). Dalam survei yang dirilis oleh Indikator 02 Juli 2023, skor kepercayaan masyarakat terhadap Polri adalah 76,4 (Indikator, 2023). Sebagai perbandingan, Lembaga Survei

Indonesia (LSI) pada tanggal 11 Juli 2023 (LSI, 2023) juga melakukan rilis yang menyatakan skor kepercayaan masyarakat terhadap Polri yaitu sebesar 64%. Walaupun kepercayaan publik terus naik tetapi mempertahankannya membutuhkan upaya yang lebih keras di mana salah satu caranya adalah dengan meningkatkan pelayanan Polri.

Dalam penelitiannya, Indahingwati (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan Polri berkorelasi positif dengan citra institusi Kepolisian yang berarti juga bahwa salah satu pembentuk faktor kepercayaan masyarakat adalah kualitas pelayanan Polri. Dengan demikian, dengan meningkatkan kualitas setiap pelayanan publik yang diberikan oleh Polri maka dengan sendirinya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat pada situs E-Ikanmas Polri (2023), terdapat setidaknya dua puluh tiga jenis layanan kepolisian. Secara nasional, skor indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian memiliki nilai 95.35 dari skala 100. Berdasarkan Permenpan RB No. 14 tahun 2017, capaian nilai tersebut memiliki arti bahwa pelayanan kepolisian saat ini sangat baik.

Di Polres Purwakarta sendiri, skor indeks kepuasan masyarakat dari satuan Binmas, Intelkam, Lalu lintas, Reserse dan Sabhara yang memberikan pelayanan Polri adalah 81,11 yang berarti baik (Polres Purwakarta, 2023). Akan tetapi, nilai ini lebih rendah dibandingkan dengan skor nasional yang mencapai 95.35. Oleh karena itu, Polres Purwakarta harus dapat meningkatkan pelayanan publiknya sehingga masyarakat menjadi lebih puas.

Peningkatan pelayanan publik di Polres Purwakarta harus dimulai dari komitmen Kapolres selaku pemimpin tertinggi di Polres Purwakarta. Paarlberg & Lavigna (2010) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepemimpinan yang efektif dapat meningkatkan motivasi pelayanan publik dan juga meningkatkan performa organisasi serta pegawainya.

Terdapat beberapa jenis atau model kepemimpinan yang diadopsi pada organisasi Polri. Beberapa model kepemimpinan tersebut antara

lain kepemimpinan demokratik, kepemimpinan transformasional dan kepemimpinan melayani. Dalam penelitiannya, Bentein et al. (2022) menyimpulkan bahwa kepemimpinan melayani (*servant leadership*) sangat cocok untuk mendukung perilaku personil yang memberikan pelayanan publik di sektor pemerintahan.

Berdasarkan penjelasan di atas, kepemimpinan melayani seorang Kapolres menjadi model kepemimpinan terbaik dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Polres Purwakarta. Di mana lebih lanjut lagi akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Polres Purwakarta pada khususnya dan Polri secara nasional.

B. Rumusan Masalah.

1. Permasalahan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan permasalahan pada Naskah Karya Akhir Perseorangan (Naskap) ini adalah "Bagaimana kepemimpinan melayani guna meningkatkan pelayanan Polri dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat?"

2. Pokok-pokok persoalan.

2.1 Bagaimana kualitas pelayanan pada kepemimpinan melayani guna meningkatkan pelayanan Polri dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat?

2.2 Bagaimana inovasi pada kepemimpinan melayani guna meningkatkan pelayanan Polri dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat?

2.3 Bagaimana pembinaan pada kepemimpinan melayani guna meningkatkan pelayanan Polri dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat?

2.4 Bagaimana kerjasama pada kepemimpinan melayani guna meningkatkan pelayanan Polri dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat?

2.5 Bagaimana pembangunan tim pada kepemimpinan melayani guna meningkatkan pelayanan Polri dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat?

C. Maksud dan Tujuan.

1. Maksud

Maksud dari penulisan Naskah Karya Akhir Perseorangan (Naskap) adalah untuk memberikan kontribusi karya ilmiah selama penulis mengikuti pendidikan Sekolah Staf dan Pimpinan Menengah Polri Dikreg ke-63 T.A. 2023.

Kemudian, penulisan Naskap ini bermaksud untuk mendapatkan gambaran yang tepat dan jelas terkait suatu fenomena tertentu yang dicapai melalui pengumpulan data secara sistematis, analisis data dengan kritis dan detail, sehingga memungkinkan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang situasi saat ini, dengan menjawab pokok-pokok persoalannya.

2. Tujuan

Naskah Karya Akhir Perseorangan (Naskap) dirancang dengan tujuan menghasilkan data yang obyektif, reliabel dan valid terkait dengan objek penelitian, guna digunakan sebagai informasi evaluasi, pengembangan, dan perbaikan dalam memecahkan masalah yang ada. Data yang dihasilkan dari penelitian ini dapat membantu merumuskan kebijakan dan strategi yang tepat dalam menangani isu-isu atau masalah yang dihadapi.

D. Ruang Lingkup dan Sistematika.

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Naskah Karya Akhir Perseorangan (NKP) ini adalah sebagai berikut:

1.1 Kajian materi/substansi teori yang digunakan yaitu Teori Kepemimpinan Melayani menurut Paulus Winarto dan Rudi Darmoko (2021) yang menyatakan bahwa terdapat lima

aspek dari kepemimpinan melayani yaitu hari seorang pelayan (*servant's heart*), pemimpin tur (*tour leader*), mentoring, membangun hubungan (*connector*) dan pembangun tim (*team builder*).

1.2 Lokasi penelitian yaitu di Polres Purwakarta.

1.3 Waktu penelitian yaitu tiga tahun anggaran mulai dari tahun 2020 s.d. tahun 2022.

1.4 Batasan pembahasan setiap persoalan adalah terkait dengan kepemimpinan melayani guna meningkatkan pelayanan Polri dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat.

2. Sistematika

2.1 BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai pentingnya kepercayaan masyarakat bagi Polri khususnya dalam paradigma *democratic policing*. Di mana berdasarkan penelitian, salah satu faktor penentu dari kepercayaan masyarakat adalah pelayanan Polri. Pelayanan Polri dapat ditingkatkan dengan cara mengoptimalkan kepemimpinan melayani seorang Kapolres.

2.2 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai hubungan mata pelajaran yang diajarkan dengan Naskah Karya Akhir Perseorangan, kajian teori mulai dari *grand theory*, *middle theory* dan *applied theory*, serta pengumpulan, analisis data dan metode penelitian.

2.3 BAB III : PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai kondisi faktual antara kepercayaan masyarakat, pelayanan Polri dan kepemimpinan melayani beserta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

2.4 BAB IV : PEMECAHAN MASALAH

Pada bab ini menjelaskan mengenai analisis, formulasi, impelemtasi strategi beserta evaluasi dan pengendaliannya. Selain itu, tentu saja *break down* dari masing-masing sub-subjudul agar penjelasan menjadi lebih sistematis.

2.5 BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan mengenai simpulan atas bahasan pada Naskah Karya Akhir Perseorangan dan juga rekomendasi-rekomendasi yang dihasilkan dari pembahasan maupun rekomendasi ide gagasan yang tidak bisa dilakukan pada level Kapolres.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori.

1. *Grand Theory.*

Grand theory yang digunakan dalam Naskap ini adalah teori kepemimpinan melayani/*servant leadership* yang digagas oleh Paulus Winarto dan Rudi Darmoko (2021). Teori kepemimpinan melayani adalah salah satu gaya kepemimpinan di mana pemimpin berfokus pada memenuhi kebutuhan dan membantu perkembangan anggota timnya, dengan tujuan mencapai kesejahteraan dan kesuksesan bersama. Pemimpin yang menerapkan *servant leadership* memiliki orientasi pelayanan yang kuat dan terlibat aktif dalam membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan timnya. Mereka berupaya untuk mendengarkan, memahami, mendukung, dan memberi inspirasi kepada anggota tim, dengan keyakinan bahwa melayani orang lain adalah landasan yang penting untuk kepemimpinan yang efektif dan pembangunan organisasi yang berkelanjutan.

Darmoko & Winarto (2021) menggagas teori Bintang *Servant Leader* yang menyatakan bahwa terdapat lima aspek dari kepemimpinan melayani yaitu hati seorang pelayan (*servant's heart*), pemimpin tur (*tour leader*), mentoring, membangun hubungan (*connector*) dan pembangun tim (*team builder*).

Servant's heart dimaknai sebagai pemimpin yang tidak menonjolkan posisi/jabatan ketika berinteraksi, tidak sungkan menyapa orang lain terlebih dahulu, berani meminta maaf, percaya bahsa setiap orang punya potensi untuk menjadi lebih baik, berusaha melihat sesuatu dari perspektif orang lain, selalu membantu orang lain sebaik mungkin, merasa bangga dan senang atas prestasi orang lain, memiliki semangat untuk terus belajar dan bertumbuh, peka terhadap perasaan orang lain, dan selalu

memikirkan cara untuk berkontribusi positif bagi orang lain atau kehidupan yang lebih baik.

Tour Leader dalam hal ini adalah ketika pemimpin tidak hanya menunjukan arah tetapi juga bersama-sama menjalaninya. Dengan keteladalan yang ditampilkannya maka pemimpin akan mengubah diri sendiri terlebih dahulu sebelum mengubah orang lain.

Mentoring adalah salah satu cara terbaik untuk membantu orang lain menjadi versi dirinya yang lebih baik. Oleh karena itu, mentoring tidak hanya mengajarkan bagaimana melakukan suatu pekerjaan tetapi juga bagaimana mengembangkan potensi yang ada pada diri orang lain tersebut.

Connector adalah bagaimana seorang pemimpin membangun, mempertahankan, dan memperkuat hubungan yang telah ada sehingga semua orang menjadi bersinergi dalam mencapai tujuan bersama.

Team builder tidak hanya cara pemimpin menyatukan anak buahnya menjadi sebuah tim, tetapi juga bagaimana membangun kekompakan tim. Ego masing-masing individu harus dikikis untuk mulai menyatukan mereka menjadi sebuah tim. Selanjutnya, masing-masing individu diberi kesempatan untuk mengembangkan kemampuan dan kapasitasnya masing-masing sehingga orang-orang dalam tim tersebut tidak hanya orang-orang yang memiliki kemampuan sejenis tetapi beraneka macam sehingga bisa saling mengisi dan melengkapi.

2. *Middle Theory.*

Berdasarkan *grand theory* yang telah dipilih di atas, maka *middle theory* yang diajukan adalah:

2.1 *Servant's Heart Theory*

Servant's Heart Theory atau Teori hati seorang pelayan adalah sebuah teori yang mendasarkan pada prinsip pelayanan dengan hati yang tulus. Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh Robert K. Greenleaf pada tahun 1970-an.

Menurut Greenleaf (1977), seorang pemimpin sejati adalah seseorang yang mampu memahami dan menjawab kebutuhan orang lain sebelum memikirkan kepentingan dirinya sendiri. Pemimpin semacam ini mengutamakan pelayanan kepada orang lain, membangun hubungan yang kuat dan saling mendukung, dan memperhatikan kesejahteraan dan perkembangan orang-orang di bawah kepemimpinannya. Lebih dari sekedar otoritas atau kekuasaan, *servant's heart* memiliki visi yang lebih luas yaitu menciptakan iklim kerja yang positif, memotivasi dan mengembangkan orang lain, serta mencapai tujuan bersama. Teori ini menekankan pentingnya kepemimpinan dengan integritas dan etika yang tinggi, serta kesediaan untuk mengabdikan diri kepada orang lain.

Greenleaf melihat *servant's heart* bukan hanya sebagai gaya kepemimpinan, tetapi juga sebagai panggilan moral dan spiritual yang mengubah paradigma dan menyediakan fondasi yang solid bagi pemimpin yang berkualitas. Dalam penelitiannya, Greenleaf mengajak para pemimpin dan organisasi untuk mengadopsi pendekatan *servant leadership* dengan berfokus pada pelayanan, kemurahan hati, dan tanggung jawab sosial, guna mencapai keberhasilan jangka panjang yang berkelanjutan.

2.2 *Transformational Exemplar Theory*

Transformational Exemplar Theory/Teori Keteladanan Transformasional yang disusun oleh James MacGregor Burns dalam bukunya "*Leadership*" (1978) menyoroti peran pemimpin dalam mempengaruhi secara positif dan menginspirasi orang-orang di sekitarnya. Burns (1978) berpendapat bahwa pemimpin transformasional tidak hanya fokus pada pencapaian tujuan dan tugas-tugas, tetapi juga

berusaha untuk mengubah dan membentuk orang-orang di bawah kepemimpinannya. Dalam teori ini, Burns berpendapat bahwa pemimpin transformasional memiliki visi yang kuat dan mampu mengekspresikannya dengan cara yang memotivasi dan menggerakkan orang lain. Pemimpin tersebut juga membentuk hubungan yang empatik dan transformatif dengan bawahan, mendorong mereka untuk mencapai potensi terbaik mereka.

Kemudian, teori Keteladanan Transformasional menekankan pentingnya perubahan paradigma dan nilai-nilai yang dibawa oleh pemimpin. Pemimpin transformasional inspiratif dan karismatik mampu mengubah pola pikir dan perilaku orang-orang di sekitar mereka dengan mendemonstrasikan integritas, keberanian, dan semangat yang tinggi. Selain itu, pemimpin transformasional juga melibatkan bawahan dalam proses pengambilan keputusan dan memberikan otonomi yang cukup kepada mereka. Teori ini menekankan bahwa keteladanan transformasional mampu menciptakan lingkungan yang mendukung inovasi, kolaborasi, dan pertumbuhan individu, sehingga mampu mencapai bukan hanya hasil yang baik, tetapi juga meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan bawahan.

2.3 *Mentoring Theory*

Menurut Zachary (2012), teori mentoring dapat diuraikan dalam dua paradigma utama, yaitu mentoring yang berorientasi pada tugas (*task-focused mentoring*) dan mentoring yang berorientasi pada pengembangan pribadi (*developmental-focused mentoring*).

Pertama, mentoring yang berorientasi pada tugas melibatkan mentor yang memberikan bimbingan dan dukungan kepada

mentee dalam mencapai tujuan tugas atau proyek yang spesifik. Fokus utamanya adalah memberikan arahan, transfer pengetahuan, dan membantu mentee dalam pengembangan keterampilan teknis yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas. Misalnya, seorang mentor yang berorientasi pada tugas dapat memberikan instruksi, membagikan panduan, dan memberikan umpan balik yang relevan terkait tugas yang sedang dikerjakan oleh mentee.

Kedua, mentoring yang berorientasi pada pengembangan pribadi melibatkan mentor yang membantu mentee dalam mengembangkan potensi pribadinya, baik secara profesional maupun pribadi. Fokus mentoring dalam paradigma ini adalah membantu mentee dalam mengenal dan mengoptimalkan kekuatan, mengatasi kelemahan, dan mempersiapkan diri untuk tantangan masa depan. Seorang mentor yang berorientasi pada pengembangan pribadi berperan sebagai pemimpin dan pendamping, yang membantu mentee untuk menetapkan tujuan jangka panjang, mengidentifikasi peluang pengembangan, dan memberikan dukungan emosional.

Dalam teori mentoring menurut Zachary (2012), baik mentoring yang berorientasi pada tugas maupun pengembangan pribadi memiliki peran penting dalam membimbing mentee menuju kesuksesan. Mentoring yang berorientasi pada tugas membantu mentee dalam mencapai hasil terukur dan tugas yang diberikan, sementara mentoring yang berorientasi pada pengembangan pribadi membimbing mentee dalam mengembangkan diri secara holistik. Pemahaman tentang kedua paradigma ini dapat membantu mentor dan mentee untuk memilih pendekatan yang sesuai sesuai dengan kebutuhan dan tujuan mereka dalam proses mentoring.

2.4 *Sinergy Theory*

Sinergy Theory/Teori Sinergi menurut Stephen Covey (1989) mengacu pada ide bahwa kerjasama antara individu atau kelompok yang berbeda dapat menghasilkan hasil yang lebih baik daripada yang bisa dicapai secara individu. Covey menekankan pentingnya menciptakan hubungan saling menguntungkan dan menghargai perbedaan antara orang-orang untuk mencapai kesuksesan bersama.

Sinergi adalah bentuk Kerjasama Win-win yang dihasilkan melalui kolaborasi masing-masing pihak tanpa adanya perasaan kalah. Sinergi adalah saling mengisi dan melengkapi perbedaan untuk mencapai hasil yang lebih besar daripada Jumlah bagian perbagian.

2.5 *Team Framework Model Theory*

Team Framework Model Theory/Teori Model Kerangka Dasar Tim oleh Katzenbach & Smith (1993) menyajikan pandangan yang komprehensif tentang pengembangan dan efektivitas tim. Menurut teori ini, tim yang sukses dibentuk oleh kolaborasi individu-individu yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang saling melengkapi. Kerjasama dalam tim ini diperkuat melalui tujuan bersama yang jelas dan tanggung jawab yang terbagi secara adil di antara anggota tim. Model ini juga menekankan pentingnya keberadaan seorang pemimpin dalam tim yang mampu menyatukan anggota tim, membangun hubungan yang kuat, dan menjaga arah tim yang fokus.

Teori Model Kerangka Dasar Tim juga menekankan pentingnya komitmen individu terhadap kesuksesan tim.

Katzenbach dan Smith mengidentifikasi beberapa elemen utama yang diperlukan untuk membangun tim yang efektif, seperti tujuan, komitmen, interdependensi, akuntabilitas, dan hasil. Teori ini juga menyoroti pentingnya memperhatikan kekuatan dan keterbatasan individu dalam tim, serta memberikan dukungan yang tepat untuk meningkatkan kinerja kolaboratif. Dengan menerapkan konsep-konsep ini, tim dapat mencapai hasil yang lebih baik, mengatasi tantangan, dan meraih kesuksesan secara kolektif.

3. *Applied Theory*.

Berdasarkan *grand theory* yang telah di-*break down* dengan *middle theory* di atas, maka *applied theory* yang digunakan adalah:

3.1. *Service Quality Theory*

Teori kualitas pelayanan yang diusulkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985, dalam artikel yang berjudul "*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*," memiliki dampak yang signifikan dalam memahami dan mengukur kualitas pelayanan. Melalui model SERVQUAL yang dikembangkan, Parasuraman, dkk. (1985) mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan yang dinilai oleh pelanggan: reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, empati, dan bukti fisik. Penelitian ini menekankan pentingnya kepuasan pelanggan dengan memenuhi dan melebihi harapan mereka dalam setiap dimensi kualitas pelayanan. Konsep ini telah menjadi dasar penting bagi banyak penelitian dan praktik dalam memahami bagaimana menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan pelanggan.

Penelitian ini juga menyajikan implikasi penting untuk penelitian masa depan dalam bidang kualitas pelayanan. Para penulis mengusulkan bahwa penelitian selanjutnya

harus memperluas penelitian kualitas pelayanan ke dalam berbagai konteks budaya, mengintegrasikan penggunaan teknologi informasi dalam pengukuran kualitas, dan mengatasi keterbatasan dari metode yang digunakan. Dengan demikian, penelitian tersebut diharapkan dapat merangsang penelitian lebih lanjut untuk memperkaya pemahaman tentang kualitas pelayanan dan mendorong pengembangan metode yang lebih baik dalam mengukur dan meningkatkannya. Kesimpulan ini memberikan landasan bagi perkembangan konsep dan praktik pelayanan yang berfokus pada pelanggan dan meningkatkan keunggulan kompetitif organisasi dalam persaingan layanan.

3.2. *Innovation Theory*

Innovation Theory/Teori inovasi yang dikemukakan oleh Peter Drucker dalam bukunya "*Innovation and Entrepreneurship: Practice and Principles*" (2012) menekankan pentingnya inovasi sebagai sumber daya utama bagi kesuksesan dan pertumbuhan organisasi. Drucker (2012) menyatakan bahwa inovasi tidak hanya terbatas pada pengembangan produk atau teknologi baru, tetapi juga melibatkan perubahan dalam proses bisnis, model bisnis, dan strategi organisasi. Drucker menekankan bahwa inovasi harus didasarkan pada pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan harapan konsumen, serta mengintegrasikan berbagai aspek seperti penemuan, strategi, kreativitas, dan implementasi.

Dalam teori ini, Drucker mengajukan konsep "*entrepreneurial mindset*" sebagai kunci utama untuk merangsang dan memfasilitasi inovasi. Menurut Drucker, sikap kewirausahaan yang proaktif, berorientasi pada tindakan, dan terbuka terhadap peluang baru menjadi faktor penting dalam menciptakan dan menjalankan inovasi. Ia juga menekankan

perlunya menciptakan lingkungan organisasi yang mendukung inovasi, seperti budaya yang mendorong eksperimen, kolaborasi, dan pembelajaran dari kegagalan. Teori inovasi Drucker memberikan panduan bagi organisasi untuk mengembangkan strategi inovasi yang berkelanjutan dan menjadikan inovasi sebagai kekuatan pendorong perubahan dan pertumbuhan.

3.3. *McClelland's theory of needs*

McClelland's theory of needs/Teori kebutuhan McClelland, juga dikenal sebagai teori kebutuhan motivasi McClelland, dikemukakan oleh psikolog Amerika David McClelland pada tahun 1961. McClelland (1961) berpendapat bahwa kebutuhan manusia dapat diklasifikasikan menjadi tiga kebutuhan dasar, yaitu kebutuhan pencapaian (*achievement*), kebutuhan kekuasaan (*power*), dan kebutuhan afiliasi (*affiliation*).

Kebutuhan Pencapaian (*Achievement*) merujuk pada kebutuhan individu untuk meraih prestasi dan memperoleh keberhasilan dalam tugas-tugas yang menantang. Individu dengan kebutuhan pencapaian yang tinggi cenderung memiliki dorongan untuk menetapkan dan mencapai tujuan pribadi yang sulit. Mereka menikmati tantangan dan umpan balik yang konstruktif untuk meningkatkan kinerja mereka.

Kebutuhan Kekuasaan (*Power*) mengacu pada kebutuhan individu untuk mempengaruhi orang lain dan mengontrol situasi. Individu dengan kebutuhan kekuasaan yang tinggi cenderung mencari posisi kepemimpinan dan berusaha untuk memengaruhi orang lain. Mereka ingin mempengaruhi keputusan, mendapatkan penghargaan atau pengakuan, dan memperoleh rasa kendali.

Kebutuhan Afiliasi (*Affiliation*) merujuk pada kebutuhan individu untuk berhubungan dekat dan berteman dengan orang lain. Individu dengan kebutuhan afiliasi yang tinggi cenderung mencari keintiman dalam hubungan interpersonal. Mereka menikmati kerjasama, dukungan sosial, dan hubungan yang baik dengan rekan-rekan mereka.

3.4. Teori Kolaborasi

Nawawi (1984) menyatakan bahwa bahwa kolaborasi merupakan upaya sadar dalam mencapai tujuan bersama yang telah mereka tetapkan melalui pembagian tugas/pekerjaan. Pembagian kerja tersebut bukanlah sebagai bentuk pengotak-ngotakan kerja, tetapi masih harus dinilai sebagai satu kesatuan kerja yang semuanya terarah pada pencapaian tujuan bersama. Sementara itu pada sisi yang lain, pembentukan kolaborasi juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kemampuan atas pelaksanaan suatu pekerjaan yang besar, beban pendanaan yang besar, penyediaan aset kerja, ataupun untuk penanggulangan berbagai permasalahan yang berat dan rumit yang tidak mungkin dapat dikerjakan secara individual tanpa ada partisipasi dan campur tangan dari pihak lain.

3.5. *Team Building Theory*

Team Building Theory/Teori pembangunan tim dari (Glover & Midura, 2005) mengacu pada pendekatan yang berfokus pada proses dan pengembangan tim yang efektif. Menurut teorinya, pembangunan tim yang sukses melibatkan beberapa langkah kunci. Pertama, penting bagi seorang pemimpin tim untuk memahami kebutuhan dan karakteristik individu dalam tim. Dengan memahami kekuatan dan kelemahan masing-masing anggota tim, pemimpin bisa

mengalokasikan tugas dan membangun sinergi antara mereka. Selanjutnya, Glover menekankan pentingnya komunikasi yang efektif dalam pembangunan tim. Dia berpendapat bahwa tim yang sukses harus memiliki saluran komunikasi terbuka dan jelas, di mana setiap anggota merasa didengar dan terlibat dalam pengambilan keputusan. Dengan memperhatikan aspek-aspek ini, teori pembangunan tim Glover memberikan kerangka kerja yang berguna untuk mengoptimalkan kerja tim dan pencapaian tujuan bersama.

Untuk mencapai pembangunan tim yang sukses, Glover (2005) juga menekankan pentingnya pengembangan keterampilan dan kerjasama dalam tim. Dia menyatakan bahwa penting bagi setiap individu di dalam tim untuk terus belajar dan mengembangkan keterampilan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tim. Selain itu, kerjasama antar anggota tim juga sangat penting. Glover berpendapat bahwa dalam lingkungan yang saling mendukung dan inklusif, tim dapat mencapai kinerja yang lebih tinggi. Oleh karena itu, pembangunan tim yang efektif melibatkan kerjasama, saling percaya, dan kesediaan untuk belajar bersama dalam mencapai tujuan yang ditentukan.

B. Pengumpulan, analisis data dan metode penelitian.

1. Pengumpulan dan mengolahan data

Dalam upaya pengumpulan data, diperlukan analisis terhadap pengaruh lingkungan yang sedang dihadapi oleh sebuah organisasi. Konsep strategic analysis digunakan sebagai pendekatan untuk menganalisis lingkungan tersebut, yang terdiri dari *Environmental Scanning* (ES) dan *Organization Health Audit* (OHA). Lingkungan eksternal (ES) dianalisis dengan alat bantu seperti PESTEL, untuk memperoleh pemahaman tentang lingkungan politik, ekonomi, sosial budaya, lingkungan, dan hukum.

Sedangkan lingkungan internal (OHA) dianalisis untuk mengetahui dan mengukur kekuatan serta kelemahan organisasi.

Pengumpulan data-data tersebut dilakukan melalui observasi, wawancara dan penelitian dokumen-dokumen terkait. Observasi adalah proses pengamatan dan penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi tentang suatu fenomena atau kejadian. Dalam observasi, peneliti secara sistematis mengamati dan mencatat perilaku, situasi, atau peristiwa yang diamati. Tujuan dari observasi adalah untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang subjek atau fenomena yang diamati, serta mengumpulkan data secara objektif tanpa adanya pengaruh dari faktor interpretasi atau penafsiran subjektif.

Wawancara adalah metode komunikasi langsung antara dua pihak, di mana satu pihak bertindak sebagai pewawancara dan pihak lainnya sebagai responden. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi secara mendalam dan langsung dari responden tentang topik, pengalaman, atau pandangan mereka terkait dengan subjek yang sedang dibahas.

Penelitian dokumen adalah metode penelitian yang melibatkan pengumpulan, analisis, dan interpretasi data dari berbagai jenis dokumen yang relevan dengan topik penelitian. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini bisa berupa teks tertulis, catatan, laporan, artikel, naskah, kebijakan, atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan topik yang sedang diteliti.

Setelah proses observasi, wawancara dan penelitian dokumen terkait *Environmental Scanning* dan *Organization Health Audit* dilakukan, dilakukan analisis terhadap faktor-faktor eksternal dan internal yang dapat menjadi peluang atau ancaman. Peluang merupakan faktor positif yang tidak dapat dikendalikan oleh organisasi dan memberikan kesempatan bagi organisasi untuk mengoptimalkannya. Di sisi lain, ancaman adalah faktor negatif yang di luar kendali organisasi, dan dapat menjadi hambatan atau mendatangkan risiko tertentu bagi organisasi.

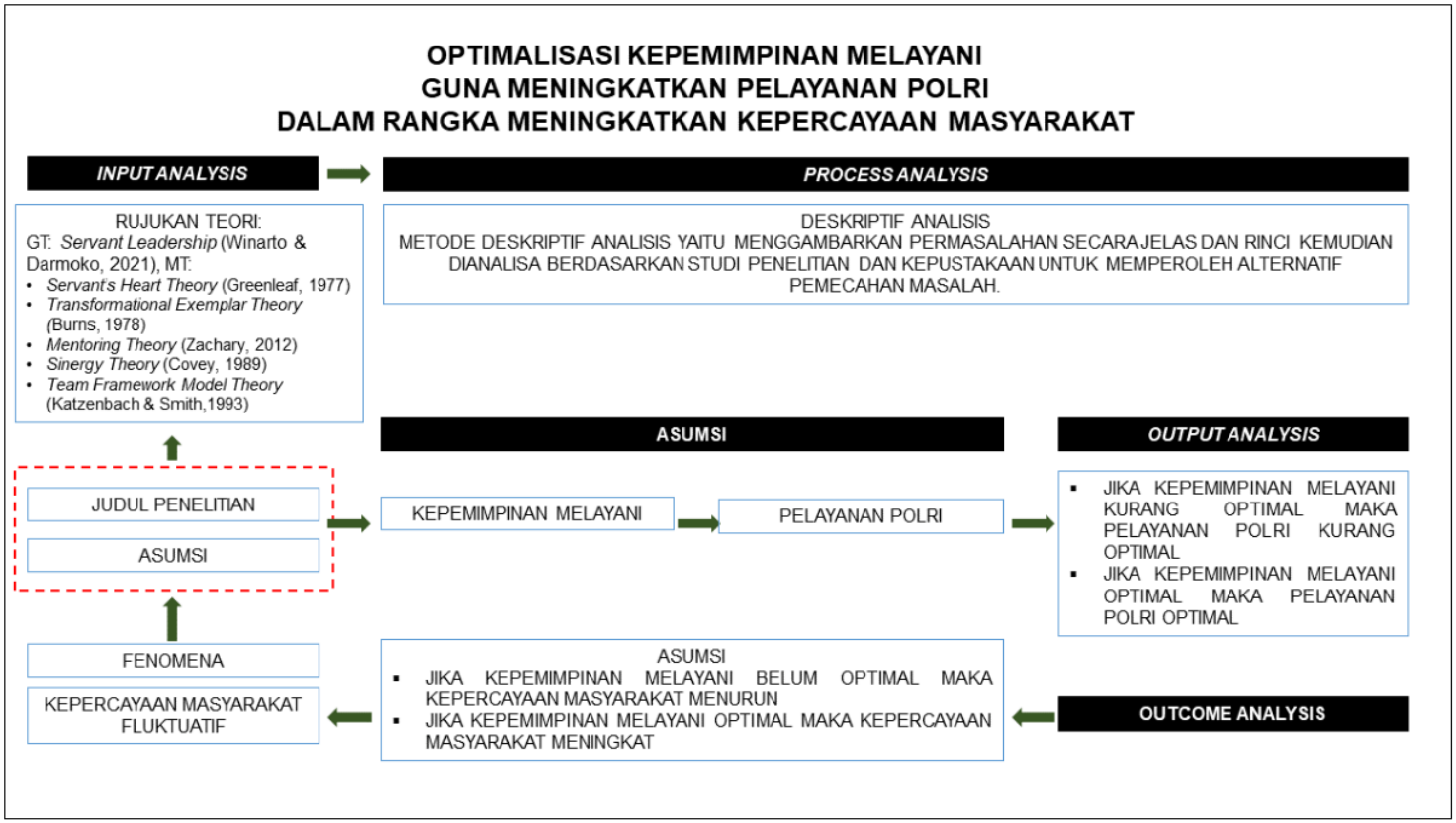
2. Analisis data/fakta

Setelah proses pengumpulan dan pengolahan data selesai dilakukan, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis SWOT. Dalam analisis ini, terdapat pemilihan 5 faktor yang dianggap paling signifikan untuk organisasi, baik dari lingkungan eksternal maupun internal. Melalui analisis SWOT, tujuannya adalah untuk mendukung perumusan strategi umum/generic strategy dengan mempertimbangkan berbagai faktor lingkungan, baik yang bersifat eksternal maupun internal yang mempengaruhi keberlangsungan organisasi. Analisis SWOT sendiri mencakup kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang perlu diperhatikan dalam perumusan strategi organisasi.

3. Metode penelitian

Bagian ini menjelaskan tentang metode dan pendekatan penulisan yang digunakan dalam melakukan pembahasan dan pemecahan suatu masalah. Dalam penulisan Naskah Karya Akhir Perorangan (Naskap) yang memiliki tujuan untuk menyelesaikan masalah, digunakan metode kualitatif dan deskriptif analisis secara komprehensif dan menyeluruh. Pendekatan pemecahan masalah tercermin dari fokus penulis untuk merumuskan solusi yang tepat sesuai dengan pokok permasalahan yang telah ditentukan yaitu bagaimana kepemimpinan melayani guna meningkatkan pelayanan Polri dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat.

C. Kerangka Berpikir.



D. Penelitian atas penulisan karya tulis terdahulu.

1. Naskap a.n. ANGGI S. IBRAHIM, S.H., S.I.K., M.H.

1.1 Judul: Optimalisasi Kepemimpinan Melayani Guna Memantapkan Transformasi Pelayanan Kepolisian Berbasis Digital Polres Kediri Dalam Rangka Memelihara Kepercayaan Publik

1.2 Persamaan

Persamaan Naskap tersebut dengan Naskap penulis adalah tentang kepemimpinan melayani dan juga kaitannya dengan pelayanan kepolisian. Dengan melakukan penelitian terhadap Naskap terdahulu, penulis bisa mengetahui gambaran dari persamaan yang ada yaitu terkait kepemimpinan melayani beserta pelayanan kepolisian yang disampaikan dalam Naskapnya.

1.3 Perbedaan

Perbedaan Naskap tersebut dengan Naskap penulis adalah penggunaan teori dan juga lokasi penelitian.

2. Naskap a.n. ARY BAROTO, SIK. MH.

2.1 Judul: Optimalisasi Sistem Peringatan Dini di Polres Purwakarta Guna Mencegah Terjadinya Konflik Sosial Dalam Rangka Terpeliharanya Keamanan Dalam Negeri

2.2 Persamaan

Persamaan Naskap tersebut dengan Naskap penulis adalah lokasi penelitian yaitu di Polres Purwakarta. Dengan melakukan penelitian terhadap Naskap terdahulu, penulis bisa mengetahui gambaran awal kondisi Polres Purwaakara.

2.3 Perbedaan

Perbedaan Naskap tersebut dengan Naskap penulis adalah variabel-variabel penelitian lainnya.

3. Naskap a.n. FAISAL ANDRI PRATOMO, SIK., M.Si.

3.1 Judul: Optimalisasi Pelayanan Kepolisian Berbasis Teknologi Informasi di Polres Bogor Guna Membangun Pelayanan Prima Dalam Rangka Mewujudkan Kepercayaan Masyarakat

3.2 Persamaan

Persamaan Naskap tersebut dengan Naskap penulis adalah tentang pelayanan kepolisian. Dengan melakukan penelitian terhadap Naskap terdahulu, penulis bisa mengetahui gambaran dari persamaan yang ada yaitu terkait pelayanan kepolisian yang disampaikan dalam Naskapnya.

3.3 Perbedaan

Perbedaan Naskap tersebut dengan Naskap penulis adalah variabel-variabel penelitian lainnya dan juga lokasi penelitiannya.

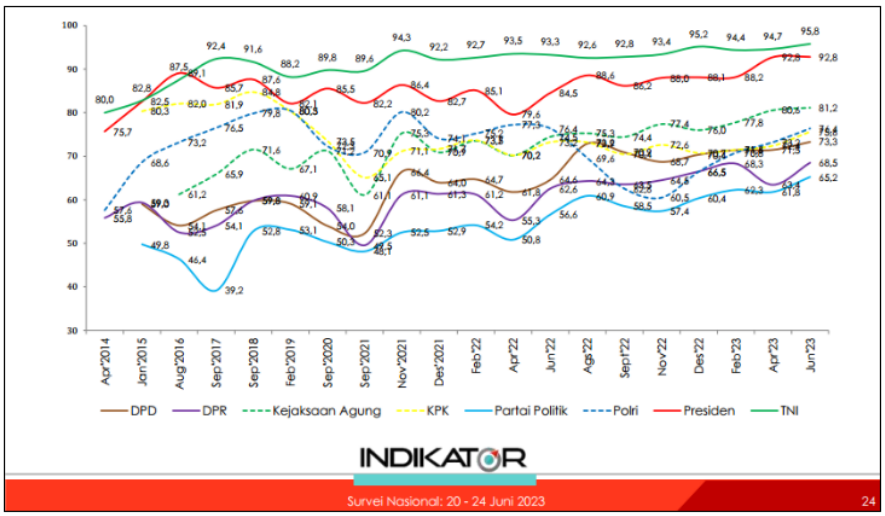
BAB III
PEMBAHASAN

A. Kondisi Faktual Kepercayaan Masyarakat.

Kepercayaan masyarakat sangat penting bagi Polri karena merupakan bagian dari keterlibatan masyarakat dalam kegiatan kepolisian dan juga sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas lembaga (Karnavian & Sulistyo, 2017). Oleh karena itu, besaran nilai kepercayaan masyarakat merupakan bentuk penilaian publik atas kinerja kepolisian.

Dalam survei yang dirilis oleh Indikator 02 Juli 2023, skor kepercayaan masyarakat terhadap Polri adalah 76,4 (Indikator, 2023). Pada rilis tersebut, Polri pernah mendapatkan nilai tertinggi yaitu sebesar 80,5 pada bulan Februari 2019. Di sisi lain, skor terendah Polri sebesar 60,5 pada Nov 2022 di mana penurunan dimulai sejak kasus Sambo yaitu pada bulan Juli 2022 (Nariswari, 2022). Hal tersebut dapat di lihat pada gambar di bawah ini.

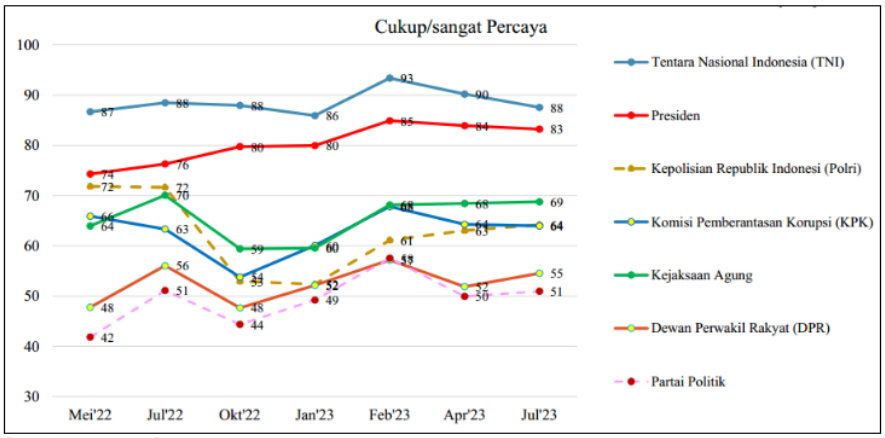
Gambar 3.1 Tren Kepercayaan Terhadap Lembaga Versi Indikator



Sumber: Rilis Indikator tanggal 02 Juli 2023

Sebagai perbandingan, Lembaga Survei Indonesia (LSI) pada tanggal 11 Juli 2023 (LSI, 2023) juga melakukan rilis yang menyatakan skor kepercayaan masyarakat terhadap Polri yaitu sebesar 64% dan bahkan tidak mencapai skor 70 mulai dari bulan Mei 2022 s.d. Juli 2023. Akan tetapi, walaupun nilai antara rilis Indikator dan LSI berbeda, keduanya sama-sama mencerminkan penilaian masyakarat terhadap Polri yang harus dicermati dan sebagai bahan perbaikan. Berikut adalah gambar tren kepercayaan versi LSI.

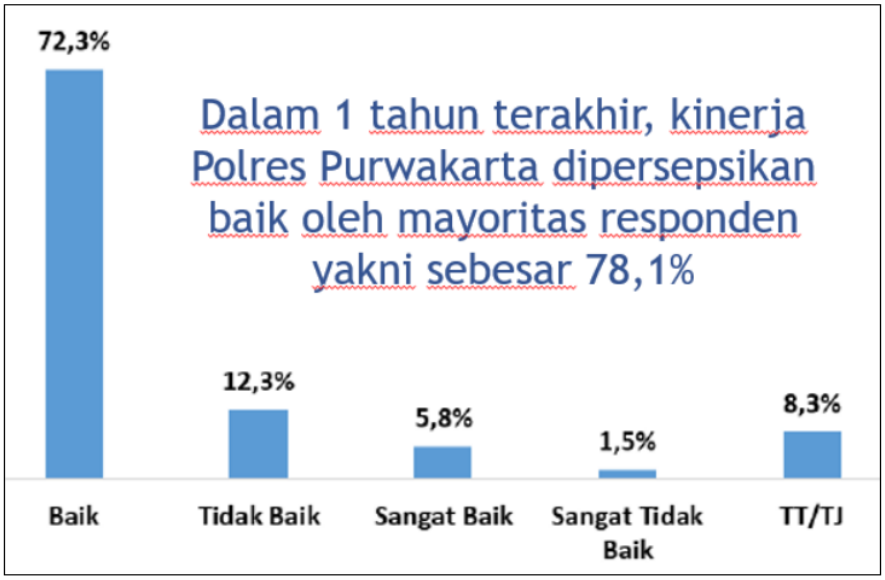
Gambar 3.2 Tren Kepercayaan Terhadap Lembaga Versi LSI



Sumber: Rilis LSI tanggal 11 Juli 2023

Kepercayaan masyarakat terhadap Polres Purwakarta berada pada angka 78,1% per bulan Juli 2023 berdasarkan survey internal yang dilaksanakan oleh Polres Purwakarta sendiri (Polres Purwakarta, 2023). Nilai kepercayaan masyarakat tersebut lebih tinggi daripada nilai kepercayaan masyarakat pada dua survei nasional sebegaimana penjelasan sebelumnya yang berarti bahwa kepercayaan masyarakat terhadap Polres Purwakarta sudah sangat baik.

Gambar 3.3 Kepercayaan Masyarakat Terhadap Polres Purwakarta



Sumber: Polres Purwakarta, 2023

Selanjutnya, karena kepercayaan masyarakat bersifat fluktuatif maka Polres Purwakarta harus dapat mempertahankan nilai yang telah dicapainya tersebut dan bahkan meningkatkannya melalui perbaikan dan peningkatan pelayanan publik yang ada di Polres Purwakarta. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indahingwati (2017) di mana kepercayaan masyarakat berkorelasi posititf dengan kualitas pelayanan publik yang berarti peningkatan kualitas pelayanan publik di Polres Purwakarta akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polres Purwakarta.

B. Kondisi Faktual Pelayanan Polri.

Total capaian skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Polres Purwakarta per 11 April 2023 adalah 81,11. Capaian tersebut terdiri dari pelayanan yang diberikan oleh Satuan Pembinaan Masyarakat (Sat Binmas), Satuan Intelijen Keamanan (Sat Intelkam), Satuan Lalu Lintas (Sat Lantas), Satuan Reserse (Sat Reskrim), dan Satuan Samapta Bhayangkara (Sat Sabhara) sebagaimana tabel berikut ini.

Tabel 3.1
Skor Indeks Kepuasan Masyarakat Polres Purwakarta

Bidang Fungsi Opsnal	Skor IKM	Jumlah Responden
Binmas	80,33	153
Intelkam	85,44	83
Lalu Lintas	76,73	61
Reserse	79,73	73
Sabhara	83,33	92
Skor	**81,11**	**462**

Sumber: Bag Ren Polres Purwakarta, 2023

Berdasarkan Tabel 3.1 Skor Indeks Kepuasan Masyarakat Polres Purwakarta Bidang Fungsi Opsnal, terlihat bahwa skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada masing-masing bidang memiliki variasi yang cukup signifikan. Bidang Binmas mendapatkan skor IKM sebesar 80,33 dengan jumlah responden sebanyak 153. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Binmas dalam menjalin hubungan dengan masyarakat masih terbilang baik, namun masih terdapat beberapa masukan dari masyarakat untuk diberikan perhatian lebih.

Selanjutnya, bidang Intelkam mendapatkan skor IKM tertinggi yaitu 85,44 dengan jumlah responden sebanyak 83. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Intelkam dalam menjaga keamanan dan ketertiban diwilayah Polres Purwakarta cukup mendapat apresiasi dari masyarakat. Namun, tetap diperlukan upaya untuk terus meningkatkan kerjasama dengan masyarakat agar keberhasilan dalam memelihara keamanan dapat semakin optimal.

Di sisi lain, bidang Lalu Lintas mendapatkan skor IKM sebesar 76,73 dengan jumlah responden sebanyak 61. Hasil ini mengindikasikan bahwa masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki dalam bidang ini, mulai dari penertiban lalu lintas, penegakan hukum, hingga peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya berlalu lintas dengan tertib. Dalam meningkatkan IKM pada bidang ini, Polres Purwakarta perlu melakukan evaluasi dan tindakan konkret untuk mengatasi masalah-masalah yang dihadapi.

Secara keseluruhan, skor rata-rata IKM Polres Purwakarta di bidang Fungsi Opsnal mencapai 81,11 dengan total responden sebanyak 462 orang. Meskipun skor tersebut menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam setiap bidang. Polres Purwakarta harus terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, mengatasi permasalahan yang ada, dan memperkuat sinergi dengan seluruh elemen masyarakat untuk mencapai keamanan dan kenyamanan yang lebih baik.

Polres Purwakarta sendiri harus melayani masyarakat Kabupaten Purwakarta yang berdasarkan hasil Sensus Penduduk 2010 (SP.2010) mencatat bahwa jumlah penduduk Kabupaten Purwakarta sebanyak 852.521 jiwa yang mencakup mereka yang bertempat tinggal di daerah perkotaan sebanyak 458.599 jiwa atau 53,79 persen dan di daerah perdesaan sebanyak 393.922 jiwa atau 46,21 persen. Penduduk laki-laki Kabupaten Purwakarta sebanyak 436.082 jiwa dan perempuan sebanyak 416.439 jiwa. Seks rasio penduduk Kabupaten Purwakarta adalah 105, berarti terdapat 105 laki-laki untuk setiap 100 perempuan, dimana 51,15 persen penduduk laki-laki dan 48,85 persen penduduk perempuan.

Jumlah penduduk yang aktif secara ekonomi (angkatan kerja) di Kabupaten Purwakarta berdasarkan hasil Sensus Penduduk 2010 (SP2010) adalah 351.864 orang, yang terdiri dari 245.163 laki-laki dan 106.701 perempuan. Dari jumlah tersebut, jumlah yang bekerja adalah 335.802 orang dan penganggur sebesar 16.062 orang. Dengan jumlah penduduk 15 tahun ke atas sebanyak 593.547 jiwa, tingkat partisipasi angkatan kerja (TPAK) di Kabupaten Purwakarta adalah 59,41 persen, dimana TPAK laki-laki adalah 81,11 persen dan TPAK perempuan sebesar 36,79 persen.

Tingkat pengangguran terbuka (TPT) yang menggambarkan persentase penganggur terhadap total angkatan kerja adalah 4,56 persen, dimana TPT laki-laki adalah 3,7 persen, sedangkan TPT perempuan adalah 6,5 persen.

Di sisi lain, jumlah personil Polres Purwakarta yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Polres Purwakarta adalah sebagai berikut.

Tabel 3.2
Data Personil Bidang Fungsi Operasional

Bidang Fungsi Opsnal	Tahun		
	2020	2021	2022
Binmas	33	31	30
Intelkam	34	35	32
Lalu Lintas	93	95	92
Reserse	71	74	72
Sabhara	90	96	92
Total	**321**	**331**	**318**

Sumber: Bag SDM Polres Purwakarta, 2023

Pada tahun 2020, data personil bidang fungsi operasional menunjukkan beberapa perubahan. Bidang fungsi Binmas mengalami penurunan dari 33 personil menjadi 31 personil, sementara bidang fungsi Intelkam mengalami kenaikan dari 34 personil menjadi 35 personil. Bidang fungsi Lalu Lintas juga mengalami kenaikan dari 93 personil menjadi 95 personil. Namun, bidang fungsi Reserse mengalami sedikit penurunan dari 71 personil menjadi 74 personil. Sedangkan bidang fungsi Sabhara mengalami peningkatan yang signifikan dari 90 personil menjadi 96 personil. Secara keseluruhan, total personil bidang fungsi operasional pada tahun 2020 sebanyak 321 personil.

Tahun 2021 menunjukkan perubahan yang sedikit berbeda dalam data personil bidang fungsi operasional. Bidang fungsi Binmas kembali mengalami penurunan dari 31 personil menjadi 30 personil, sementara bidang fungsi Intelkam mengalami penurunan dari 35 personil menjadi 32 personil. Bidang fungsi Lalu Lintas juga mengalami penurunan dari 95 personil menjadi 92 personil. Namun, bidang fungsi Reserse mengalami kenaikan dari 74 personil menjadi 71 personil, dan bidang

fungsi Sabhara juga mengalami sedikit penurunan dari 96 personil menjadi 92 personil. Total personil bidang fungsi operasional pada tahun 2021 sebanyak 331 personil.

Pada tahun 2022, terjadi perubahan kembali dalam data personil bidang fungsi operasional. Bidang fungsi Binmas kembali mengalami penurunan dari 30 personil menjadi 29 personil, sementara bidang fungsi Intelkam mengalami penurunan dari 32 personil menjadi 30 personil. Bidang fungsi Lalu Lintas mengalami penurunan dari 92 personil menjadi 89 personil, dan bidang fungsi Reserse juga mengalami sedikit penurunan dari 71 personil menjadi 70 personil. Sementara bidang fungsi Sabhara tetap stabil dengan 92 personil. Total personil bidang fungsi operasional pada tahun 2022 sebanyak 318 personil.

Selanjutnya, dukungan anggaran pelayanan publik Polres Purwakarta selalu naik tiap tahunnya sebagaimana data berikut ini:

Tabel 3.3
Data Anggaran Bidang Fungsi Operasional

Bidang Fungsi Opsnal	Tahun (Rp)		
	2020	2021	2022
Binmas	2.204.625.000	2.224.625.000	2.284.625.000
Intelkam	3.700.615.000	3.900.615.000	4.000.615.000
Lalu Lintas	2.182.736.000	2.252.780.000	2.282.786.000
Reserse	4.102.573.000	4.162.075.000	4.182.575.000
Sabhara	834.760.000	874.765.000	894.760.000
Total	**13.025.309.000**	**13.414.860.000**	**13.645.361.000**

Sumber: Bag Ren Polres Purwakarta, 2023

Tabel 3.3 menggambarkan data anggaran untuk bidang fungsi operasional dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2020, anggaran untuk bidang fungsi Binmas adalah sebesar Rp 2.204.625.000, kemudian naik menjadi Rp 2.224.625.000 pada tahun 2021, dan kembali mengalami kenaikan menjadi Rp 2.284.625.000 pada tahun 2022. Sedangkan anggaran untuk bidang fungsi Intelkam

mengalami peningkatan dari Rp 3.700.615.000 pada tahun 2020 menjadi Rp 3.900.615.000 pada tahun 2021, dan mencapai Rp 4.000.615.000 pada tahun 2022.

Anggaran untuk bidang fungsi Lalu Lintas juga mengalami perubahan yang signifikan. Pada tahun 2020, anggaran yang ditempatkan untuk bidang ini sebesar Rp 2.182.736.000, kemudian meningkat menjadi Rp 2.252.780.000 pada tahun 2021, dan mencapai Rp 2.282.786.000 pada tahun 2022. Sementara itu, anggaran untuk bidang fungsi Reserse mengalami kenaikan dari Rp 4.102.573.000 pada tahun 2020 menjadi Rp 4.162.075.000 pada tahun 2021, dan mencapai Rp 4.182.575.000 pada tahun 2022.

Terakhir, anggaran untuk bidang fungsi Sabhara juga mengalami peningkatan. Pada tahun 2020, anggaran yang dialokasikan sebesar Rp 834.760.000, kemudian naik menjadi Rp 874.765.000 pada tahun 2021, dan mencapai angka Rp 894.760.000 pada tahun 2022. Secara keseluruhan, dalam periode tiga tahun, anggaran total untuk bidang fungsi operasional sebesar Rp 13.025.309.000 pada tahun 2020, naik menjadi Rp 13.414.860.000 pada tahun 2021, dan mencapai Rp 13.645.361.000 pada tahun 2022. Sumber data berasal dari Bagian Ren Polres Purwakarta pada tahun 2023.

Sampai saat ini belum ada perubahan metode/Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan publik Polres Purwakarta. Selanjutnya, untuk sarana dan prasarana dukungan pelayanan publik Polres Purwakarta dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.4
Data Sarana dan Prasarana Bidang Fungsi Operasional

Sarana dan Prasarana	Tahun		
	2020	2021	2022
Ruang Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu	1	1	1
Komputer	45	45	45
Printer	40	40	40
Ruang pemeriksaan	5	5	5

Mobil SIM keliling	2	2	3
Tempat praktek uji SIM	1	1	1

Sumber: Bag Log Polres Purwakarta, 2023

Berdasarkan data mengenai sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik Polres Purwakarta yang tercantum dalam Tabel 3.4, dapat diketahui bahwa pada tahun 2020, terdapat satu ruang Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, 45 komputer, 40 printer, lima ruang pemeriksaan, dua mobil SIM keliling, dan satu tempat praktek uji SIM. Pada tahun 2021 dan 2022, jumlah sarana dan prasarana tersebut tetap sama kecuali untuk penambahan satu unit kendaraan SIM keliling saja.

Berdasarkan penjelasan data-data di atas, Polres Purwakarta telah melaksanakan pelayanan publik dengan optimal yang ditandai dengan skor IKM sebesar 81,11. Tentunya pelayanan publik Polres Purwakarta harus terus ditingkatkan guna memenuhi harapan masyarakat saat ini yaitu *society 5.0* yang mengingingkan kemudahan proses dan prosedur pelayanan, berbasis digitalisasi dan efisiensi, menjadikan pembaharuan teknologi untuk mempercepat tugas-tugas pelayanan (Ombudsman RI, 2022).

Untuk meningkatkan pelayanan publik Polres Purwakarta, dibutuhkan komitmen Kapolres sebagai pimpinan tertinggi di Polres Purwakarta. Salah satu faktor penentu keberhasilan peningkatan pelayanan publik Polres Purwakarta adalah gaya kepemimpinan Kapolresnya. Salah satu gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh Kapolres Purwakarta adalah kepemimpinan melayani. Sejalan dengan penelitian Bentein, dkk (2022), kepemimpinan melayani adalah gaya kepemimpinan yang paling cocok dalam meningkatkan pelayanan publik lembaga pemerintah.

C. Kondisi Faktual Kepemimpinan Melayani.

1. Persoalan.

1.1 Kualitas pelayanan pada kepemimpinan melayani guna meningkatkan pelayanan Polri

Kepemimpinan melayani adalah pendekatan kepemimpinan yang mengutamakan pelayanan kepada orang lain. Dalam konteks pelayanan publik Polres Purwakarta, konsep kualitas pelayanan yang diusulkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985 berperan penting dalam meningkatkan pelayanan tersebut.

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk. mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan yang dinilai oleh pelanggan. Dimensi-dimensi tersebut antara lain:

1. Reliabilitas: Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Polres Purwakarta perlu memastikan keandalan dalam memberikan pelayanan agar dapat memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pejabar di Polres Purwakarta, hal ini telah dijalankan melalui pelaksanaan SOP pelayanan masing-masing bidang fungsi operasional.

Tabel 3.5
Data SOP Pelayanan Publik Polres Purwakarta

No.	Jenis Pelayanan	SOP		
		2020	2021	2022
1.	Penerimaan Laporan Polisi	ada	ada	ada
2.	SP2HP	ada	ada	ada
3.	Penerbitan SIM baru dan perpanjangan	ada	ada	ada
4.	Penerbitan BPKB	ada	ada	ada
5.	Pengawalan	ada	ada	ada
6.	Penjagaan	ada	ada	ada
7.	Tilang	ada	ada	ada
8.	Pembinaan Satpam	ada	ada	ada

9.	Registrasi Satpam	ada	ada	ada
10.	Pengawasan orang asing	ada	ada	ada
11.	Izin keramaian	ada	ada	ada
12.	Izin bahan peledak	ada	ada	ada

Sumber: Bag Log Polres Purwakarta, 2023

2. Daya tanggap: Kemampuan untuk merespon dengan cepat terhadap permintaan, pertanyaan, atau keluhan pelanggan. Polres Purwakarta harus memiliki mekanisme yang efektif dalam menanggapi kebutuhan dan masukan dari masyarakat.

Tabel 3.6
Data Keluhan dan Komplain Masyarakat

2020		2021		2022	
Keluhan/ komplain	Selesai	Keluhan/ komplain	Selesai	Keluhan/ komplain	Selesai
45	45	51	51	54	54

Sumber: Sie Was Polres Purwakarta, 2023

Tabel 3.7
Data Pelanggaran KKEP dan Disiplin

Pelanggaran KKEP			Pelanggaran Disiplin		
2020	2021	2022	2020	2021	2022
45	45	51	51	54	54

Sumber: Sie Propam Polres Purwakarta, 2023

3. Kompetensi: Kemampuan personel Polres Purwakarta dalam memberikan pelayanan dengan pengetahuan, keterampilan, dan keahlian yang memadai. Polres Purwakarta perlu memastikan bahwa personel mereka memiliki kompetensi yang tinggi dalam menjalankan tugasnya.

Tabel 3.8
Data Personil Polres Purwakarta

Personil	Tahun		
	2020	2021	2022
Berdasarkan pangkat			
A. Perwira	94	97	95
B. Bintara	701	716	721
C. PNS	42	46	41
Berdasarkan tingkat pendidikan			
A. S3	4	4	6
B. S2	18	27	29
C. S1	340	357	368
D. SMA	475	471	454

Sumber: Bag SDM Polres Purwakarta, 2023

4. Empati: Kemampuan untuk memahami dan menyediakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan, perspektif, dan perasaan pelanggan. Polres Purwakarta perlu memperhatikan aspek empati dalam interaksi dengan masyarakat agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik.

Tabel 3.9
Data Unit Pelayanan Khusus

No.	Unit Khusus	Tahun		
		2020	2021	2022
1.	PPA	Ada	Ada	Ada
2.	Ruang konseling	-	-	Ada
3.	Konsultasi hukum	-	-	Ada

Sumber: Polres Purwakarta, 2023

5. Bukti fisik: Fasilitas, perlengkapan, dan sarana yang menyediakan bukti nyata tentang kualitas pelayanan. Polres Purwakarta harus menjaga dan memperbaiki infrastruktur dan fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan publik.

Tabel 3.10
Data Ruang Ramah Anak dan Kelompok Rentan

No.	Unit Khusus	Tahun		
		2020	2021	2022
1.	Ruang menyusui	Ada	Ada	Ada
2.	Tempat bermain anak-anak	ada	ada	Ada
3.	Parkiran difabel	-	ada	Ada
4.	Akses Difabel	-	ada	Ada
5.	Jalur prioritas khusus kelompok rentan	-	-	Ada

Sumber: Bag Log Polres Purwakarta, 2023

Dalam konteks pelayanan publik Polres Purwakarta, dapat dilihat bahwa Kapolres memiliki komitmen yang kuat dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat demi meningkatkan kepercayaan masyarakat.

1.2 Inovasi pada kepemimpinan melayani guna meningkatkan pelayanan Polri

Inovasi pada kepemimpinan melayani merupakan konsep yang sangat relevan dalam meningkatkan pelayanan publik di Polres Purwakarta. Konsep ini dapat dikaitkan dengan teori inovasi yang dikemukakan oleh Peter Drucker dalam bukunya "*Innovation and Entrepreneurship: Practice and Principles*" (2012).

Menurut Drucker, inovasi bukan hanya tentang pengembangan produk atau teknologi baru, tetapi juga melibatkan perubahan dalam proses bisnis, model bisnis, dan strategi organisasi. Dalam konteks Polres Purwakarta, inovasi pada kepemimpinan melayani dapat mencakup pembaruan dalam cara pelayanan publik dilakukan, peningkatan efisiensi, peningkatan transparansi, dan penggunaan teknologi terkini untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Drucker menekankan pentingnya pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan harapan konsumen dalam melakukan inovasi. Oleh karena itu, Polres Purwakarta perlu melakukan riset dan analisis yang komprehensif untuk memahami kebutuhan masyarakat, baik dari segi keamanan, penegakan hukum, maupun pelayanan publik lainnya. Dengan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan publik, Polres dapat mengembangkan solusi inovatif yang sesuai dan memberikan pelayanan yang lebih baik.

Selain itu, Drucker juga menyoroti pentingnya memiliki "*entrepreneurial mindset*" dalam merangsang dan memfasilitasi inovasi. Polres Purwakarta dapat mengadopsi sikap kewirausahaan yang proaktif, berorientasi pada tindakan, dan terbuka terhadap peluang baru. Kapolres harus mendorong dan memberdayakan anggota secara aktif untuk berinovasi dalam upaya meningkatkan pelayanan publik.

Drucker juga menekankan pentingnya menciptakan lingkungan organisasi yang mendukung inovasi. Polres Purwakarta perlu menciptakan budaya yang mendorong eksperimen, kolaborasi, dan pembelajaran dari kegagalan. Polres dapat memberikan ruang bagi anggota untuk mencoba ide-ide inovatif dan memberikan kesempatan untuk belajar dari pengalaman mereka. Selain itu, kerjasama dan kolaborasi antarunit kerja di Polres juga penting untuk mendukung proses inovasi.

Dengan mengadopsi teori inovasi Drucker, Polres Purwakarta dapat mengembangkan strategi inovasi yang berkelanjutan untuk meningkatkan pelayanan publik. Inovasi yang didasarkan pada pemahaman kebutuhan publik, memadukan strategi, kreativitas, dan implementasi yang baik, serta

didukung oleh budaya inovatif dan lingkungan yang mendukung, akan menjadi kekuatan pendorong perubahan dan pertumbuhan yang signifikan bagi Polres Purwakarta.

Saat ini, Kapolres Purwakarta telah melaksanakan banyak inovasi terkait pelayanan publik di Polres Purwakarta, baik pelayanan terhadap masyarakat maupun terhadap anggota Polri pada lingkungan Polres Purwakarta. Adapun inovsi pelayanan di bidang Lalu Lintas adalah:

Tabel 3.11
Data Inovasi Kapolres Purwakarta

No.	Bidang	Inovasi
1.	Lalu Lintas	1. Bimbingan belajar untuk peserta uji SIM yang tidak lulus secara luring. 2. Bimbingan belajar untuk peserta uji SIM yang tidak lulus secara daring. 3. SIM keliling CFD. 4. SIM Delivery. 5. BPKB Kabumi. 6. Pelayanan bayar pajak kendaraan bermotor melalui BUMDes
2.	Reskrim	1. SP2HP *online* 2. SP2HP *delivery*
3.	Intel	1. SKCK *Online*.
4.	SDM	1. Pelatihan kepada masyarakat yang berprestasi untuk menghadapi tes masuk Polri. 2. Pelayanan konseling terhadap peserta uji SIM yang tidak lulus. 3. SIPP *Online*. 4. *Whistle Blowing System*. 5. Pelayanan konseling terhadap pelaku tindak pidana 6. SMK *Online*. 7. SDM *Clear and Clean*. 8. Program kencleng Rp2000 per hari.

5.	Mall pelayanan publik Bale Madukara	1. Samsat 2. Surat Kehilangan 3. SKCK
6.	Tahti	1. *V-call* tahanan
7.	Propam	1. E-Dumas Presisi

Sumber: Polres Purwakarta, 2023

1.3 Pembinaan pada kepemimpinan melayani guna meningkatkan pelayanan Polri

Pembinaan Kapolres Purwakarta dalam pengembangan diri anggota pada kepemimpinan melayani berarti Kapolres Purwakarta melakukan upaya untuk mengembangkan potensi anggotanya dengan fokus pada pelayanan publik. Penekanan pada pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan terhadap Polres Purwakarta.

Dalam konteks ini, teori kebutuhan McClelland dapat digunakan sebagai dasar bagi pembinaan tersebut. Teori ini mengklasifikasikan kebutuhan manusia menjadi tiga kategori utama: kebutuhan pencapaian (*achievement*), kebutuhan kekuasaan (*power*), dan kebutuhan afiliasi (*affiliation*).

Pertama, kebutuhan pencapaian (*achievement*) mengacu pada dorongan individu untuk meraih prestasi dan keberhasilan dalam tugas-tugas yang menantang. Dalam pembinaan anggota, Kapolres Purwakarta dapat memberikan kesempatan untuk mengasah kemampuan anggota dalam mengatasi tugas yang kompleks, memberikan tantangan yang memacu kemampuan individu, dan memberikan umpan balik yang konstruktif untuk meningkatkan kinerja mereka. Dengan memberikan dorongan dan kesempatan kepada anggota untuk mencapai prestasi, Polres Purwakarta akan

memiliki tim yang berorientasi pada pencapaian hasil yang baik dalam pelayanan publik.

Tabel 3.12
Data Pemberian Penghargaan Kapolres Purwakarta

No.	Kegiatan	Tahun		
		2020	2021	2022
1.	Pemberian penghargaan/*rewards*	12	18	29
2.	Upacara penyerahan piagam penghargaan	2	3	5

Sumber: Bag SDM Polres Purwakarta, 2023

Kedua, kebutuhan kekuasaan (*power*) mengacu pada dorongan individu untuk mempengaruhi orang lain dan mengontrol situasi. Dalam pembinaan kepemimpinan melayani, Kapolres Purwakarta dapat mengajarkan anggota tentang cara mempengaruhi orang lain dengan cara yang positif dan memotivasi mereka untuk bertanggung jawab terhadap tugas dan kinerja mereka. Dalam hal ini, pemimpin dengan kebutuhan kekuasaan yang tinggi akan mendorong anggota untuk mengambil inisiatif, berkontribusi secara aktif, dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap pelayanan publik. Dengan demikian, kehadiran pemimpin yang memenuhi kebutuhan kekuasaan anggota dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Polres Purwakarta.

Tabel 3.13
Data Mutasi Promosi dan Pendidikan Pengembangan

No.	Kegiatan	Tahun		
		2020	2021	2022
1.	Mutasi promosi	3 kali	3 kali	4 kali
2.	Sekolah Pengembangan			
	A. Sespimmen	1 personil	-	1 personil
	B. Sespimma	-	-	2 personil

	C. SIP	1 personil	1 personil	-
	D. Alih Golongan	5 personil	-	8 personil

Sumber: Bag SDM Polres Purwakarta, 2023

Ketiga, kebutuhan afiliasi (*affiliation*) mengacu pada dorongan individu untuk berhubungan dekat dan membangun hubungan sosial dengan orang lain. Dalam pembinaan kepemimpinan melayani, Kapolres Purwakarta dapat mendorong kolaborasi dan kerjasama tim, membangun lingkungan kerja yang inklusif, dan mengedepankan nilai-nilai seperti kebersamaan, empati, dan komunikasi yang efektif. Dalam hal ini, anggota dengan kebutuhan afiliasi yang tinggi akan merasa dihargai dan diakui oleh rekan kerja, sehingga tercipta ikatan yang kuat antar anggota tim. Ini akan berdampak positif pada pelayanan publik yang diberikan oleh Polres Purwakarta, karena hubungan yang baik antara anggota tim akan menciptakan kerjasama yang harmonis dan saling mendukung.

Tabel 3.14
Pelaksanaan *Family Gathering* Polres Purwakarta

No.	Kegiatan	Tahun		
		2020	2021	2022
1.	*Family Gathering*	-	1 kali	2 kali
2.	Sunmori	-	-	3 kali

Sumber: Polres Purwakarta, 2023

Dengan menerapkan pembinaan yang mengacu pada teori kebutuhan McClelland, Kapolres Purwakarta dapat membantu anggotanya untuk mengembangkan potensi diri, memberikan pelayanan publik yang berkualitas, serta menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Dengan demikian, Polres Purwakarta dapat mencapai tujuan organisasi yang meliputi peningkatan kepuasan masyarakat

atas pelayanan publik sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polres Purwakarta.

1.4 Kerjasama pada kepemimpinan melayani guna meningkatkan pelayanan Polri

Kerjasama pada kepemimpinan melayani bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik di Polres Purwakarta dengan mengacu pada konsep kolaborasi. Menurut Nawawi (1984), kolaborasi adalah upaya sadar untuk mencapai tujuan bersama melalui pembagian tugas/pekerjaan. Pada Polres Purwakarta, kolaborasi akan mendorong anggota Polres Purwakarta untuk bekerja sama secara efektif dalam mencapai tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Pertama, pembagian tugas dan pekerjaan dalam kolaborasi tidak dimaksudkan untuk membatasi atau mempersempit kerja individu, tetapi sebagai bagian dari satu kesatuan kerja yang terarah pada pencapaian tujuan bersama. Dalam hal ini, setiap anggota Polres Purwakarta memiliki tanggung jawab dan peran yang jelas dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Kolaborasi memungkinkan anggota untuk saling melengkapi dalam menjalankan tugas dan memanfaatkan keahlian dan potensi individu secara maksimal.

Kedua, pembentukan kolaborasi juga dapat memberikan manfaat tambahan bagi Polres Purwakarta. Kerja sama dalam konteks ini dapat meningkatkan kemampuan untuk menangani tugas atau proyek yang besar, membagi beban pendanaan yang besar, menyediakan aset kerja yang diperlukan, serta menangani masalah yang rumit dan berat yang sulit diselesaikan secara individu. Dengan kolaborasi antara anggota Polres Purwakarta, mereka dapat saling

berbagi sumber daya, pengetahuan, dan pengalaman guna mencapai hasil yang lebih baik dalam pelayanan publik.

Kolaborasi dalam kepemimpinan melayani pada Polres Purwakarta juga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dengan adanya pembagian tugas yang baik, setiap anggota dapat fokus pada area tanggung jawab mereka dan bersama-sama mencapai tujuan bersama. Kolaborasi juga memungkinkan tim untuk saling berkonsultasi, memberikan masukan, dan bekerja secara sinergis untuk menangani masalah atau tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik.

Selain itu, kolaborasi juga memupuk kepercayaan antar anggota Polres Purwakarta. Dengan berbagi tanggung jawab dan bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama, anggota akan memiliki rasa saling bergantung dan saling mendukung. Hal ini mendorong terjalinnya hubungan tim yang kuat dan meningkatkan kualitas kerja serta motivasi anggota Polres Purwakarta.

Dengan demikian, kerjasama pada kepemimpinan melayani di Polres Purwakarta, melalui konsep kolaborasi, memungkinkan anggota untuk bekerja bersama, membagi tugas, memanfaatkan sumber daya secara optimal, dan menghadapi berbagai permasalahan. Kolaborasi ini akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Polres Purwakarta serta memperkuat hubungan antar anggota tim.

Tabel 3.15
Data Kolaborasi Polres Purwakarta

No.	Kegiatan	*Stakeholder*	Tahun		
			2020	2021	2022
1.	Pelatihan bersama	1. Sat Lantas 2. Jasa Raharja 3. Bapenda	-	1 kali	1 kali
2.	Kerja tim terpadu	1. Sat Lantas 2. Jasa Raharja 3. Bapenda	-	-	3 kali
3.	Penyelesaian masalah bersama	1. Sat Reskrim 2. Kejaksaan 3. Pengadilan	1 kali	-	4 kali

Sumber: Polres Purwakarta, 2023

1.5 Pembangunan tim pada kepemimpinan melayani guna meningkatkan pelayanan Polri

Pembangunan tim dalam konteks kepemimpinan melayani pada Polres Purwakarta bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik. Teori pembangunan tim yang dihadirkan oleh Glover & Midura (2005) dapat menjadi panduan untuk mencapai tujuan tersebut. Berikut adalah beberapa langkah kunci yang perlu diperhatikan dalam pembangunan tim yang efektif:

1. Memahami kebutuhan dan karakteristik individu: Seorang pemimpin perlu memahami kekuatan dan kelemahan masing-masing anggota tim. Dengan pemahaman ini, pemimpin dapat mengalokasikan tugas dengan bijak dan membangun sinergi antara anggota tim. Pemahaman yang mendalam terhadap individu juga membantu dalam memotivasi anggota tim dan memperlancar komunikasi antar mereka.

Tabel 3.16
Data Dikjur dan Pelatihan Personil Polres Purwakarta

No.	Jenis	Tahun		
		2020	2021	2022
1.	Dikbangspes BA Dikmas Lantas	-	1	2
2.	Dikbangspes BA Regident Pengemudi	1	-	3
3.	Pelatihan Sertifikasi Kompetensi SIM	-	-	7
4.	Dikbangspes Bintara/PNS Gol. II Administrasi SDM	-	-	1
5.	Dikbangspes Perwira Pertama Pengamanan Internal	-	1	-
6.	Dikbangspes Brigadir/PNS Gol. II Administrasi Keuangan	1	-	-
7.	Dikbangspes Pama/PNS Gol. III Bendahara Pengeluaran	-	1	-
8.	Dikbangspes Ba Idik TP Narkoba	1	1	1
9.	Dikbangspes Ba Idik TP Korupsi	-	-	1
10.	Dikbangspes Ba Idik TP Siber	-	1	1

Sumber: Bag SDM Polres Purwakarta, 2023

2. Komunikasi yang efektif: Komunikasi yang terbuka dan jelas menjadi kunci dalam pembangunan tim yang berhasil. Setiap anggota tim perlu merasa didengar dan terlibat dalam pengambilan keputusan. Pemimpin tim perlu menciptakan saluran komunikasi yang memungkinkan anggota tim untuk berbagi ide, masalah, dan saran secara terbuka. Komunikasi yang efektif membantu membangun kepercayaan, meningkatkan kolaborasi, dan mengurangi konflik di dalam tim.

Tabel 3.17
Data Kegiatan Komunikasi Kapolres Purwakarta

No.	Kegiatan	Tahun		
		2020	2021	2022
1.	Jam Pimpinan	-	4	8

2.	Coffee Morning	2	4	7
3.	SMS/WA aduan internal	-	-	15

Sumber: Polres Purwakarta, 2023

3. Pengembangan keterampilan: Pembangunan tim yang sukses juga melibatkan pengembangan keterampilan anggota tim. Setiap individu perlu terus belajar dan mengembangkan keterampilan yang relevan dalam mencapai tujuan tim. Pemimpin tim dapat mendorong anggota tim untuk menghadiri pelatihan atau memfasilitasi kesempatan belajar dan pengembangan. Dengan meningkatkan keterampilan individu, tim dapat menjadi lebih efektif dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

Tabel 3.18
Data Pelatihan Polres Purwakarta

No.	Kegiatan	Tahun		
		2020	2021	2022
1.	Pelatihan kehumasan	-	1	3
2.	Sertifikasi auditor	-	-	1
3.	Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	1	-	2
4.	Pelatihan editing foto/video	2	-	1

Sumber: Bag SDM Polres Purwakarta, 2023

4. Kerjasama dan kepercayaan: Kerjasama yang kuat antara anggota tim menjadi faktor kunci dalam pembangunan tim yang efektif. Memupuk lingkungan yang saling mendukung dan inklusif akan membantu menciptakan kepercayaan di antara anggota tim. Kepercayaan yang tinggi memungkinkan mereka bekerja sama secara sinergis, berbagi pengetahuan, dan saling memperkuat. Selain itu, pemimpin tim juga perlu

menjunjung tinggi keadilan dan menciptakan iklim yang menghargai kontribusi setiap anggota tim.

Tabel 3.19
Data Kegiatan *Outbound* dan *Team Building*

No.	Kegiatan	Tahun		
		2020	2021	2022
1.	Kegiatan *Outbound* dan *Team Building*	-	-	2

Sumber: Bag SDM Polres Purwakarta, 2023

Dengan memperhatikan langkah-langkah ini, pembangunan tim pada kepemimpinan melayani di Polres Purwakarta dapat menjadi lebih efektif dalam mencapai pelayanan publik yang unggul guna meningkatkan kepercayaan masyarakat.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi.

2.1 Faktor Eksternal.

2.1.1 Peluang.

a. Pengawasan eksternal

Pengawasan eksternal berperan penting dalam meningkatkan pelayanan publik Polres Purwakarta yang berorientasi pada kepemimpinan melayani. Berikut ini adalah beberapa alasan mengapa pengawasan eksternal menjadi peluang yang baik:

1) Mendorong Akuntabilitas: Pengawasan eksternal dapat membantu Polres Purwakarta menjaga akuntabilitas dalam memberikan pelayanan publik. Dengan adanya pengawasan yang dilakukan oleh pihak independen, seperti Ombudsman atau lembaga pengawas lainnya, polisi akan merasa lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas mereka dengan baik.

2) Menjamin Keterbukaan: Pengawasan eksternal mendorong terciptanya keterbukaan informasi dan transparansi dalam pelayanan publik. Ketika Polres Purwakarta menjalankan fungsi mereka di bawah pengawasan eksternal, informasi terkait kebijakan, anggaran, dan kinerja Polres akan dapat diakses oleh masyarakat. Ini bisa membuat polisi lebih berhati-hati dan transparan dalam proses pengambilan keputusan, serta menghindari kemungkinan adanya penyalahgunaan kekuasaan.

3) Meningkatkan Kepercayaan Publik: Dengan dikawal oleh lembaga pengawasan eksternal yang terpercaya, seperti Ombudsman, kepercayaan publik terhadap Polres Purwakarta dapat meningkat. Pelayanan publik yang transparan, adil, dan profesional akan memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa polisi benar-benar berkomitmen dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

4) Memperbaiki Kualitas Pelayanan: Pengawasan eksternal dapat membantu mengidentifikasi kelemahan atau masalah dalam sistem pelayanan publik Polres Purwakarta. Dengan adanya laporan dan rekomendasi dari lembaga pengawas eksternal, polisi dapat memperbaiki tindakan atau kebijakan yang tidak sesuai standar, serta melakukan perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

5) Menghindari Penyalahgunaan Kekuasaan: Pengawasan eksternal berperan sebagai mekanisme pengendalian untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan oleh aparat kepolisian. Keberadaan pengawasan eksternal dapat mengurangi potensi penyalahgunaan tugas dan wewenang yang dapat merugikan masyarakat. Hal ini akan menjaga integritas dan reputasi Polres Purwakarta dalam memberikan pelayanan publik yang adil dan bermartabat.

b. Peran serta masyarakat

Peran serta masyarakat memiliki peran penting dalam meningkatkan pelayanan publik Polres Purwakarta yang berorientasi pada kepemimpinan melayani. Berikut ini adalah beberapa alasan mengapa peran serta masyarakat menjadi peluang yang baik:

1) Memperkuat Keterlibatan Masyarakat: Melalui peran serta masyarakat, Polres Purwakarta dapat melibatkan aktif masyarakat dalam proses perencanaan, pemantauan, dan evaluasi kebijakan serta program pelayanan publik. Dengan melibatkan masyarakat, polisi dapat memahami lebih baik kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga mereka dapat merespons dengan tepat dan memberikan pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2) Pengumpulan Informasi dan Pendekatan Local Wisdom: Masyarakat memiliki pengetahuan lokal yang berharga tentang kondisi dan

kebutuhan di daerah mereka. Melibatkan masyarakat dapat membantu Polres Purwakarta dalam mengumpulkan informasi yang relevan dan memperoleh wawasan dari perspektif masyarakat. Dengan demikian, polisi dapat menggunakan pendekatan local wisdom untuk mengembangkan program dan pelayanan yang lebih efektif dan bertujuan.

3) Sarana Umpan Balik (Feedback) yang Berharga: Masyarakat juga berperan sebagai sumber umpan balik yang berharga bagi Polres Purwakarta. Melalui partisipasi aktif masyarakat, polisi dapat mendapatkan informasi tentang kegagalan atau keberhasilan dari pelayanan yang diberikan. Umpan balik ini dapat membantu polisi dalam mengidentifikasi kelemahan atau masalah dalam pelayanan mereka, dan memperbaikinya untuk kualitas pelayanan yang lebih baik. Interaksi dan dialog yang terjadi juga dapat memperkuat hubungan antara polisi dan masyarakat.

4) Pengawasan Sosial: Dengan melibatkan masyarakat dalam pengawasan sosial, Polres Purwakarta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk turut mengawasi dan melaporkan perilaku yang melanggar hukum atau aturan yang merugikan kepentingan publik. Ini dapat membantu polisi dalam melakukan tindakan preventif, menindak pelanggaran, dan memastikan keadilan dalam pelayanan publik

c. Bantuan Pemda Purwakarta

Bantuan Pemerintah Daerah (Pemda) memiliki peran yang penting dalam meningkatkan pelayanan publik Polres Purwakarta yang berorientasi pada kepemimpinan melayani. Berikut ini adalah beberapa alasan mengapa bantuan Pemda menjadi peluang yang baik:

1) Tambahan Sumber Daya: Dalam banyak kasus, Polres Purwakarta dapat menghadapi keterbatasan keuangan atau infrastruktur dalam memberikan pelayanan publik yang efektif. Bantuan Pemda dapat memberikan tambahan sumber daya yang diperlukan untuk meningkatkan kapasitas Polres Purwakarta dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Contohnya, Pemda dapat menyediakan anggaran tambahan untuk pelatihan atau peralatan yang diperlukan oleh polisi.

2) Sinergi dalam Penyelesaian Masalah: Dengan adanya bantuan Pemda, Polres Purwakarta dapat bekerja sama dengan Pemda dalam menyelesaikan masalah yang terkait dengan pelayanan publik. Pemda memiliki pengetahuan dan wewenang yang lebih luas dalam hal pengembangan infrastruktur, perencanaan kota, dan berbagai kebijakan publik. Kolaborasi antara Polres dan Pemda dapat menghasilkan sinergi yang meningkatkan efektivitas solusi atas masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

3) Kolaborasi Program Publik: Polres Purwakarta dapat berkolaborasi dengan Pemda dalam menjalankan program-program publik yang mendukung pelayanan publik. Misalnya, Polres dapat bekerja sama dengan Pemda dalam program keamanan lingkungan, program pemantauan lalu lintas, atau program penanggulangan bencana. Kolaborasi semacam ini dapat meningkatkan efektivitas dan dampak positif dari program-program tersebut, serta memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

4) Keterpaduan Pelayanan: Bantuan Pemda dapat memperkuat keterpaduan pelayanan antara Polres Purwakarta dengan Pemda. Polres dapat memanfaatkan dukungan dan sinergi dengan Pemda dalam hal sistem komunikasi, pengaduan masyarakat, dan koordinasi dalam menjalankan pelayanan publik. Hal ini akan mempermudah akses dan koordinasi antara Polres dan Pemda, sehingga pelayanan publik dapat berjalan lebih efisien dan efektif

d. Kerjasama pelatihan dan pengembangan keterampilan

Kerjasama pelatihan dan pengembangan keterampilan dapat menjadi peluang yang baik dalam mengembangkan kepemimpinan melayani di Polres Purwakarta guna meningkatkan pelayanan publik. Berikut adalah beberapa alasan mengapa kerjasama ini dapat dijadikan peluang yang bernilai:

1) Peningkatan kualitas pelayanan: Melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan, anggota Polres Purwakarta dapat memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Mereka dapat mempelajari teknik komunikasi efektif, manajemen stres, pemecahan masalah, dan keterampilan lainnya yang relevan dalam memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan responsif.

2) Pemenuhan kebutuhan masyarakat: Dengan pelatihan yang tepat, anggota Polres Purwakarta dapat lebih memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Pelatihan dalam bidang kebudayaan lokal, penanganan kekerasan dalam rumah tangga, penanganan korban kejahatan, atau penanganan konflik sosial dapat membantu anggota Polres agar dapat memberikan pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat Purwakarta.

3) Peningkatan kepercayaan masyarakat: Melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan, anggota Polres Purwakarta dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat. Ketika masyarakat melihat polisi yang dilengkapi dengan keterampilan yang ditingkatkan, mereka akan merasa lebih percaya dan aman. Hal ini akan memperkuat hubungan antara polisi dan masyarakat, serta

membantu membangun citra positif Polres Purwakarta.

4) Peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja: Pelatihan dan pengembangan keterampilan juga dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja anggota Polres Purwakarta. Dengan keterampilan yang ditingkatkan, anggota polisi dapat mengatasi permasalahan yang kompleks dengan lebih baik, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan produktivitas mereka. Ini pada akhirnya akan meningkatkan pelayanan publik yang diberikan oleh Polres Purwakarta.

e. Pengembangan *Smart City* Purwakarta

Pengembangan Smart City Purwakarta dapat menjadi peluang yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan publik Polres Purwakarta melalui kepemimpinan yang melayani. Berikut adalah beberapa alasan mengapa pengembangan Smart City dapat menjadi peluang yang bernilai:

1) Integrasi teknologi dalam peningkatan keamanan publik: Smart City Purwakarta dapat menggunakan teknologi yang canggih, seperti kamera CCTV pintar, sistem deteksi dini, dan analisis data cerdas, untuk memperkuat keamanan dan penegakan hukum di wilayah tersebut. Dengan adanya teknologi ini, Polres Purwakarta dapat lebih efektif dalam mendeteksi kejahatan, merespons keadaan darurat, dan melaksanakan patroli yang lebih efisien. Teknologi tersebut juga dapat

membantu mengurangi angka kejahatan dan menciptakan lingkungan yang lebih aman bagi masyarakat.

2) Peningkatan komunikasi dan kolaborasi antara Polres dan masyarakat: Smart City Purwakarta dapat menyediakan platform komunikasi yang interaktif antara Polres dan masyarakat. Melalui aplikasi mobile atau portal web yang terintegrasi, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkait keamanan, laporan kejahatan, pembayaran denda, atau permintaan bantuan. Polres Purwakarta juga dapat menggunakan platform ini untuk melibatkan masyarakat dalam program keamanan dan mendapatkan umpan balik yang berharga. Hal ini akan meningkatkan transparansi, partisipasi, dan kepercayaan masyarakat terhadap polisi.

3) Penyediaan layanan publik yang efisien dan ramah pengguna: Smart City Purwakarta dapat menyediakan berbagai layanan publik yang terhubung dan mudah diakses oleh masyarakat. Contohnya, Polres dapat mengimplementasikan sistem pelaporan digital untuk laporan kehilangan, kejahatan, atau pengaduan masyarakat. Selain itu, sistem manajemen lalu lintas cerdas, tempat parkir pintar, dan pemberitahuan cepat tentang situasi lalu lintas dapat membantu meningkatkan mobilitas dan mengurangi kemacetan. Dengan adanya penggunaan teknologi ini, pelayanan publik yang disediakan oleh Polres Purwakarta dapat

menjadi lebih efisien, mudah diakses, dan ramah pengguna.

4) Pengelolaan data yang lebih baik dan analisis yang mendalam: Smart City Purwakarta melibatkan pengumpulan dan analisis data yang mendalam. Polres Purwakarta dapat memanfaatkan data yang terkumpul ini untuk mengidentifikasi pola kejahatan, menganalisis tren keamanan, dan menyusun strategi preemtif. Dengan memahami kebutuhan dan tantangan keamanan yang spesifik, Polres dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif. Analisis data juga dapat membantu Polres dalam pengambilan keputusan yang berbasis bukti, dan pola kejahatan yang teridentifikasi dapat menjadi dasar untuk peningkatan patroli di daerah yang rentan.

2.1.2 Ancaman.

a. Tingginya harapan publik

Tingginya harapan publik dapat menjadi ancaman terhadap kepemimpinan melayani dalam meningkatkan pelayanan publik Polres Purwakarta. Berikut adalah beberapa alasan mengapa hal ini dapat menjadi tantangan:

1) Harapan yang sulit dipenuhi sepenuhnya: Publik sering memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan publik, terutama dalam hal keamanan dan penegakan hukum. Namun, dalam beberapa kasus, harapan ini mungkin sulit untuk dipenuhi sepenuhnya karena

keterbatasan sumber daya, batasan hukum, atau faktor lingkungan lainnya. Ketika harapan publik tidak dapat dipenuhi, hal ini dapat menimbulkan rasa frustrasi dan ketidakpercayaan terhadap Polres Purwakarta.

2) Tuntutan untuk respons yang cepat: Dalam era informasi dan teknologi yang berkembang pesat, publik memiliki harapan untuk mendapatkan respons yang cepat dari penyedia layanan publik, termasuk Polres Purwakarta. Permintaan bantuan darurat, pelaporan kejahatan, atau keluhan publik seringkali diharapkan untuk ditindaklanjuti dengan segera. Namun, realitasnya adalah bahwa Polres mungkin menghadapi keterbatasan dalam menyediakan respons yang instan karena jumlah kasus, prioritas, atau kendala operasional lainnya. Kecepatan dan kualitas respons yang tidak bisa memenuhi harapan publik dapat mengakibatkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan.

3) Harapan akan integritas dan akuntabilitas: Publik memiliki harapan yang tinggi terhadap integritas dan akuntabilitas dalam Penegakan hukum. Masyarakat ingin melihat bahwa Polres Purwakarta menjalankan tugas mereka dengan keadilan, kejujuran, dan transparansi. Namun, terkadang terdapat kejadian-kejadian atau insiden yang melibatkan anggota Polres yang menimbulkan keraguan akan integritas dan akuntabilitas mereka. Hal ini dapat merusak

kepercayaan masyarakat terhadap Polres dan menghambat upaya dalam membangun kepemimpinan melayani.

b. Tingginya ego sektoral

Tingginya ego sektoral instansi pemerintah yang terlibat dapat menjadi ancaman terhadap kepemimpinan melayani dalam meningkatkan pelayanan publik Polres Purwakarta. Berikut adalah beberapa alasan mengapa hal ini dapat menjadi tantangan:

1) Persaingan dan konflik kepentingan: Ketika instansi pemerintah yang terlibat memiliki ego sektoral yang tinggi, mereka mungkin cenderung bersaing satu sama lain untuk mendapatkan pengakuan, sumber daya, atau dukungan. Hal ini dapat mengakibatkan konflik kepentingan antarinstansi, yang pada gilirannya dapat menghambat kerjasama yang efektif dan menganggu pelayanan publik yang berkualitas. Misalnya, jika ada konflik antara Polres dan instansi terkait dalam hal alokasi anggaran atau kewenangan, maka pelayanan kepada masyarakat dapat terhambat.

2) Kurangnya koordinasi dan sinergi: Tingginya ego sektoral dapat menghambat koordinasi dan sinergi antara instansi pemerintah yang berperan dalam pelayanan publik. Tanpa koordinasi yang efektif, tugas dan tanggung jawab masing-masing instansi dapat tumpang tindih, saling mengira, atau bahkan terlewatkan. Hal ini kemudian dapat menghambat integrasi

pelayanan publik dan mengurangi efisiensi serta kualitas layanan kepada masyarakat.

3) Pembatasan akses informasi dan sumber daya: Ego sektoral yang tinggi dapat mengakibatkan instansi pemerintah yang terlibat enggan untuk berbagi informasi atau sumber daya yang relevan dengan instansi lainnya. Ini dapat menyulitkan Polres Purwakarta dalam mendapatkan informasi terkini atau dukungan yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan publik mereka. Keterbatasan ini dapat menghambat efisiensi operasional dan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

c. Budaya korupsi

Budaya korupsi merupakan ancaman serius terhadap kepemimpinan melayani dalam meningkatkan pelayanan publik Polres Purwakarta. Berikut adalah beberapa alasan mengapa budaya korupsi menjadi tantangan:

1) Merusak integritas: Budaya korupsi merusak integritas kepemimpinan dan petugas Polres Purwakarta. Korupsi mengimplikasikan pada hilangnya kepercayaan publik terhadap pihak berwenang, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi efektivitas upaya pelayanan publik.

2) Menghambat pelayanan publik: Korupsi sering kali berdampak negatif pada efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Jika korupsi menjadi budaya yang diakui, proses

administrasi yang seharusnya cepat dan transparan dapat menjadi lambat dan tertunda.

3) Menurunkan kualitas pelayanan: Ketika korupsi menjadi budaya yang diterima dan diabaikan, prioritas pelayanan publik dapat berubah menjadi memenuhi kepentingan pribadi daripada kepentingan masyarakat. Hal ini dapat menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Polres Purwakarta kepada masyarakat.

4) Menciptakan ketidakadilan: Budaya korupsi dapat menciptakan ketidakadilan dalam penegakan hukum. Orang yang memiliki akses atau hubungan yang baik dengan pihak berwenang dapat dengan mudah menghindari hukuman atau mendapatkan perlakuan khusus, sementara orang lain yang tidak mampu atau tidak memiliki akses seperti itu akan diabaikan.

5) Menciptakan lingkungan kerja yang tidak sehat: Ketika budaya korupsi mendarah daging dalam suatu organisasi, seorang pemimpin yang berintegritas atau anggota tim yang berusaha melakukan pelayanan dengan baik dapat merasa terpinggirkan atau terjebak dalam lingkungan yang tidak sehat. Ini dapat menghambat perubahan positif dan menghalangi peningkatan pelayanan publik.

d. Perkembangan Medsos

Perkembangan media sosial atau medsos telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai

aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik. Namun, kemajuan di dalam dunia media sosial juga dapat dianggap sebagai ancaman terhadap kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan publik di Polres Purwakarta. Berikut ini adalah penjelasan tentang bagaimana perkembangan medsos dapat menjadi ancaman:

1) Kecepatan dan Penyebaran Informasi: Media sosial memungkinkan berita dan informasi tersebar dengan cepat dan mencapai jumlah pengguna yang sangat besar. Ancaman terkait ini adalah jika ada informasi yang tidak akurat atau berita palsu yang menyebar, hal ini dapat mempengaruhi reputasi Polres Purwakarta dan memicu ketidakpercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

2) Ketidakseimbangan Informasi: Media sosial juga memberikan pengaruh besar dalam mengatur agendasetting, di mana isu-isu yang sedang hangat di medsos dapat mempengaruhi prioritas dan fokus pelayanan publik yang disediakan oleh Polres Purwakarta. Ancaman terkait ini adalah jika isu-isu yang bukan prioritas masyarakat atau kebutuhan pelayanan yang sesungguhnya mendominasi perhatian publik karena pengaruh dari medsos.

3) Komentar dan Ulasan Negatif: Media sosial dapat memberikan platform bagi individu atau kelompok untuk mengungkapkan pendapat mereka tentang polisi dan pelayanan publik yang diberikan. Ancaman terkait ini adalah jika

terdapat komentar atau ulasan negatif yang menyebar secara viral, hal ini dapat merusak reputasi Polres Purwakarta dan memberikan dampak negatif pada kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

4) Penyebaran Konten yang Tidak Etis atau Melanggar Hukum: Media sosial juga memberikan kemungkinan bagi individu atau kelompok untuk menyebarkan konten yang tidak etis atau melanggar hukum, seperti penyebaran informasi pribadi atau fitnah. Ancaman terkait ini adalah jika hal-hal tersebut terjadi terhadap anggota Polres Purwakarta, hal ini dapat merusak integritas dan reputasi institusi secara keseluruhan.

e. Tingginya intoleransi

Tingginya intoleransi menimbulkan ancaman pada kepemimpinan melayani dan juga pada pelayanan publik Polres Purwakarta. Intoleransi secara umum adalah ketidakmampuan atau ketidakmauan untuk menerima perbedaan, baik itu dalam hal agama, suku, ras, gender, atau pandangan politik. Ini menciptakan lingkungan yang tidak inklusif dan dapat menghambat terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Intoleransi dapat menghalangi pemimpin melayani dalam menjalankan tugas mereka dengan sepenuh hati dan objektivitas. Ketika seorang pemimpin cenderung bersikap tidak inklusif atau memihak terhadap kelompok tertentu, pelayanan publik dapat

menjadi tidak adil dan tidak merata. Hal ini dapat mengurangi kepercayaan publik terhadap Polres Purwakarta dan juga mempengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan.

Selain itu, intoleransi juga dapat memicu konflik dan ketegangan antarwarga yang akhirnya berdampak negatif pada pelayanan publik. Ketidakharmonisan antara masyarakat dengan aparat kepolisian dapat mengurangi kerjasama yang diperlukan untuk menciptakan lingkungan yang aman dan damai. Polres Purwakarta harus menjaga keragaman dan mencegah polarisasi dalam masyarakat agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik.

2.2 Faktor Internal.

2.2.1 Kekuatan.

a. Pengawasan Internal

Pengawasan internal berpengaruh pada kepemimpinan melayani untuk meningkatkan pelayanan publik di Polres Purwakarta dengan beberapa alasan berikut:

1) Mendukung Efisiensi dan Efektivitas: Pengawasan internal membantu memastikan bahwa semua proses dan kegiatan di Polres Purwakarta berjalan dengan efisiensi dan efektivitas. Dengan adanya pengawasan yang baik, aturan dan prosedur yang telah ditetapkan akan diterapkan secara konsisten. Ini membantu menghindari adanya tindakan yang tidak produktif atau yang tidak sesuai dengan tujuan pelayanan publik. Dengan proses yang

lebih efisien dan efektif, maka pelayanan publik dapat ditingkatkan.

2) Menjaga Integritas dan Etika: Pengawasan internal berperan penting dalam menjaga integritas dan etika di dalam Polres Purwakarta. Pengawasan yang ketat akan meminimalisir terjadinya pelanggaran aturan dan sikap yang tidak etis. Hal ini penting karena integritas dan etika yang baik dari anggota polisi akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Dengan implementasi pengawasan internal yang baik, kepemimpinan melayani akan mengarahkan anggotanya untuk senantiasa bertindak sesuai dengan standar etika yang tinggi.

3) Mendorong Akuntabilitas dan Tanggung Jawab: Pengawasan internal dapat meningkatkan akuntabilitas dan tanggung jawab di Polres Purwakarta. Dalam kepemimpinan melayani, anggota polisi harus bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambilnya. Dengan adanya pengawasan internal yang efektif, anggota polisi akan merasa terpantau dan memiliki tanggung jawab untuk menjalankan tugasnya dengan baik. Ini akan mengurangi peluang terjadinya pelanggaran atau tindakan yang tidak profesional.

4) Memperbaiki Kualitas Pelayanan Publik: Pengawasan internal yang baik turut

berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Polres Purwakarta. Dengan adanya pengawasan yang ketat, anggota polisi akan dilibatkan dalam evaluasi dan umpan balik terhadap pelayanan yang mereka berikan. Dengan demikian, proses pengawasan internal akan membantu mengidentifikasi kelemahan dan area perbaikan dalam pemberian pelayanan publik. Ini akan berdampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

b. SOP Pelayanan Publik

SOP (*Standard Operating Procedure*) Pelayanan Publik memiliki pengaruh yang kuat pada kepemimpinan melayani untuk meningkatkan pelayanan publik di Polres Purwakarta. Berikut adalah beberapa alasan mengapa SOP Pelayanan Publik sangat penting dalam konteks ini:

1) Memastikan Konsistensi dan Standar Pelayanan: SOP Pelayanan Publik menjadi panduan utama bagi anggota Polres Purwakarta dalam memberikan pelayanan publik yang konsisten dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan adanya SOP yang jelas dan terstruktur, setiap anggota polisi dapat mengikuti langkah-langkah yang telah ditetapkan untuk menyelesaikan tugas mereka. Hal ini membantu memastikan bahwa setiap warga yang meminta pelayanan akan mendapatkan perlakuan yang sama dan kualitas pelayanan yang diharapkan.

2) Meningkatkan Efisiensi dan Produktivitas: SOP Pelayanan Publik membantu meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya prosedur yang telah terdefinisi dengan baik, anggota Polres Purwakarta dapat melaksanakan tugas mereka dengan lebih efisien. Mereka tidak perlu memikirkan proses atau langkah-langkah yang harus diambil secara berulang-ulang, karena sudah diatur dalam SOP. Sebagai hasilnya, waktu dan sumber daya dapat digunakan secara lebih efektif, dan pelayanan dapat diberikan dengan lebih cepat kepada masyarakat.

3) Menjamin Transparansi dan Akuntabilitas: SOP Pelayanan Publik berperan dalam menjamin transparansi dan akuntabilitas dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya SOP yang terdokumentasi dengan baik, setiap tugas dan keputusan yang diambil dapat ditelusuri dan dipertanggungjawabkan. Hal ini membantu mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang atau tindakan yang tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam kepemimpinan melayani, transparansi dan akuntabilitas adalah aspek penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap Polres Purwakarta.

4) Meningkatkan Kualitas Pelayanan: Dengan implementasi SOP Pelayanan Publik yang baik, Polres Purwakarta dapat meningkatkan kualitas

pelayanan kepada masyarakat. SOP membantu anggota polisi dalam memahami dan mengikuti prosedur yang telah terbukti memberikan pelayanan yang baik. Selain itu, SOP juga memberikan panduan tentang bagaimana menangani situasi yang berbeda dan bagaimana merespon permintaan dari masyarakat dengan baik. Dengan demikian, SOP Pelayanan Publik berfungsi sebagai alat untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan yang diberikan di Polres Purwakarta.

c. *Command Centre*

Command Centre memiliki pengaruh yang signifikan pada kepemimpinan melayani untuk meningkatkan pelayanan publik di Polres Purwakarta. Berikut adalah beberapa alasan mengapa Command Centre penting dalam konteks ini:

1) Pemantauan dan Pengelolaan Operasional: *Command Centre* memungkinkan kepemimpinan melayani untuk memantau dan mengelola operasional Polres Purwakarta secara langsung. Dalam *Command Centre*, informasi operasional dari berbagai sumber seperti CCTV, sistem komunikasi, dan sistem pelaporan dapat diintegrasikan dan dianalisis secara real-time. Hal ini membantu pemimpin dalam membuat keputusan yang tepat berdasarkan informasi terkini, mengidentifikasi dan menangani masalah dengan cepat, serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia.

2) Respons Cepat terhadap Keadaan Darurat: *Command Centre* memungkinkan kepemimpinan melayani untuk merespons keadaan darurat dengan cepat dan efektif. Dalam situasi krisis atau keadaan darurat, *Command Centre* berfungsi sebagai pusat pengumpulan informasi. Pemimpin dapat melihat perkembangan situasi secara real-time, mengkoordinasikan respon, dan mengirimkan instruksi kepada personel di lapangan. Dengan adanya *Command Centre*, waktu respons dapat diperpendek, koordinasi antarunit dapat ditingkatkan, dan keselamatan serta keamanan masyarakat dapat diprioritaskan.

3) Koordinasi dan Kolaborasi Antar Tim: *Command Centre* memfasilitasi koordinasi dan kolaborasi antar tim di Polres Purwakarta. Tim-tim yang terlibat dalam pelayanan publik, seperti patroli, investigasi, atau lalu lintas, dapat saling berkomunikasi dan berbagi informasi secara efisien melalui sistem komunikasi di *Command Centre*. Ini membantu meningkatkan koordinasi operasional, memfasilitasi pertukaran informasi yang penting, dan memastikan kolaborasi yang efektif antar tim. Kolaborasi yang baik juga berdampak pada peningkatan pelayanan yang terintegrasi dan berfokus pada kebutuhan masyarakat.

4) Pengawasan dan Evaluasi Kinerja: *Command Centre* memungkinkan pemimpin untuk melakukan pengawasan dan evaluasi kinerja

Polres Purwakarta dengan lebih sistematis. Dalam *Command Centre*, pemimpin dapat melihat dan menganalisis data operasional, kinerja personel, serta tren kejadian kejahatan. Hal ini membantu pemimpin dalam memantau kinerja anggota Polres Purwakarta, mengidentifikasi area perbaikan, dan mengambil tindakan yang sesuai untuk meningkatkan pelayanan publik. Dengan adanya pengawasan yang efektif, kepemimpinan melayani dapat memastikan bahwa tujuan pelayanan publik tercapai dengan baik.

d. Dukungan Anggaran

Dukungan anggaran memiliki pengaruh yang signifikan pada kepemimpinan melayani untuk meningkatkan pelayanan publik di Polres Purwakarta. Berikut adalah beberapa alasan mengapa dukungan anggaran penting dalam konteks ini:

1) Penyediaan Sumber Daya yang Memadai: Dukungan anggaran yang memadai memungkinkan Polres Purwakarta untuk mendapatkan sumber daya yang diperlukan untuk memberikan pelayanan publik yang baik. Anggaran yang cukup dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan operasional seperti peralatan, transportasi, perangkat teknologi, dan fasilitas. Dengan adanya sumber daya yang cukup, anggota polisi dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2) Pengembangan Program Pelatihan dan Peningkatan Kapasitas: Dukungan anggaran memungkinkan Polres Purwakarta untuk mengembangkan program pelatihan yang diperlukan untuk meningkatkan kapasitas dan keahlian anggota polisi. Program pelatihan ini dapat meliputi pelatihan dalam bidang hukum, teknologi informasi, komunikasi interpersonal, penanganan konflik, dan lain sebagainya. Dengan adanya anggaran yang cukup, anggota polisi dapat terus mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka, sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3) Modernisasi dan Inovasi: Dukungan anggaran memungkinkan Polres Purwakarta untuk melakukan modernisasi dan inovasi dalam pelayanan publik. Misalnya, dengan anggaran yang cukup, Polres Purwakarta dapat mengimplementasikan teknologi canggih seperti sistem manajemen keamanan, aplikasi mobile, sistem pelaporan online, dan penggunaan pengenalan wajah, yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Anggaran juga dapat digunakan untuk melakukan riset dan pengembangan dalam meningkatkan metode pelayanan publik yang lebih baik dan efisien.

4) Meningkatkan Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan: Dukungan anggaran yang memadai

memungkinkan Polres Purwakarta untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik. Misalnya, anggaran dapat digunakan untuk membuka pos pelayanan di lokasi yang strategis, memperluas jangkauan layanan, meningkatkan fasilitas pelayanan yang ramah dan nyaman, serta meningkatkan pelatihan pelayanan pelanggan bagi anggota polisi. Dengan meningkatnya aksesibilitas dan kualitas pelayanan, masyarakat dapat lebih mudah mengakses dan mendapatkan pelayanan yang memenuhi kebutuhan mereka.

e. Inovasi Kapolres

Inovasi Kapolres memiliki pengaruh yang signifikan pada kepemimpinan melayani dan pelayanan publik di Polres Purwakarta. Berikut adalah beberapa alasan mengapa inovasi Kapolres berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan publik:

1) Penemuan Solusi Baru: Melalui inovasi, Kapolres dapat mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan yang ada dalam pelayanan publik. Dengan menghadirkan solusi baru, seperti penggunaan teknologi yang canggih atau pengembangan metode baru, Polres Purwakarta dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

2) Pengembangan Keterampilan: Inovasi mendorong pengembangan keterampilan dan pengetahuan anggota Polres Purwakarta. Kapolres yang inovatif akan mendorong

anggotanya untuk berpikir kreatif, berani mengambil risiko, dan beradaptasi dengan perubahan teknologi. Hal ini akan berdampak positif pada peningkatan kompetensi anggota dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

3) Keterlibatan Masyarakat: Inovasi Kapolres dapat melibatkan masyarakat secara aktif dalam memberikan masukan atau saran untuk perbaikan pelayanan publik. Melalui program partisipatif, seperti penggunaan aplikasi atau mekanisme umpan balik online, masyarakat dapat terlibat langsung dalam proses perencanaan dan evaluasi pelayanan publik. Hal ini akan membantu Polres Purwakarta dalam memahami kebutuhan masyarakat secara lebih baik dan memberikan pelayanan yang lebih sesuai dengan harapan mereka.

4) Image Positif: Inovasi Kapolres yang berhasil dalam meningkatkan pelayanan publik akan menciptakan citra positif bagi Polres Purwakarta. Ketika masyarakat merasakan perubahan dalam pelayanan yang diberikan, mereka akan memiliki kepercayaan yang lebih besar terhadap Polres Purwakarta dan akan melihatnya sebagai institusi yang mampu memberikan pelayanan berkualitas. Hal ini akan memperkuat hubungan antara Polres dan masyarakat serta meningkatkan kepuasan publik terhadap kinerja Polres Purwakarta secara keseluruhan.

2.2.2 Kelemahan.

a. Pelanggaran anggota/komplain masyarakat

Pelanggaran anggota atau komplain masyarakat dapat menjadi kelamahan pada kepemimpinan melayani dan upaya meningkatkan pelayanan publik di Polres Purwakarta. Berikut adalah beberapa alasan mengapa hal ini dapat menjadi kelamahan:

1) Menurunkan Kepercayaan Publik: Ketika terjadi pelanggaran anggota atau komplain masyarakat yang tidak ditangani dengan baik, hal ini dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap Polres Purwakarta. Masyarakat akan merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan dan meragukan kemampuan Polres dalam menjalankan tugas dengan baik. Hal ini dapat merusak citra Polres Purwakarta dan memperburuk hubungan antara polisi dan masyarakat.

2) Gangguan pada Efektivitas Pelayanan: Sebuah keluhan yang tidak ditangani dengan cepat dan baik dapat mengganggu efektivitas pelayanan publik. Jika polisi tidak merespon komplain masyarakat dengan melakukan tindakan yang tepat, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan yang lebih besar dan menimbulkan ketidakpercayaan pada penggunaan kekuasaan oleh anggota polisi. Akibatnya, layanan publik yang diberikan oleh Polres Purwakarta dapat menjadi tidak efisien dan berdampak negatif pada kepuasan masyarakat.

3) Menurunkan Moral Anggota: Jika terjadi pelanggaran oleh anggota polisi sendiri, hal ini dapat menurunkan morale dan semangat anggota untuk bekerja dengan baik. Ketika anggota polisi terlibat dalam praktik tidak etis atau melanggar peraturan yang ada, hal ini dapat mempengaruhi integritas dan profesionalisme keseluruhan dari anggota tersebut. Akibatnya, anggota polisi mungkin kehilangan kepercayaan dan motivasi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

4) Menurunkan Akuntabilitas: Jika pelanggaran anggota atau komplain masyarakat tidak ditindaklanjuti dengan baik, hal ini dapat menurunkan akuntabilitas Polri. Ketika polisi tidak bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan atau komplain masyarakat tidak ditangani secara transparan, hal tersebut menciptakan ketidakpercayaan dan ketidakadilan dalam pelayanan publik. Akuntabilitas yang buruk akan mengganggu upaya kepemimpinan melayani dan upaya meningkatkan pelayanan publik di Polres Purwakarta.

b. Lahan pengembangan sarana dan prasarana terbatas

Lahan pengembangan sarana dan prasarana yang terbatas dapat menjadi hambatan pada kepemimpinan yang melayani serta upaya meningkatkan pelayanan publik di Polres Purwakarta dengan beberapa alasan berikut:

1) Terbatasnya lahan dapat membatasi kemampuan dalam mengembangkan dan memperluas sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Hal ini akan berdampak pada ketersediaan dan kualitas fasilitas yang digunakan oleh Polres Purwakarta, seperti kantor, ruang tahanan, laboratorium forensik, dan lain sebagainya. Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dapat menghambat efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

2) Lahan yang terbatas juga dapat menyebabkan ketidakmampuan untuk mengembangkan area parkir yang memadai. Kondisi ini membuat masyarakat yang datang ke Polres Purwakarta kesulitan menemukan tempat parkir, mengakibatkan kemacetan lalu lintas dan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan publik. Keterbatasan lahan untuk parkir juga dapat menghambat mobilitas dan ketersediaan kendaraan operasional polisi yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka.

3) Selain itu, lahan pengembangan yang terbatas juga dapat membatasi kemampuan Polres Purwakarta dalam mengembangkan unit-unit perawatan dan pemeliharaan kendaraan operasional polisi. Dengan lahan terbatas, fasilitas perbaikan dan perawatan kendaraan mungkin tidak memadai untuk memenuhi

kebutuhan seluruh armada polisi. Hal ini dapat mengakibatkan keterlambatan dalam perbaikan kendaraan yang mengganggu tugas dan pelayanan publik yang diberikan oleh Polres Purwakarta.

4) Terakhir, keterbatasan lahan juga dapat menghambat pengembangan ruang kerja dan ruang pertemuan yang memadai bagi petugas polisi. Ruang kerja yang sesak dan kurang nyaman dapat mempengaruhi produktivitas petugas, serta membatasi kemampuan Polres Purwakarta dalam mengadakan pertemuan atau pelatihan. Kondisi ini dapat mengganggu komunikasi internal dan kesinambungan pengembangan sumber daya manusia di Polres Purwakarta.

c. Belum semua pelayanan publik *online*

Ada beberapa alasan mengapa belum semua pelayanan di Polres Purwakarta menjadi online bisa menjadi hambatan. Berikut adalah beberapa kemungkinan penyebabnya:

1) Keterbatasan Infrastruktur: Masih terdapat keterbatasan infrastruktur, seperti koneksi internet yang tidak stabil atau kurangnya perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan untuk menyediakan layanan online secara menyeluruh. Konsistensi dalam menyediakan akses online yang lancar dan aman bisa menjadi kendala teknis yang sulit diatasi.

2) Adopsi Teknologi yang Lambat: Beberapa organisasi mungkin ragu-ragu untuk beralih sepenuhnya ke pelayanan online karena adopsi teknologi yang lambat. Perubahan dalam cara kerja dan sikap yang terkait dengan penggunaan teknologi baru memerlukan waktu dan upaya untuk diterima dengan baik oleh semua pihak yang terlibat.

d. Belum semua anggota memiliki pelatihan

Belum semua anggota memiliki pelatihan atau keterampilan yang diperlukan dapat menjadi kelemahan pada kepemimpinan melayani dalam meningkatkan pelayanan publik di Purwakarta. Berikut beberapa alasan mengapa hal ini dapat menjadi kendala:

1) Ketidaktahuan: Anggota yang tidak memiliki pelatihan yang cukup mungkin tidak sepenuhnya memahami prinsip-prinsip dan strategi kepemimpinan melayani. Mereka mungkin tidak terbiasa dengan pendekatan yang berfokus pada kebutuhan masyarakat dan memenuhi harapan mereka.

2) Kurangnya keterampilan komunikasi: Pelatihan kepemimpinan melayani melibatkan pengembangan keterampilan komunikasi yang efektif. Jika anggota tidak memiliki kemampuan komunikasi yang baik, mereka mungkin kesulitan dalam memahami dan menanggapi kebutuhan publik dengan baik.

3) Kurangnya pemahaman akan proses pelayanan publik: Pelatihan memberikan pemahaman yang lebih luas tentang proses pelayanan publik dan bagaimana mengoptimalkannya. Tanpa pelatihan tersebut, anggota mungkin tidak mampu mengidentifikasi dan mengatasi kendala yang ada dalam pelayanan publik.

4) Kurangnya pemahaman tentang pentingnya kolaborasi: Kepemimpinan melayani mendorong kolaborasi antara anggota dalam pelayanan publik. Anggota yang tidak memiliki pelatihan yang cukup mungkin kurang memahami pentingnya kerja sama dan koordinasi yang efektif dalam tim.

5) Kurangnya pemahaman tentang peran dan tanggung jawab: Pelatihan juga membantu anggota dalam memahami peran dan tanggung jawab mereka dalam memberikan pelayanan publik. Tanpa pemahaman yang cukup, anggota mungkin tidak mampu menjalankan tugas mereka secara efisien dan efektif.

e. Subjektifitas sistem promosi

Subjektivitas dalam sistem promosi dapat menjadi kelemahan pada kepemimpinan melayani dalam meningkatkan pelayanan publik di Purwakarta. Berikut beberapa alasan mengapa hal ini dapat menjadi kendala:

1) Ketidakobjektifan: Jika sistem promosi didasarkan pada pertimbangan subjektif seperti preferensi pribadi, nepotisme, atau bias

personal, maka keputusan tentang promosi tidak akan didasarkan pada kompetensi, kinerja, atau potensi seorang individu. Hal ini dapat mengakibatkan penunjukan pemimpin yang kurang berkualitas dan tidak mampu memberikan pelayanan publik yang efektif.

2) Ketidakadilan: Subjektivitas dalam sistem promosi dapat memunculkan ketidakadilan. Ketika pilihan promosi didasarkan pada preferensi personal, beberapa anggota tim atau pegawai yang sebenarnya lebih layak dan berkualitas mungkin tidak mendapatkan kesempatan yang sama. Hal ini dapat mengurangi semangat dan motivasi anggota yang merasa diabaikan atau tidak dihargai.

3) Kurangnya keberlanjutan: Jika sistem promosi yang subjektif tidak didasarkan pada penilaian kinerja dan kompetensi yang obyektif, maka risiko terjadinya promosi yang kurang tepat dapat meningkat. Ini dapat mengarah pada kepemimpinan yang kurang kompeten dan tidak mampu memajukan pelayanan publik secara efektif.

4) Kurangnya akuntabilitas: Subjektivitas dalam sistem promosi mengurangi transparansi dan akuntabilitas. Ketika keputusan promosi tidak didasarkan pada kriteria yang jelas dan terukur, sulit bagi anggota tim atau pegawai untuk memahami dan menerima keputusan tersebut. Ini dapat mengurangi rasa kepercayaan dan

mengganggu dinamika tim serta motivasi untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

BAB IV
PEMECAHAN MASALAH

A. Analisis Strategi.

Analisa strategi/*strategic analysis* digunakan untuk menganalisis lingkungan tersebut, yang meliputi *Environmental Scanning* (ES) dan *Organization Health Audit* (OHA). Lingkungan eksternal (ES) dianalisis dengan menggunakan tools seperti PESTEL, untuk memahami lingkungan politik, ekonomi, sosial budaya, lingkungan, dan hukum. Sedangkan lingkungan internal/kesehatan organisasi (OHA) dianalisis untuk mengetahui dan mengukur kekuatan dan kelemahan organisasi.

1. Faktor Eksternal

1.1 *External Factors Analysis Summary* (EFAS)

EFAS (*External Factor Analysis Summary*) adalah metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi kondisi eksternal suatu organisasi. Metode ini melibatkan penilaian terhadap berbagai faktor eksternal yang dapat mempengaruhi keberlangsungan organisasi. Dalam analisis EFAS, faktor eksternal diberi bobot berdasarkan AHP Faktor Eksternal, dan dihasilkan skor akhir untuk menentukan faktor peluang dan ancaman yang dihadapi oleh organisasi. Metode ini memberikan kesimpulan analisis yang lebih fokus dan terukur terhadap kondisi eksternal organisasi.

Metode EFAS membantu organisasi untuk memahami dan mengidentifikasi faktor-faktor eksternal yang dapat berdampak pada keberhasilan atau kegagalan organisasi. Dengan melakukan penilaian bobot pada faktor-faktor eksternal yang relevan, EFAS memungkinkan organisasi untuk mengevaluasi dan memprioritaskan peluang yang dapat dimanfaatkan serta ancaman yang harus diatasi. Pendekatan ini membantu organisasi dalam mengambil

keputusan yang lebih baik dan berdasar pada pengetahuan yang lebih mendalam tentang faktor eksternal yang terkait.

Dengan menggunakan metode EFAS, organisasi dapat menghasilkan ringkasan analisis yang lebih terfokus dan terukur terhadap kondisi eksternalnya. Analisis ini membantu organisasi dalam mengidentifikasi peluang baru untuk pertumbuhan dan perkembangan, sementara juga memperhatikan ancaman yang mungkin mengganggu keberlangsungan organisasi. Melalui penggunaan metode ini, organisasi dapat mengambil langkah-langkah yang lebih tepat dan efektif untuk menjaga keseimbangan antara lingkungan eksternal dan kepentingan internal mereka.

Tabel 4.1
***External Factors Analysis Summary* (EFAS)**

No.	Peluang	Bobot	Rating	Skor
1.	Pengawasan eksternal	0,114	8	0,915
2.	Peran serta masyarakat	0,108	8	0,867
3.	Bantuan pemda	0,099	6	0,597
4.	Kerjasama pelatihan dan pengembangan keterampilan	0,086	7	0,604
5.	Pengembangan smart city purwakarta	0,091	7	0,639
	Sub Total	**0,500**		**3,623**
No.	**Ancaman**	**Bobot**	**Rating**	**Skor**
1.	Tingginya harapan publik	0,061	4	0,244
2.	Ego sektoral	0,105	3	0,314
3.	Budaya korupsi	0,148	2	0,295
4.	Perkembangan Medsos	0,055	3	0,164
5.	Tingginya intoleransi	0,132	2	0,265
	Sub Total	**0,500**		1,281
	Total EFAS	**1,000**		4,904

Berdasarkan perhitungan tabel 4.1 di atas, faktor-faktor lingkungan eksternal yang telah diberi bobot dan rating menghasilkan skor total EFAS sebesar 4,904.

1.2 *Analytical Hierarchy Process (AHP)* Faktor Eksternal

AHP (Analytical Hierarchy Process) adalah sebuah alat atau metode yang digunakan untuk menentukan bobot faktor-faktor yang mempengaruhi kondisi lingkungan eksternal, baik dalam bentuk peluang (*Opportunities*) maupun ancaman (*Threats*). Metode ini membantu dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh dalam lingkungan eksternal suatu organisasi.

Dalam AHP, faktor-faktor eksternal yang relevan diidentifikasi dan dibandingkan satu sama lain berdasarkan tingkat kepentingannya. Alat ini menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk menentukan bobot yang tepat. Pada tahap awal, hierarki dibangun untuk merangkum faktor-faktor tersebut. Setelah itu, melalui proses perbandingan berpasangan (*pairwise comparison*), faktor-faktor diberi skor berdasarkan tingkat kepentingannya relatif terhadap faktor lain.

Dengan menggunakan AHP, organisasi dapat mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh tentang faktor-faktor yang bersifat krusial dalam lingkungan eksternal mereka. Metode ini membantu dalam mengakui dan memberikan bobot yang sesuai pada peluang yang dapat dimanfaatkan serta ancaman yang harus diatasi. Dengan pengetahuan yang lebih baik tentang faktor-faktor ini, organisasi dapat membuat keputusan strategis yang lebih efektif dan berdasarkan informasi yang lebih terukur.

Tabel 4.2
***Analytical Hierarchy Process* (AHP) Faktor Eksternal**

No.	Peluang	A	B	C	D	E	Bobot
1.	Pengawasan eksternal	1,000	1,143	1,167	1,143	1,333	0,114
2.	Peran serta masyarakat	0,875	1,000	1,143	1,167	1,333	0,108
3.	Bantuan pemda	0,857	0,875	1,000	1,167	1,167	0,099
4.	Kerjasama pelatihan dan pengembangan keterampilan	0,875	0,857	0,857	1,000	0,750	0,086
5.	Pengembangan smart city purwakarta	0,750	0,750	0,857	1,333	1,000	0,091
	Sub Total						0,500
No.	**Ancaman**	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**Bobot**
1.	Tingginya harapan publik	1,000	0,500	0,400	1,500	0,400	0,061
2.	Ego sektoral	2,000	1,000	0,600	2,000	0,800	0,105
3.	Budaya korupsi	2,500	1,667	1,000	2,000	1,250	0,148
4.	Perkembangan Medsos	0,667	0,500	0,500	1,000	0,400	0,055
5.	Tingginya intoleransi	2,500	1,250	0,800	2,500	1,000	0,132
	Sub Total						0,500

Tabel 4.2 di atas merupakan nilai-nilai hasil perbandingan berpasangan faktor-faktor eksternal berupa peluang dan ancaman sehingga menghasilkan bobot masing-masing faktor yang dimasukan ke dalam tabel EFAS sebelumnya.

2. Faktor Internal

2.1 *Internal Factors Analysis Summary* (IFAS)

IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) adalah metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi kondisi internal suatu organisasi. Metode ini melibatkan penilaian terhadap berbagai faktor internal yang dapat mempengaruhi keberlangsungan organisasi. Dalam analisis IFAS, faktor internal diberi bobot berdasarkan AHP Faktor Internal, dan

dihasilkan skor akhir untuk menentukan faktor kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh organisasi. Metode ini memberikan kesimpulan analisis yang lebih fokus dan terukur terhadap kondisi internal organisasi.

Melalui metode IFAS, organisasi dapat menganalisis dan mengidentifikasi faktor-faktor internal yang dapat mempengaruhi kinerja dan keberhasilan mereka. Dengan memberikan bobot pada faktor-faktor internal yang relevan, IFAS membantu organisasi mengevaluasi dan memprioritaskan kekuatan yang dapat dimanfaatkan serta kelemahan yang harus diperbaiki. Pendekatan ini membantu organisasi dalam mengambil keputusan yang lebih baik dan berdasarkan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor internal yang terkait.

Dengan menggunakan metode IFAS, organisasi dapat memberikan ringkasan analisis yang lebih terfokus dan terukur terhadap kondisi internal mereka. Analisis ini membantu organisasi dalam mengidentifikasi kekuatan yang dapat dioptimalkan untuk mengambil keuntungan maksimal, sementara juga memperhatikan kelemahan yang harus diatasi untuk mengurangi risiko dan meningkatkan kinerja. Dengan menggunakan metode ini, organisasi dapat mengambil tindakan yang lebih tepat dan efektif untuk memaksimalkan potensi dan menjaga keseimbangan antara faktor internal dan eksternal.

Tabel 4.3
***Internal Factors Analysis Summary* (IFAS)**

No.	Kekuatan	Bobot	Rating	Skor
1.	Pengawasan internal	0,111	8	0,890

2.	Adanya SOP Pelayanan masing-masing satuan	0,109	8	0,868
3.	Command centre	0,086	6	0,516
4.	Ada anggaran	0,103	7	0,719
5.	Inovasi Kapolres	0,092	8	0,733
	Sub Total	**0,500**		**3,725**
No.	**Kelemahan**	**Bobot**	**Rating**	**Skor**
1.	Ada pelanggaran anggota/komplain	0,107	3	0,321
2.	Lahan untuk pengembangan sarana dan prasarana terbatas	0,056	3	0,169
3.	Ketidakpekaan atau kurangnya etos kerja	0,133	2	0,267
4.	Belum semua memiliki pelatihan	0,115	4	0,459
5.	Subjektifitas sistem promosi	0,088	3	0,265
	Sub Total	**0,500**		1,482
	Total EFAS			5,207

Berdasarkan perhitungan tabel 4.3 di atas, faktor-faktor lingkungan internal yang telah diberi bobot dan rating menghasilkan skor total IFAS sebesar 5,207.

2.2 *Analytical Hierarchy Process (AHP)* Faktor Internal

AHP (Analytical Hierarchy Process) adalah sebuah alat atau metode yang digunakan untuk menentukan bobot faktor-faktor yang mempengaruhi kondisi lingkungan internal, baik dalam bentuk kekuatan (*Strength*) maupun kelemahan (*Weakness*). Metode ini membantu dalam mengidentifikasi dan memperoleh pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja dan keberhasilan suatu organisasi dari segi internal.

Dalam AHP, faktor-faktor internal yang relevan diidentifikasi dan dibandingkan satu sama lain berdasarkan tingkat kepentingannya. Alat ini menggabungkan pendekatan

kualitatif dan kuantitatif untuk menentukan bobot yang tepat. Pada tahap awal, hierarki dibangun untuk merangkum faktor-faktor tersebut. Setelah itu, melalui proses perbandingan berpasangan (*pairwise comparison*), faktor-faktor diberi skor berdasarkan tingkat kepentingannya relatif terhadap faktor lain.

Dengan menggunakan AHP, organisasi dapat memperoleh wawasan yang lebih jelas tentang faktor-faktor krusial dalam lingkungan internal mereka. Metode ini membantu dalam mengenali dan memberikan bobot yang sesuai pada kekuatan yang dapat dioptimalkan serta kelemahan yang perlu diperbaiki. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor ini, organisasi dapat membuat keputusan strategis yang lebih efektif dan berdasarkan informasi yang lebih terukur. Selain itu, dengan memperhatikan faktor-faktor internal melalui AHP, organisasi dapat meningkatkan potensi dan efisiensi untuk mencapai tujuan mereka.

Tabel 4.4
***Analytical Hierarchy Process (AHP)* Faktor Internal**

No.	Kekuatan	A	B	C	D	E	Bobot
1.	Pengawasan internal	1,000	1,143	1,143	1,167	1,143	0,111
2.	Adanya SOP Pelayanan masing-masing satuan	0,875	1,000	1,333	1,143	1,167	0,109
3.	Command centre	0,875	0,750	1,000	0,857	0,857	0,086
4.	Ada anggaran	0,857	0,875	1,167	1,000	1,333	0,103
5.	Inovasi Kapolres	0,875	0,857	1,167	0,750	1,000	0,092
	Sub Total						0,500
No.	**Kelemahan**	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**Bobot**
1.	Ada pelanggaran anggota/komplain	1,000	1,667	0,750	0,800	1,667	0,107

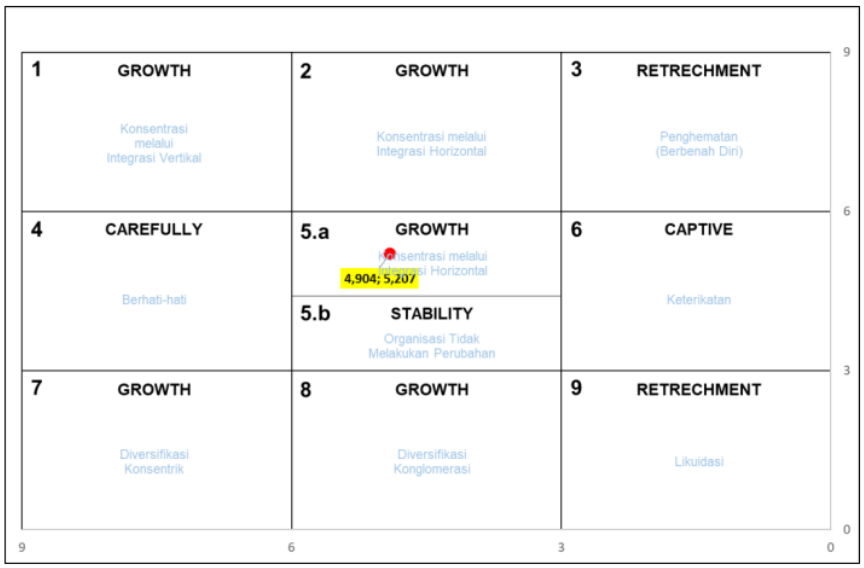
2.	Lahan untuk pengembangan sarana dan prasarana terbatas	0,600	1,000	0,400	0,500	0,600	0,056
3.	Ketidakpekaan atau kurangnya etos kerja	1,333	2,500	1,000	1,250	1,250	0,133
4.	Belum semua memiliki pelatihan	1,250	2,000	0,800	1,000	1,250	0,115
5.	Subjektifitas sistem promosi	0,600	1,667	0,800	0,800	1,000	0,088
	Sub Total						0,500

Tabel 4.4 di atas merupakan nilai-nilai hasil perbandingan berpasangan faktor-faktor internal berupa kekuatan dan kelemahan sehingga menghasilkan bobot masing-masing faktor yang dimasukan ke dalam tabel IFAS sebelumnya.

3. Analisis Posisi Organisasi.

Setelah EFAS dan IFAS dihitung berdasarkan tabel 4.1 dan 4.3 di atas, posisi organisasi dapat ditentukan sesuai dengan gambar berikut ini:

Gambar 4.1 Analisis Posisi Organisasi



Berdasarkan gambar 4.1 di atas, dengan nilai EFAS sebesar 4,904 dan IFAS sebesar 5,207, posisi organisasi dinyatakan berada pada sel 5a. Artinya, kondisi organisasi dikatakan sedang-sedang saja. Lingkungan eksternal memberikan peluang yang sedang-sedang saja, sementara secara internal organisasi memiliki kekuatan yang juga sedang-sedang saja. Karena posisi organisasi berada di kuadran 5a (Strategi Integrasi Horizontal), maka dalam bahasa operasional, kata yang digunakan adalah OPTIMALISASI.

4. Faktor Strategi.

4.1 *Strategic Factors Analysis Summary* (SFAS)

Berdasarkan perhitungan EFAS dan IFAS sebelumnya, penulis telah mengambil 10 strategi dengan nilai bobot 0,110 atau di atasnya. Jika strategi yang terpilih belum mencapai 10, penulis akan menambahkan strategi dengan bobot yang lebih rendah. Selain itu, penting juga untuk mempertimbangkan penilaian profesional penulis dalam menentukan strategi yang dianggap strategis. Dengan menggabungkan analisis angka dengan kebijaksanaan penulis, akan didapatkan kombinasi strategi yang efektif dan berpotensi memberikan hasil yang baik.

Tabel 4.5
***Strategic Factors Analysis Summary* (SFAS)**

No.	Faktor-Faktor Strategi Kunci	Bobot	Rating	Score	Jangka		
					Pdk	Sdg	Pjg
1.	**Mengeliminasi** budaya korupsi	0,073	5	0,363			
2.	**Meningkatkan** kepekaan dan etos kerja	0,082	4	0,327			
3.	**Mengeliminasi** intoleransi	0,076	5	0,381			
4.	**Menginisiasi** pelatihan bagi seluruh anggota	0,139	4	0,555			

5.	**Menjamin** pengawasan eksternal yang baik	0,126	2	0,253			
6.	**Mengelola** pengawasan internal	0,127	2	0,254			
7.	**Menjamin** SOP pelayanan masing-masing satuan diterapkan dengan baik	0,121	7	0,844			
8.	**Mengelola** peran serta masyarakat	0,061	9	0,546			
9.	**Mengeliminasi** pelanggaran anggota/komplain masyarakat	0,108	4	0,431			
10.	**Mengeliminasi** ego sektoral	0,088	1	0,088			

Berdasarkan perhitungan antara bobot dan rating yang menghasilkan nilai *score* maka penentuan strategi jangka pendek, jangka sedang dan jangka panjang, yaitu:

a. Nilai rentang yaitu skor tertinggi 1,097 dikurangi skor terendah 0,074 dibagi 3 sama dengan 0,341.

b. Strategi jangka pendek: 0,074 + 0,341 = 0,415; Range strategi jangka pendek 0,074 s.d. 0,415.

c. Strategi jangka panjang. 1,097 – 0,074 = 0,756; Range strategi jangka panjang 0,756 s.d. 1,097.

d. Strategi jangka sedang yaitu di antara jangka pendek dan jangka panjang; Range jangka sedang 0,415 s.d. 1,097.

4.2 *Analytical Hierarchy Process (AHP)* Faktor Strategi

AHP (*Analytical Hierarchy Process*) adalah sebuah metode yang digunakan untuk menentukan bobot faktor-faktor yang mempengaruhi faktor strategi. AHP menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk mengukur dan membandingkan faktor-faktor yang relevan.

Pertama-tama, dalam AHP, kita harus menentukan hierarki faktor-faktor strategi yang akan dievaluasi. Hierarki ini terdiri dari faktor-faktor strategi utama dan sub-faktor yang

mempengaruhinya. Setelah hierarki ditentukan, langkah selanjutnya adalah menetapkan skala preferensi untuk membandingkan faktor-faktor ini.

Dalam AHP, perbandingan dua faktor dilakukan dengan menggunakan skala 1 sampai 9, dimana 1 menunjukkan dua faktor memiliki tingkat penting yang sama, dan 9 menunjukkan salah satu faktor memiliki tingkat penting yang jauh lebih tinggi daripada yang lainnya. Oleh karena itu, kita membandingkan semua faktor satu sama lain dalam hierarki dan memberikan nilai perbandingan sesuai dengan skala yang telah ditetapkan.

Setelah semua perbandingan dilakukan, bobot relatif setiap faktor ditentukan dengan menggunakan metode perhitungan matematis dari AHP. Metode ini melibatkan perhitungan matriks konsistensi dan perhitungan vektor eigen untuk mendapatkan bobot akhir dari masing-masing faktor.

Dengan bobot yang telah ditentukan, faktor strategi dapat diurutkan berdasarkan tingkat kepentingan atau pengaruhnya terhadap faktor strategi secara keseluruhan. Hasil dari AHP dapat memberikan panduan dan informasi berharga dalam pengambilan keputusan terkait faktor-faktor strategi yang perlu diprioritaskan atau diberikan perhatian lebih dalam pengembangan strategi bisnis atau perencanaan organisasi.

Tabel 4.6
***Analytical Hierarchy Process* (AHP) Faktor Strategi**

	FAKTOR STRATEGI KUNCI	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	BOBOT
A	Mengeliminasi budaya korupsi	1,000	1,250	1,250	1,250	0,714	0,714	0,714	0,625	1,250	1,250	0,094
B	Meningkatkan kepekaan dan etos kerja	0,800	1,000	1,250	1,250	0,714	0,714	0,714	0,714	1,250	1,250	0,091
C	Mengeliminasi intoleransi	0,800	0,800	1,000	1,250	0,571	0,571	0,571	0,571	1,250	1,250	0,080
D	Menginisiasi pelatihan bagi seluruh anggota	0,800	0,800	0,800	1,000	0,714	0,714	0,714	0,714	1,250	1,250	0,084
E	Menjamin pengawasan eksternal yang baik	1,400	1,400	1,750	1,400	1,000	0,875	0,857	1,143	1,750	1,750	0,126
F	Mengelola pengawasan internal	1,400	1,400	1,750	1,400	1,143	1,000	1,143	1,167	1,600	1,400	0,129
G	Menjamin SOP pelayanan masing-masing satuan diterapkan dengan baik	1,400	1,400	1,750	1,400	1,167	0,875	1,000	1,143	1,400	1,400	0,124
H	Mengelola peran serta masyarakat	1,600	1,400	1,750	1,400	0,875	0,857	0,875	1,000	1,600	1,600	0,122
I	Mengeliminasi pelanggaran anggota/komplain masyarakat	0,800	0,800	0,800	0,800	0,571	0,625	0,714	0,625	1,000	1,250	0,076
J	Mengeliminasi ego sektoral	0,800	0,800	0,800	0,800	0,571	0,714	0,714	0,625	0,800	1,000	0,074

B. Formulasi Strategi.

1. Visi.

"Meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan Polri melalui optimalisasi kepemimpinan melayani".

2. Misi.

2.1 Mengoptimalkan kualitas pelayanan pada kepemimpinan melayani.

2.2 Mengoptimalkan inovasi pada kepemimpinan melayani.

2.3 Mengoptimalkan pembinaan pada kepemimpinan melayani.

2.4 Mengoptimalkan kerjasama pada kepemimpinan melayani.

2.5 Mengoptimalkan pembangunan tim pada kepemimpinan melayani.

3. Tujuan.

3.1 Optimalnya kualitas pelayanan pada kepemimpinan melayani.

3.2 Optimalnya inovasi pada kepemimpinan melayani.

3.3 Optimalnya pembinaan pada kepemimpinan melayani.

3.4 Optimalnya kerjasama pada kepemimpinan melayani.

3.5 Optimalnya pembangunan tim pada kepemimpinan melayani.

4. Kebijakan.

Mengoptimalkan kepemimpinan melayani guna meningkatkan pelayanan Polri.

5. Strategi.

Berdasarkan gambar 4.1, dapat disimpulkan bahwa organisasi berada di kuadran 5a, yang mengindikasikan bahwa organisasi sedang fokus pada integrasi horizontal. Untuk mengatasi situasi seperti ini, organisasi perlu meningkatkan upaya koordinasi dengan stakeholder yang memiliki sumber daya yang

relevan guna mendukung program kepolisian. Dalam hal ini, strategi umum yang digunakan adalah optimalisasi.

C. Implementasi Strategi.

1. Jangka Pendek (0 – 3 Bulan)
   1.1 Strategi: **Meningkatkan** kepekaan dan etos kerja.
      1.1.1 Sasaran: Meningkatnya kepekaan dan etos kerja anggota Polres Purwakarta
      1.1.2 Program.
         a. Program pelatihan kesadaran sosial dan etos kerja.
         b. Program pengembangan kesejahteraan anggota.
      1.1.3 Indikator Kinerja Program.
         a. Partisipasi Anggota: Persentase anggota Polres Purwakarta yang mengikuti pelatihan kesadaran sosial dan etos kerja setiap tahun.
         b. Peningkatan Pengetahuan: Penilaian peningkatan pengetahuan dan pemahaman anggota setelah pelatihan.
         c. Penerapan dalam Tugas: Persentase anggota yang menerapkan konsep dan keterampilan yang mereka pelajari dalam tugas sehari-hari.
         d. Evaluasi Anggota: Penilaian reguler dari atasan terhadap perubahan perilaku dan kinerja anggota terkait dengan kepekaan sosial dan etos kerja.
         e. Pengembangan Kesejahteraan: Peningkatan kesejahteraan anggota, termasuk fasilitas, tunjangan, dan manfaat lainnya.
         f. Kepuasan Anggota: Survei kepuasan anggota Polres Purwakarta terkait dengan kondisi kerja dan kesejahteraan.

g. Minimasi Pelanggaran Etika: Jumlah pelanggaran etika atau tindakan disiplin yang berkurang dalam organisasi.
h. Produktivitas: Peningkatan produktivitas anggota dalam tugas-tugas penegakan hukum dan pelayanan kepada masyarakat

Program-program ini akan membantu anggota Polres Purwakarta untuk lebih peka terhadap masalah sosial dan meningkatkan etos kerja mereka dengan disertai juga peningkatkan kesejahteraan mereka, yang dapat berdampak positif pada kinerja mereka dalam menjalankan tugas penegakan hukum dan pelayanan kepada masyarakat.

1.2 Strategi: **Mengeliminasi** intoleransi

1.2.1 Sasaran: Meningkatnya tolerensi antarumat beragaman di wilayah hukum Polres Purwakarta.

1.2.2 Program.

a. Program edukasi toleransi dan keberagaman.
b. Program pelibatan tokoh agama di *command center* Polres.

1.2.3 Indikator Kinerja Program.

a. Partisipasi Masyarakat: Persentase masyarakat di wilayah hukum Polres Purwakarta yang mengikuti program pendidikan tentang toleransi dan keberagaman.
b. Peningkatan Kesadaran: Survei pendapat yang mengukur peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya toleransi dan keberagaman.
c. Jumlah Pelanggaran Toleransi: Pengurangan jumlah insiden atau pelanggaran yang terkait dengan intoleransi dan diskriminasi di wilayah hukum tersebut.

d. Kemitraan dengan Lembaga Sosial: Jumlah kerja sama dengan organisasi dan lembaga sosial yang berfokus pada promosi toleransi.
e. Partisipasi Tokoh Agama: Persentase tokoh agama yang secara aktif terlibat dalam kegiatan di *command center* Polres dan jumlah pertemuan atau kegiatan kolaboratif antara Polres dan tokoh agama dalam setiap periode tertentu.
f. Adanya *dashboard* khusus tokoh agama di *command center*: Adanya *dashboard* pada aplikasi *command center* untuk memantau tindakan intoleransi dan pemantauan proses penerbitan izin pendirian rumah ibadah.

Program-program ini akan membantu Polres Purwakarta dalam mengatasi intoleransi di wilayah hukumnya dengan melibatkan pendidikan, penegakan hukum, dan sosialisasi toleransi untuk menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan harmonis antarumat beragama di lingkungan masyarakat Kab. Purwakarta.

1.3 Strategi: **Menginisiasi** pelatihan bagi seluruh anggota

1.3.1 Sasaran: Terwujudnya pelatihan-pelatihan bagi anggota Polres Purwakarta guna meningkatkan profesionalisme

1.3.2 Program.

a. Program Pelatihan Profesionalisme Anggota.
b. Program Pelatihan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat.

1.3.3 Indikator Kinerja Program.

a. Partisipasi Anggota: Persentase anggota Polres Purwakarta yang mengikuti pelatihan profesionalisme setiap tahun.

b. Peningkatan Pengetahuan: Penilaian peningkatan pengetahuan dan pemahaman anggota setelah pelatihan.
c. Kemampuan Praktis: Evaluasi kemampuan praktis anggota dalam menerapkan pengetahuan yang diperoleh dalam tugas-tugas sehari-hari.
d. Peningkatan Keefektifan: Survei tentang peningkatan efektivitas anggota dalam menjalankan tugas-tugas mereka setelah pelatihan.
e. Kepatuhan Protokol Keselamatan: Persentase anggota yang mematuhi protokol keselamatan selama pelatihan dan dalam pelaksanaan tugas-tugasnya.
f. Pengurangan Kecelakaan: Jumlah kecelakaan atau cedera yang berkurang di antara anggota Polres Purwakarta setelah pelatihan keselamatan.
g. Evaluasi Pelatihan: Penilaian peserta pelatihan tentang kualitas dan relevansi materi pelatihan keamanan dan keselamatan.
h. Peningkatan Kesadaran Keselamatan: Survei tentang peningkatan kesadaran anggota terhadap pentingnya keselamatan selama pelatihan dan dalam tugas sehari-hari.

Program-program ini akan membantu memastikan bahwa anggota Polres Purwakarta terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka, sehingga dapat melaksanakan tugas-tugas mereka dengan lebih efektif dan aman. Indikator kinerja yang terkait dengan partisipasi, peningkatan pengetahuan, dan penerapan praktis akan membantu mengukur keberhasilan pelatihan ini.

1.4 Strategi: **Menjamin** pengawasan eksternal yang baik

1.4.1 Sasaran: Terselenggaranya pengawasan eksternal yang baik dan berkesinambungan

1.4.2 Program.

a. Program audit eksternal rutin.

b. Program Kerjasama dengan Badan Pengawas Eksternal.

1.4.3 Indikator Kinerja Program.

a. Kepatuhan Terhadap Audit: Persentase kepatuhan Polres Purwakarta terhadap hasil audit eksternal.

b. Peningkatan dalam Implementasi Rekomendasi: Jumlah rekomendasi dari audit eksternal yang diimplementasikan oleh Polres Purwakarta.

c. Ketepatan Waktu Pelaporan: Kepatuhan Polres Purwakarta terhadap tenggat waktu pelaporan hasil audit.

d. Peningkatan dalam Efisiensi: Penilaian peningkatan efisiensi dan efektivitas operasional setelah implementasi rekomendasi audit.

e. Kerjasama Efektif: Evaluasi tingkat kerjasama antara Polres Purwakarta dan badan pengawas eksternal, seperti Komisi Kepolisian Nasional atau Ombudsman.

f. Respon Cepat Terhadap Temuan: Waktu yang diperlukan oleh Polres Purwakarta untuk merespons dan menindaklanjuti temuan yang diajukan oleh badan pengawas eksternal.

g. Peningkatan Transparansi: Penilaian tingkat transparansi dalam pelaporan tindakan yang diambil sebagai respons terhadap temuan badan pengawas eksternal.

h. Peningkatan Dalam Kualitas Pelayanan: Survei tentang peningkatan dalam kualitas pelayanan

yang dihasilkan dari rekomendasi badan pengawas eksternal.

Program-program ini akan membantu Polres Purwakarta untuk memastikan bahwa pengawasan eksternal yang baik diterapkan dalam organisasi mereka, dan indikator kinerja yang terkait dengan kepatuhan, implementasi rekomendasi, kerjasama, dan peningkatan transparansi akan membantu mengukur efektivitas program-program ini.

1.5 Strategi: **Mengelola** pengawasan internal

1.5.1 Sasaran: Terselenggaranya pengawasan internal yang baik.

1.5.2 Program.

a. Program Audit Internal Rutin.
b. Program pemberian *reward and punishment* yang tepat

1.5.3 Indikator Kinerja Program.

a. epatuhan Terhadap Audit: Persentase kepatuhan Polres Purwakarta terhadap audit internal yang dijadwalkan.
b. Peningkatan dalam Implementasi Rekomendasi: Jumlah rekomendasi dari audit internal yang diimplementasikan oleh Polres Purwakarta.
c. Ketepatan Waktu Pelaporan: Kepatuhan Polres Purwakarta terhadap tenggat waktu pelaporan hasil audit.
d. Peningkatan dalam Efisiensi: Penilaian peningkatan efisiensi dan efektivitas operasional setelah implementasi rekomendasi audit.
e. Evaluasi Kinerja: Penilaian kinerja dan perilaku pegawai setelah pelatihan dan pengembangan.

f. Peningkatan Dalam Penerapan Prosedur dan Etika: Peningkatan dalam penerapan prosedur dan etika oleh pegawai setelah pelatihan.
g. Terselenggaranya upacara pemberian *reward and punisment* secara rutin.

Program-program ini akan membantu memastikan bahwa pengawasan internal yang baik di Polres Purwakarta diterapkan dengan baik. Indikator kinerja yang terkait dengan partisipasi, peningkatan keterampilan, implementasi rekomendasi audit, dan penerapan etika akan membantu mengukur efektivitas program-program ini dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan yang diberikan oleh Polres Purwakarta.

1.6 Strategi: **Mengeliminasi** pelanggaran anggota/komplain masyarakat

1.6.1 Sasaran: Menurunnya jumlah pelanggaran yang dilakukan oleh anggota/komplain masyarakat

1.6.2 Program.
a. Program Peningkatan Disiplin Anggota.
b. Program Pengelolaan Komplain/eluhan Masyarakat.

1.6.3 Indikator Kinerja Program.
a. Pengurangan Pelanggaran Disiplin: Jumlah pelanggaran disiplin yang berkurang dari anggota Polres Purwakarta setiap tahun.
b. Waktu Penanganan Kasus: Rata-rata waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan penyelidikan dan tindakan disiplin terhadap anggota yang melanggar peraturan.
c. Peningkatan Kesadaran Disiplin: Survei atau penilaian anggota terkait dengan peningkatan

kesadaran mereka terhadap peraturan dan kode etik polisi.

d. Jumlah Keluhan: Jumlah keluhan yang diterima dari masyarakat terkait dengan perilaku anggota Polres Purwakarta.
e. Waktu Penyelesaian Keluhan: Rata-rata waktu yang diperlukan untuk menangani dan merespons setiap keluhan dari masyarakat.
f. Tingkat Kepuasan Masyarakat: Survei terhadap pemberi keluhan untuk mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap penanganan keluhan oleh Polres Purwakarta.
g. Tindak Lanjut: Jumlah tindakan yang diambil sebagai hasil dari keluhan masyarakat dan perbaikan yang dilakukan oleh Polres Purwakarta sebagai tanggapan terhadap masalah yang dilaporkan

Program-program ini akan membantu Polres Purwakarta dalam menjaga akuntabilitas anggota dan memastikan bahwa keluhan masyarakat ditangani dengan serius. Indikator kinerja ini akan membantu mengukur efektivitas program dalam mengurangi pelanggaran anggota dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian.

1.7 Strategi: **Mengeliminasi** ego sektoral

1.7.1 Sasaran: Hilangnya ego sektoral sehingga terciptanya kerjasama yang baik.

1.7.2 Program.

a. Program Pelatihan Kolaborasi Antar Sektoral.
b. Program Evaluasi Kinerja Berbasis Kolaborasi

1.7.3 Indikator Kinerja Program.

a. Partisipasi Anggota: Persentase anggota Polres Purwakarta yang mengikuti pelatihan kolaborasi antar sektoral.
b. Peningkatan Pengetahuan: Penilaian peningkatan pengetahuan dan pemahaman anggota setelah pelatihan.
c. Kemitraan Terbentuk: Jumlah kemitraan yang terbentuk antara Polres Purwakarta dan sektor-sektor terkait, seperti instansi pemerintah, organisasi non-pemerintah, atau lembaga masyarakat.
d. Peningkatan Efektivitas Operasional: Penilaian peningkatan efektivitas operasional Polres Purwakarta sebagai hasil dari kolaborasi dengan sektor-sektor terkait.
e. Resolusi Kasus: Persentase kasus yang berhasil diselesaikan melalui kerja sama antar sektoral.
f. Tingkat Kepuasan Masyarakat: Survei tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap penanganan kasus oleh Polres Purwakarta setelah kolaborasi dengan sektor-sektor terkait

Program-program ini akan membantu Polres Purwakarta dalam mengurangi ego sektoral dan meningkatkan kerja sama dengan berbagai pihak yang terlibat dalam penegakan hukum. Indikator kinerja yang terkait dengan partisipasi, peningkatan pengetahuan, kemitraan, efektivitas operasional, dan kepuasan masyarakat akan membantu mengukur dampak positif dari program-program ini dalam mengeliminasi ego sektoral.

2. Jangka Sedang (0 – 6 Bulan)
   2.1 Strategi: **Mengeliminasi** budaya korupsi

2.1.1 Sasaran: Hilangnya budaya korupsi pada anggota Polres Purwakarta maupun masyarakat Kab. Purwakarta.

2.1.2 Program.

a. Program Pendidikan dan Pelatihan Antikorupsi.
b. Program Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas

2.1.3 Indikator Kinerja Program.

a. Partisipasi Anggota: Persentase anggota Polres Purwakarta yang mengikuti pelatihan antikorupsi setiap tahun.
b. Peningkatan Kesadaran: Survei atau penilaian tentang peningkatan kesadaran anggota terhadap risiko korupsi dan pentingnya etika dalam pelayanan publik.
c. Pelaporan Pelanggaran: Jumlah laporan pelanggaran etika atau kasus korupsi yang diterima dan ditindaklanjuti.
d. Pengembangan Kode Etik: Penilaian dan penerapan kode etik yang diperbarui atau ditingkatkan dalam Polres Purwakarta.
e. Transparansi Keuangan: Evaluasi tingkat transparansi dalam pengelolaan anggaran dan keuangan Polres Purwakarta.
f. Penindakan Pelanggaran: Jumlah kasus korupsi yang berhasil diungkap dan ditindaklanjuti.
g. Kepuasan Masyarakat: Survei tentang tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polres Purwakarta terkait dengan transparansi dan akuntabilitas.

Program-program ini akan membantu Polres Purwakarta dalam mengubah budaya korupsi menjadi budaya integritas

dan profesionalisme. Indikator kinerja yang terkait dengan partisipasi, peningkatan kesadaran, penerapan etika, transparansi, penindakan pelanggaran, dan kepuasan masyarakat akan membantu mengukur efektivitas program-program ini dalam mengeliminasi budaya korupsi.

3. Jangka Panjang (0 – 12 Bulan)
   3.1 Strategi: **Menjamin** SOP pelayanan masing-masing satuan diterapkan dengan baik
      3.1.1 Sasaran: Terselenggaranya pelayanan di masing-masing satuan sesuai SOP yang telah ditetapkan.
      3.1.2 Program.
         a. Program Audit SOP Rutin
         b. Program Pengawasan dan Umpan Balik Masyarakat
      3.1.3 Indikator Kinerja Program.
         a. Kepatuhan Terhadap SOP: Persentase satuan di Polres Purwakarta yang mematuhi SOP pelayanan.
         b. Peningkatan Kualitas SOP: Jumlah revisi atau perbaikan yang diusulkan dan diimplementasikan dalam SOP selama periode tertentu.
         c. Pelatihan Karyawan: Persentase karyawan yang menerima pelatihan terkait dengan SOP pelayanan.
         d. Waktu Penanganan Kasus: Rata-rata waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan kasus dengan mematuhi SOP pelayanan.
         e. Pelaporan Pelanggaran SOP: Jumlah laporan atau pengaduan dari masyarakat atau anggota internal yang terkait dengan pelanggaran SOP pelayanan.

f. Resolusi Pelanggaran: Persentase pelanggaran SOP yang berhasil diidentifikasi, ditindaklanjuti, dan diselesaikan dengan tepat.
g. Tingkat Kepuasan Masyarakat: Survei tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polres Purwakarta.
h. Implementasi Rekomendasi: Jumlah rekomendasi atau saran yang diambil berdasarkan umpan balik masyarakat untuk meningkatkan SOP pelayanan.

Program-program ini akan membantu memastikan bahwa SOP pelayanan di seluruh satuan di Polres Purwakarta diterapkan dengan baik dan efektif. Indikator kinerja yang terkait dengan kepatuhan, perbaikan SOP, pelatihan, penanganan pelanggaran, kepuasan masyarakat, dan implementasi rekomendasi akan membantu mengukur efektivitas program-program ini dalam menjaga standar pelayanan yang tinggi dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3.2 Strategi: **Mengelola** peran serta masyarakat

3.2.1 Sasaran: Terkelolanya peran serta masyarakat dengan baik.

3.2.2 Program.

a. Program Pengembangan Pemolisian Masyarakat.
b. Peningkatan Kerjasama dengan komunitas-komunitas.

3.2.3 Indikator Kinerja Program.

a. Partisipasi Masyarakat: Persentase masyarakat yang terlibat dalam program-program polisi masyarakat, seperti pertemuan komunitas atau kelompok sambang.

b. Pengurangan Kejahatan: Penurunan tingkat kejahatan di wilayah yang aktif melibatkan masyarakat dalam upaya pencegahan kejahatan.
c. Kepuasan Masyarakat: Survei tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap hubungan dan kerja sama dengan Polres Purwakarta.
d. Peningkatan Keterlibatan Masyarakat: Jumlah ide, saran, atau laporan dari masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti oleh Polres Purwakarta.
e. Peningkatan Kerjasama: Evaluasi tingkat kerjasama antara Polres Purwakarta dan komunitas dalam upaya meningkatkan kesadaran hukum dan keselamatan.

Program-program ini akan membantu Polres Purwakarta dalam mengelola peran serta masyarakat secara efektif, membangun kepercayaan, dan mempromosikan kerja sama yang lebih baik dalam menjaga keamanan dan ketertiban wilayah. Indikator kinerja yang terkait dengan partisipasi, peningkatan pengetahuan, pengurangan kejahatan atau kecelakaan, kepuasan masyarakat, dan kerjasama akan membantu mengukur dampak positif dari program-program ini.

D. Evaluasi dan Pengendalian.

1. Komunikasi dan Konsultasi;

Proses Manajemen Risiko di Polres Purwakarta dilakukan oleh Kapolres Purwakarta, dan tahapan-tahapannya terkait antara satu dengan yang lain seperti yang terlihat pada tabel di lampiran pada naskah ini. Komunikasi dan konsultasi memainkan peran penting di dalam penerapan Manajemen Risiko yang efektif. Komunikasi melibatkan pertukaran informasi yang terbuka dan jelas antara semua pihak yang terlibat, sedangkan konsultasi

melibatkan pemangku kepentingan yang relevan. Polres Purwakarta menggunakan jadwal rapat berkala, insidental, FGD, dan penggunaan informasi manajemen risiko dalam matriks, yang dijelaskan secara lebih rinci pada tabel di lampiran naskah ini.

2. Penetapan Konteks;

Penetapan konteks dilakukan untuk memahami lingkungan dan bawahan penerapan manajemen risiko pada UPR tertentu. Hal ini termasuk mencakup sasaran dan proses organisasi, struktur manajemen risiko, daftar pemangku kepentingan, dan daftar peraturan perundang-undangan yang terkait. Informasi yang lebih rinci tentang penetapan konteks dapat ditemukan pada tabel yang tercantum dalam lampiran naskah.

3. Identifikasi Resiko;

Identifikasi risiko adalah proses yang bertujuan untuk mengidentifikasi semua kemungkinan risiko yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Sebelum melakukan identifikasi risiko, penting untuk menentukan kategori risiko terlebih dahulu. Setelah itu, hasil identifikasi risiko dicatat dalam formulir profil dan peta risiko untuk memperlihatkan perinciannya. Gambaran lebih detail mengenai identifikasi risiko terdapat pada tabel yang dicantumkan di lampiran naskah ini.

4. Analisis Resiko;

Tujuan dari analisis risiko adalah untuk menentukan besarnya dampak dan tingkat risiko. Analisis risiko dilakukan dengan cara menilai tingkat kemungkinan dan dampak terjadinya risiko berdasarkan kriteria risiko, setelah mempertimbangkan keefektifan sistem pengendalian yang ada. Detail melakukan analisis risiko dapat ditemukan dalam tabel yang terlampir pada naskah ini.

5. Evaluasi Resiko;

   Tahap ini memiliki tujuan untuk menentukan prioritas risiko, besarnya risiko tertinggal yang diharapkan, keputusan mitigasi risiko, dan indikator risiko utama. Evaluasi risiko secara lebih detail dilakukan melalui tabel yang terlampir pada naskah ini.

6. Mitigasi Resiko;

   Mitigasi risiko merujuk pada tindakan yang bertujuan untuk menurunkan atau menjaga besarnya risiko utama hingga mencapai level risiko yang diharapkan. Mitigasi risiko dilakukan dengan cara mengidentifikasi dan memilih opsi mitigasi risiko, mengembangkan rencana mitigasi risiko, dan melaksanakan rencana tersebut, dengan langkah-langkah seperti pemilihan opsi mitigasi risiko dan penyusunan rencana mitigasi risiko. Detail informasi terkait mitigasi risiko dapat ditemukan dalam tabel yang tersedia pada lampiran naskah ini.

7. Pemantauan dan Reviu.

   Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa penerapan manajemen risiko berjalan efektif sesuai dengan rencana, dan memberikan umpan balik untuk penyempurnaan proses manajemen risiko. Pemantauan dan peninjauan risiko dilakukan pada semua tahapan dari Proses Manajemen Risiko, dengan langkah-langkah pemantauan, peninjauan, audit manajemen risiko, dan tata kelola manajemen risiko. Detail informasi tentang pemantauan dan peninjauan risiko dijelaskan secara lebih rinci dalam tabel di lampiran naskah ini.

BAB V
PENUTUP

A. Simpulan

1. Kualitas pelayanan pada kepemimpinan melayani guna meningkatkan pelayanan Polri dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat sudah dilaksanakan tetapi belum optimal. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkannya diperlukan strategi peningkatan kepekaan dan etos kerja anggota Polres Purwakarta. Selanjutnya, penerapan strategi penjaminan penerapan SOP pelayanan masing-masing satuan diterapkan dengan baik.
2. Inovasi pada kepemimpinan melayani guna meningkatkan pelayanan Polri dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat sudah dilaksanakan tetapi belum optimal. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkannya diperlukan strategi mengeliminasi budaya korupsi dan mengeliminasi intoleransi.
3. Pembinaan pada kepemimpinan melayani guna meningkatkan pelayanan Polri dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat sudah dilaksanakan tetapi belum optimal. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkannya diperlukan strategi menginisiasi pelatihan bagi seluruh anggota dan mengeliminasi pelanggaran anggota/komplain masyarakat.
4. Kerjasama pada kepemimpinan melayani guna meningkatkan pelayanan Polri dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat sudah dilaksanakan tetapi belum optimal. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkannya diperlukan strategi menjamin pengawasan eksternal yang baik dan mengelola peran serta masyarakat.
5. Pembangunan tim pada kepemimpinan melayani guna meningkatkan pelayanan Polri dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat sudah dilaksanakan tetapi belum optimal. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkannya diperlukan

strategi mengelola pengawasan internal dan mengeliminasi ego sektoral.

B. Rekomendasi

1. Merekomendasikan kepada Kapolda u.p. Karo SDM untuk menyelenggarakan pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan kepekaan anggota dalam melaksanakan tugasnya dan juga pelatihan antikorupsi.
2. Merekomendasikan kepada Kapolda u.p. Karo Ops dan Dir Binmas untuk meningkatkan kerjasama dengan tokoh agama, pimpinan media massa, Pemda Provinsi dan pengawas eksternal seperti Kompolnas dan Ombudsman.
3. Merekomendasikan kepada Kapolda u.p. Irwasda dan Kabid Propam untuk melakukan asistensi dalam meningkatkan pengawasan internal oleh Seksi pengawasan dan Unit Propam.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku dan Artikel Jurnal

Bentein, K., Lapalme, M., Guerrero, S., Parent-Rocheleau, X., & Simard, G. (2022). How Can Servant Leaders Foster Public Employees' Service-Oriented Behaviors? A Multilevel Multisource Study in Canadian Libraries. Public Administration Review, 82(2), 269–279. https://doi.org/10.1111/puar.13416

Burns, J. M. (1978). Leadership. Harper and Row.

Covey, S. R. (1989). *The 7 Habits of Highly Effective People*. Simon & Schuster.

Darmoko, R., & Winarto, P. (2021). Servant Leadership. CV Sarana Gracia.

Drucker, P. (2012). Innovation and Entrepreneurship: Practice and Principles. HarperCollins Publishers Ltd.

Glover, D. R., & Midura, D. W. (2005). Essentials of Team Building: Principles and Practices. Human Kinetics, Inc.

Indahingwati, A. (2017). Police And Public Image Satisfaction On Quality Of Service In Corner Driver's License Unit. Sinergi, 7(2), 42–57.

Greenleaf, R. K. (1977). Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness. Paulist Press.

Karnavian, M. T., & Sulistyo, H. (2017). Democratic policing. Pensil-324.

Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (1993). The wisdom of teams: Creating the high-performance organization. Harvard Business Press.

McClelland, D. C. (1961). The Achieving Society. Van Nostrand.

Nawawi, H. (1984). Administrasi pendidikan. Gunung Agung.

Paarlberg, L. E., & Lavigna, B. (2010). Transformational Leadership and Public Service Motivation: Driving Individual and Organizational Performance. Public Administration Review, 70(5), 710–718. https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2010.02199.x

Parasuraman, A., Zeithaml, A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41–45.

Polres Purwakarta. (2023). Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Polres Purwakarta Tahun Anggaran 2022.

Zachary, L. J. (2012). The mentor's guide: Facilitating effective learning relationships (2nd ed.). Jossey-Bass.

B. Sumber Online dan Bentuk Lain

CNN Indonesia. (2023, April 27). *Kapolri Listyo Singgung Kasus Anak AKBP Achiruddin di Akun Twitter*. https://www.cnnindonesia.com/nasional/20230427120101-12-942568/kapolri-listyo-singgung-kasus-anak-akbp-achiruddin-di-akun-twitter

detikNews, T. (2023, April 26). *Laporan Ken Admiral Disebut Mandek 4 Bulan gegara AKBP Achiruddin*. detikjateng. https://www.detik.com/jateng/hukum-dan-kriminal/d-6690666/laporan-ken-admiral-disebut-mandek-4-bulan-gegara-akbp-achiruddin

Indeks Kepuasan Masyarakat Kepolisian Republik Indonesia. (n.d.). Retrieved September 12, 2023, from https://ikanmas.net/home

Indikator. (2023, July 2). *Rilis Indikator 02 Juli 2023*. https://indikator.co.id/rilis-indikator-02-juli-2023/

LSI. (2023, July 11). *Rilis LSI 11 Juli 2023*. LSI WEBSITE. https://www.lsi.or.id/post/rilis-lsi-11-juli-2023

Nariswari, A. V. (2022, Oktober , 1:57 PM). *Melihat Lagi Perjalanan Kasus Ferdy Sambo Cs hingga Akhirnya Sidang Perdana Digelar—Suara.com*. https://www.suara.com/news/2022/10/17/135733/melihat-lagi-perjalanan-kasus-ferdy-sambo-cs-hingga-akhirnya-sidang-perdana-digelar

Pelayanan Publik di Era Society 5.0—Ombudsman RI. (n.d.). Retrieved September 17, 2023, from

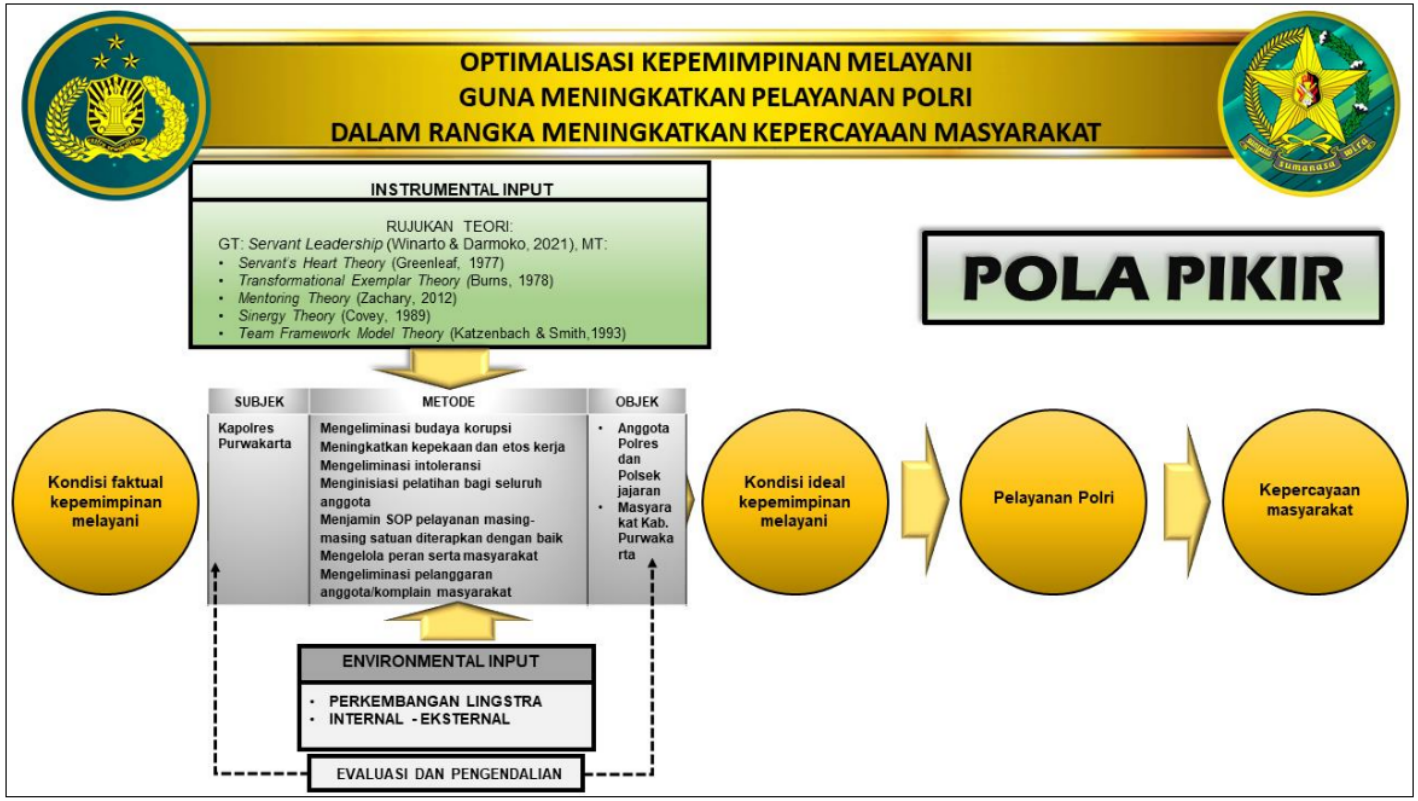
https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-di-era-society-50

Zamaruddin, M. (2023, May 31). *Tagar No Viral No Justice itu Apa? Digaungkan oleh Netizen Indonesia di Twitter Terhadap Para Penegak Hukum - Mengerti*. Tagar No Viral No Justice itu Apa? Digaungkan oleh Netizen Indonesia di Twitter Terhadap Para Penegak Hukum - Mengerti. https://www.mengerti.id/trending/6648970504/tagar-no-viral-no-justice-itu-apa-digaungkan-oleh-netizen-indonesia-di-twitter-terhadap-para-penegak-hukum

ALUR PIKIR


OPTIMALISASI KEPEMIMPINAN MELAYANI
GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN POLRI
DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT
LANDASAN PEMIKIRAN / TEORI
RUJUKAN TEORI:
GT: Servant Leadership (Winarto & Darmoko, 2021), MT:
• Servant's Heart Theory (Greenleaf, 1977)
• Transformational Exemplar Theory (Burns, 1978)
• Mentoring Theory (Zachary, 2012)
• Sinergy Theory (Covey, 1989)
• Team Framework Model Theory (Katzenbach & Smith,1993)
ALUR PIKIR
Kepercayaan masyarakat
Kondisi faktual kepemimpinan melayani
Proses pemecahan masalah
Kondisi ideal kepemimpinan melayani
Pelayanan Polri
Kepercayaan masyarakat
• Pengaruh Perkembangan Lingkungan Strategis
• Faktor eksternal & internal

POLA PIKIR


OPTIMALISASI KEPEMIMPINAN MELAYANI
GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN POLRI
DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT
INSTRUMENTAL INPUT
RUJUKAN TEORI:
GT: Servant Leadership (Winarto & Darmoko, 2021), MT:
• Servant's Heart Theory (Greenleaf, 1977)
• Transformational Exemplar Theory (Burns, 1978)
• Mentoring Theory (Zachary, 2012)
• Sinergy Theory (Covey, 1989)
• Team Framework Model Theory (Katzenbach & Smith,1993)
POLA PIKIR
SUBJEK
METODE
OBJEK
Kapolres Purwakarta
Mengeliminasi budaya korupsi
Meningkatkan kepekaan dan etos kerja
Mengeliminasi intoleransi
Menginisiasi pelatihan bagi seluruh anggota
Menjamin SOP pelayanan masing-masing satuan diterapkan dengan baik
Mengelola peran serta masyarakat
Mengeliminasi pelanggaran anggota/komplain masyarakat
• Anggota Polres dan Polsek jajaran
• Masyarakat Kab. Purwakarta
Kondisi faktual kepemimpinan melayani
Kondisi ideal kepemimpinan melayani
Pelayanan Polri
Kepercayaan masyarakat
ENVIRONMENTAL INPUT
• PERKEMBANGAN LINGSTRA
• INTERNAL - EKSTERNAL
EVALUASI DAN PENGENDALIAN

LAMPIRAN ES – OHA

EKSTERNAL (PESTEL)	INTERNAL (SDO – 4M)
1. POLITIK a. Pengawasan eksternal 2. EKONOMI a. Bantuan pemda b. Budaya korupsi 3. SOSIAL a. Peran serta masyarakat b. Tingginya intoleransi c. Tingginya harapan publik d. Ego sektoral 4. TEKNOLOGI a. Perkembangan Medsos 5. ENVIRONMENTAL a. Pengembangan smart city purwakarta 6. LEGAL a. Kerjasama pelatihan dan pengembangan keterampilan	1. SDM a. Ada pelanggaran anggota/komplain b. Ketidakpekaan atau kurangnya etos kerja c. Belum semua memiliki pelatihan 2. ANGGARAN a. Ada anggaran 3. SARPRAS a. Command centre b. Lahan untuk pengembangan sarana dan prasarana terbatas 4. SISTEM DAN METODE a. Adanya SOP Pelayanan masing-masing satuan b. Pengawasan internal c. Inovasi Kapolres d. Subjektifitas sistem promosi

LAMPIRAN ANALISIS SWOT

INTERNAL		EKSTERNAL	
KEKUATAN	KELEMAHAN	PELUANG	ANCAMAN
Pengawasan internal	Ada pelanggaran anggota/komplain	Pengawasan eksternal	Tingginya harapan publik
Adanya SOP Pelayanan masing-masing satuan	Lahan untuk pengembangan sarana dan prasarana terbatas	Peran serta masyarakat	Ego sektoral
Command centre	Ketidakpekaan atau kurangnya etos kerja	Bantuan pemda	Budaya korupsi
Ada anggaran	Belum semua memiliki pelatihan	Kerjasama pelatihan dan pengembangan keterampilan	Perkembangan Medsos
Inovasi Kapolres	Subjektifitas sistem promosi	Pengembangan smart city purwakarta	Tingginya intoleransi

LAMPIRAN AHP

EFAS

	OPPORTUNITIES (PELUANG)	A	B	C	D	E
A	Pengawasan eksternal		8/7	7/6	8/7	8/6
B	Peran serta masyarakat	7/8		8/7	7/6	8/6
C	Bantuan pemda	6/7	7/8		7/6	7/6
D	Kerjasama pelatihan dan pengembangan keterampilan	7/8	6/7	6/7		6/8
E	Pengembangan smart city purwakarta	6/8	6/8	6/7	8/6	

	THREATS (ANCAMAN)	A	B	C	D	E
A	Tingginya harapan publik		2/4	2/5	3/2	2/5
B	Ego sektoral	4/2		3/5	4/2	4/5
C	Budaya korupsi	5/2	5/3		4/2	5/4
D	Perkembangan Medsos	2/3	2/4	2/4		2/5
E	Tingginya intoleransi	5/2	5/4	4/5	5/2	

IFAS

STRENGTH (KEKUATAN)		A	B	C	D	E
A	Pengawasan internal		8/7	8/7	7/6	8/7
B	Adanya SOP Pelayanan masing-masing satuan	7/8		8/6	8/7	7/6
C	Command centre	7/8	6/8		6/7	6/7
D	Ada anggaran	6/7	7/8	7/6		8/6
E	Inovasi Kapolres	7/8	6/7	7/6	6/8	

WEAKNESS (KELEMAHAN)		A	B	C	D	E
A	Ada pelanggaran anggota/komplain		5/3	3/4	4/5	5/3
B	Lahan untuk pengembangan sarana dan prasarana terbatas	3/5		2/5	2/4	3/5
C	Ketidakpekaan atau kurangnya etos kerja	4/3	5/2		5/4	5/4
D	Belum semua memiliki pelatihan	5/4	4/2	4/5		5/4
E	Subjektifitas sistem promosi	3/5	5/3	4/5	4/5	

SFAS

	FAKTOR STRATEGI KUNCI	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
A	Mengeliminasi budaya korupsi	1/1	5/4	5/4	5/4	5/7	5/7	5/7	5/8	5/4	5/4
B	Meningkatkan kepekaan dan etos kerja	4/5	1/1	5/4	5/4	5/7	5/7	5/7	5/7	5/4	5/4
C	Mengeliminasi intoleransi	4/5	4/5	1/1	5/4	4/7	4/7	4/7	4/7	5/4	5/4
D	Menginisiasi pelatihan bagi seluruh anggota	4/5	4/5	4/5	1/1	5/7	5/7	5/7	5/7	5/4	5/4
E	Menjamin pengawasan eksternal yang baik	7/5	7/5	7/4	7/5	1/1	7/8	6/7	8/7	7/4	7/4
F	Mengelola pengawasan internal	7/5	7/5	7/4	7/5	8/7	1/1	8/7	7/6	8/5	7/5
G	Menjamin SOP pelayanan masing-masing satuan diterapkan dengan baik	7/5	7/5	7/4	7/5	7/6	7/8	1/1	8/7	7/5	7/5
H	Mengelola peran serta masyarakat	8/5	7/5	7/4	7/5	7/8	6/7	7/8	1/1	8/5	8/5
I	Mengeliminasi pelanggaran anggota/komplain masyarakat	4/5	4/5	4/5	4/5	4/7	5/8	5/7	5/8	1/1	5/4
J	Mengeliminasi ego sektoral	4/5	4/5	4/5	4/5	4/7	5/7	5/7	5/8	4/5	1/1

LAMPIRAN MANAJEMEN RISIKO

1. TABEL KOMUNIKASI DAN KONSULTASI

NO	KEGIATAN	TIMELINE											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Rapat Berkala	x	x	x	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.	Rapat Insidentil	-	-	x	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	FGD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	Membangun Sistem Informasi Manajemen Risiko												
	a. Membangun budaya risiko	x	x	x	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	b. Review MR	x	x	x	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	c. Update Data	x	x	x	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	d. Pelaporan	-	-	x	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2. PENETAPAN KONTEKS

KONTEKS MANAJEMEN RISIKO (OPTIMALISASI KEPEMIMPINAN MELAYANI GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN POLRI DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT)
Nama Pemilik risiko: AKBP.
Jabatan Pemilik Risiko: KAPOLRES
Unit Organisasi: POLRES PURWAKARTA
Ruang Lingkup Penerapan: MENINGKATKAN KEMAMPUAN UNSUR PIMPINAN
Periode Penerapan: JANUARI – MARET 2024

2.1 Sasaran dan Proses Organisasi.

NO	DAFTAR SASARAN	INDIKATOR SASARAN	PROSES BISNIS
1.	Meningkatnya kepekaan dan etos kerja anggota Polres Purwakarta	a. Persentase anggota Polres Purwakarta yang mengikuti pelatihan kesadaran sosial dan etos kerja setiap tahun. b. Peningkatan Pengetahuan: Penilaian peningkatan pengetahuan dan pemahaman anggota setelah pelatihan. c. Persentase anggota yang menerapkan konsep dan keterampilan yang mereka pelajari dalam tugas sehari-hari. d. Penilaian reguler dari atasan terhadap perubahan perilaku dan kinerja anggota terkait dengan kepekaan sosial dan etos kerja.	**Meningkatkan** kepekaan dan etos kerja

2.	Meningkatnya tolerensi antarumat beragaman di wilayah hukum Polres Purwakarta	a. Persentase masyarakat di wilayah hukum Polres Purwakarta yang mengikuti program pendidikan tentang toleransi dan keberagaman. b. Survei pendapat yang mengukur peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya toleransi dan keberagaman. c. Pengurangan jumlah insiden atau pelanggaran yang terkait dengan intoleransi dan diskriminasi di wilayah hukum tersebut. d. Jumlah kerja sama dengan organisasi dan lembaga sosial yang berfokus pada promosi toleransi.	Mengeliminasi intoleransi

2.2 Struktur Manajemen Risiko.

NO	PERAN DALAM MANAJEMEN RISIKO	JABATAN	NAMA
1.	Pemilik Risiko	KAPOLRES	AKBP.
2.	Pengelola Risiko	KABAG SDM, KASAT BINMAS, KASAT INTEL	AKP.

2.3 Daftar Pemangku Kepentingan.

NO	STAKEHOLDER/PEMANGKU KEPENTINGAN	HUBUNGAN
1	LEMBAGA PELATIHAN	PENYELENGGARA PENDIDIKAN TOLERANSI

2	LEMBAGA PELATIHAN	PENYELENGGARA PELATIHAN KESADARAN SOSIAL DAN ETOS KERJA

2.4 Daftar Peraturan Perundang-undangan Yang Terkait.

NO	PERATURAN TERKAIT	AMANAT PERATURAN YANG TERKAIT UNIT
1	UU 17 / 2007	MEWUJUDKAN SDM POLRI YG BERKEUNGGULAN
2	PERKAP 3/2020	PEMBINAAN KARIR JABATAN FUNGSIONAL POLRI
3	PERKAP 99/2020	SISTEM, JEMEN, DAN STANDAR KEBERHASILAN PEMBINAAN SDM POLRI YG BERKEUNGGULAN

2.5 Kriteria Risiko.

2.5.1 Kriteria Kemungkinan

Tingkat Kemungkinan	Kriteria Kemungkinan	
	Presentase kemungkinan terjadinya dalam 1 periode	Jumlah Frekuensi kemungkinan terjadinya dalam 1 periode
Hampir tidak terjadi (1)	$x < 5\%$	Sangat jarang: kurang dari 2 kali 1 tahun
Jarang terjadi (2)	$5\% < x \leq 10\%$	Jarang: 2 kali s.d. 5 kali dalam 1 tahun
Kadang terjadi (3)	$10\% < x \leq 20\%$	Cukup sering: 6 kali s.d. 9 kali dalam 1 tahun
Sering terjadi (4)	$20\% < x \leq 50\%$	Sering: 10 kali s.d. 12 kali dalam 1 tahun
Hampir pasti terjadi (5)	$x > 50\%$	Sangat sering: lebih dari 12 kali dalam 1 tahun

2.5.2 Kriteria Dampak

Area Dampak		Tingkat	Tidak Signifikan (1)	Minor (2)	Moderat (3)	Signifikan (4)	Sangat Signifikan (5)
Beban Keuangan Negara	*Fraud*	Kementerian				Rp. 100 Juta ≤ x < Rp. 1 Miliar	x ≥ Rp. 1 Miliar
		Eselon I				Rp. 10 Juta ≤ x < Rp. 100 Juta	x ≥ Rp. 100 Juta
		Eselon III				x <Rp. 10 Juta	x ≥ Rp. 10 Juta
	Non Fraud	Kementerian, Eselon I, Eselon II	0,01 per mil ≥ x	0,01 per mil < x ≤ 0,1 per mil	0,01 per mil < x ≤ 1 per mil	1 per mil < x ≤ 10 per mil	x > 10 per mil
Penurunan Reputasi		Kementerian dan Eselon I	• Tingkat kepercayaan stakeholders sangat baik • Tingkat kepuasan pengguna layanan sebesar 3,5 < x ≤ 4 (skala 4)	• Tingkat kepercayaan stakeholders baik • Tingkat kepuasan pengguna layanan sebesar 3,25 < x ≤ 3,5 (skala 4)	• Pemberitaan negatif di media social • Pemberitaan negatif di media massa local • Tingkat kepercayaan stakeholders sedang • Tingkat kepuasan pengguna layanan sebesar 3 < x≤ 3,25 (skala 4)	• Pemberitaaan negatif di media massa nasional dan internasional • Tingkat kepercayaan stakeholders rendah • Tingkat kepuasan pengguna layanan sebesar 2,5 < x ≤ 3 (skala 4)	• Tingkat kepercayaan stakeholders sangat rendah • Tingkat kepuasan penggun a layanan sebesar • ≤ 2,5 (skala 4)

2.6 Matriks Analisis Risiko dan Level Risiko.

2.6.1 Matriks Analisis Risiko.

Matriks Analisis Risiko			Tingkat Dampak				
			1	2	3	4	5
			Tidak Signifikan	Minor	Moderat	Signifikan	Sangat Signifikan
Tingkat Kemungkinan	5	Hampir Pasti Terjadi	11	16	20	23	25
	4	Sering Terjadi	7	12	17	21	24
	3	Kadang Terjadi	4	8	13	18	22
	2	Jarang Terjadi	2	5	9	14	19
	1	Hampir Tidak Terjadi	1	3	6	10	15

2.6.2 Level Risiko.

Level Risiko	Besaran Risiko	Warna
Sangat Tinggi (5)	21-25	Merah
Tinggi (4)	16-20	Oranye
Sedang (3)	11-15	Biru
Rendah (2)	6-10	Kuning
Sangat Rendah (1)	1-5	Hijau

3. IDENTIFIKASI RISIKO

Kategori Risiko	Definisi
Risiko Kebijakan	Risiko yang berkaitan dengan perumusan dan penetapan kebijakan internal maupun eksternal organisasi yang berdampak terhadap organisasi.
Risiko Keuangan Negara dan Kekayaan Negara	Berkaitan kondisi fiskal pemerintah meliputi kerangka ekonomi makro, penganggaran, perpajakan, kepabeanan, perbendaharaan, dan pengawasan keuangan serta berkaitan dengan kekayaan negara yang meliputi Barang Milik Negara (BMN), kekayaan negara yang dipisahkan, investasi pemerintah dan kekayaan negara lainnya.
Risiko Kepatuhan	Risiko yang berkaitan dengan ketidakpatuhan organisasi atau pihak eksternal terhadap peraturan perundang-undangan atau ketentuan lain yang berlaku
Risiko Legal	Risiko yang berkaitan dengan tuntutan/gugatan hukum kepada organisasi atau jabatan
Risiko Fraud	Risiko yang berkaitan dengan perbuatan mengandung unsur kesengajaan, niat, menguntungkan diri sendiri atau orang lain, penipuan, penggelapan, dan penyalahgunaan kepercayaan yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan secara tidak sah yang dapat berupa uang barang/harta, jasa yang dilakukan oleh satu atau lebih di lingkungan organisasi
Risiko Reputasi	Risiko yang berkaitan dengan persepsi atau tingkat kepercayaan pemangku kepentingan eksternal terhadap organisasi
Risiko Operasional	Risiko yang berkaitan dengan tidak berfungsinya proses bisnis organisasi, sistem informasi, atau keselamatan kerja individu

3.1 Profil Risiko.

Formulir Peta Risiko

Unit Organisasi : POLRES X
Periode Penerapan : JANUARI – MARET 2024

Sasaran Organisasi	Risiko				Kategori Risiko	Sistem Pengendalian Yang Dilaksanakan	Efektivitas Sistem Pengendalian	Kemungkinan		Dampak		Besaran Risiko	LR	Prioritas Risiko	Risiko Residual Harapan			Keputusan Mitigasi	Indikator Risiko Utama (IRU)	
	No	Kejadian	Penyebab	Dampak				LK	Penjel-asan	LD	Penjel-asan				LK	LD	LR		Nama	Batasan Nilai
Penguatan kompetensi PJU	1	TDK ADA DIK LAT PIM	KRG KOORDINASI	TDK TERCAPAI TUJUAN ORGANISASI	RISIKO KEBIJAKAN	UU 17/2020; PERKAP	KURANG EFEKTIF	3	KADANG TERJADI	4	SIGNIFIKAN	18	TINGGI	R1	2	3	9	YA	FREKUENSI KOORDINASI	BATAS AMAN = 3X /3BLN BATAS ATAS = 6 X /3BLN BATAS BAWAH = 1 X /3BLN

Identifikasi Risiko

Evaluasi Risiko

Analisis Risiko + Peta Risiko

3.2 Peta Risiko.

Matriks Analisis Risiko			Tingkat Dampak				
			1	2	3	4	5
			Tidak Signifikan	Minor	Moderat	Signifikan	Sangat Signifikan
Tingkat Kemungkinan	5	Hampir Pasti Terjadi	11	16	20	23	25
	4	Sering Terjadi	7	12	17	21	24
	3	Kadang Terjadi	4	8	13	18	22
	2	Jarang Terjadi	2	5	9	14	19
	1	Hampir Tidak Terjadi	1	3	6	10	15

4. ANALISIS RISIKO.

Menginventarisasi sistem pengendalian internal yang telah dilaksanakan dengan metode sebagai berikut:

R 1 (diisi dengan angka urutan risiko)	*Does the control deal with (root) casue of risk and impact*?	*is the control officially documented and communicated*?	*Is the control in operation and applied consistenly*?	
YES	1	1	1	
PARTLY	3	2	2	
No.	6	3	3	
	3	2	2	7
Nilai 7: menunjukan eksisting control berjalan KURANG EFEKTIF (E).				

Cara Penghitungan dari Gambar di atas:

a. Jika pengendalian memiliki hubungan dengan penyebab dampak risiko beri nilai 1 (yes), jika Sebagian beri nilai 3, jika tidak berhubungan sama sekali beri nilai 6;

b. Jika pengendalian telah dibuatkan Peraturan dan dikomunikasikan beri nilai 1. Jika Sebagian pengendalian yang ada peraturan dan dikomunikasikan atau sudah semua dibuat aturan, namun belum dikomunikasikan beri nilai 2. Jika sama sekali belum, beri nilai 3;

c. Jika seluruh pengendalian diterapkan secara konsisten, beri nilai 1. Jika Sebagian beri nilai 2. Jika tidak beri nilai 3;

d. Jumlahkan nilai tersebut dan tentukan efektivitasnya dengan ketentuan:

   1) Jika berjumlah 8-12 : Tidak Efektif (TE)

   2) Jika berjumlah 6-7 : Kurang Efektif (KE)

3) Jika berjumlah <5 : Efektif

5. MITIGASI RISIKO.

FORMULIR MITIGASI RISIKO

Unit Organisasi : <POLRES X>
Periode Penerapan: <JANUARI – MARET 2024>

Nomor	Rencana Mitigasi							
	Kejadian Risiko	Opsi Mitigasi Risiko	Rencana Aksi Mitigasi Risiko	Keluaran	Target	Kendala	Sumber Daya Yg Dibutuhkan	Jadwal Implementasi
R1	TDK ADA DIKLAT TOLERANSI	MENURUNKAN KEMUNGKINAN DAN DAMPAK	LAKUKAN KOORDINASI DGN PIHAK INTERNAL DAN EKSTERNAL	TERLAKSANA 100%	DILAKSANAKAN SELAMA 3 BULAN 6 GIAT	TIDAK ADA	SDM, GAR, SARPRAS, REGULASI	JAN – MARET 2024

R2	TDK ADA DIKLAT KESADARAN SOSIAL DAN ETOS KERJA	MENURUNKAN KEMUNGKINAN DAN DAMPAK	LAKUKAN KOORDINASI DGN PIHAK INTERNAL DAN EKSTERNAL	TERLAKSANA 100%	DILAKSANAKAN SELAMA 3 BULAN 6 GIAT	TIDAK ADA	SDM, GAR, SARPRAS, REGULASI	JAN – MARET 2024

6. PEMANTAUAN DAN REVIEW

6.1 Formulir Laporan Pemantauan Semesteran I (SATU) <diisi dengan semester I atau II>

Unit Organisasi: <POLRES X>
Periode Penerapan: <JAN – MARET 2024>

Prioritas Risiko	Mitigasi						Indikator Risiko Utama				
	Aksi / Pengendali	Keluara	Target	Realisasi	Waktu	Penanggung	Nama	Batasan	Nilai Aktual	Status	Tren Risiko
R1	LAKUKAN KOORDINASI DGN PIHAK INTERNAL DAN	TERLAKSANA 100%	DILAKS 3 BULAN	TERLAKSANANYA DIKLAT PIM	3 X SELAMA 3 BULAN	KABAG SDM	FREKUENSI KOORDINASI	BATAS AMAN = 3X /3BLN BATAS ATAS =	<3>	<HIJAU>	<MENURUN>

	EKSTERNAL							6 X /3BLN BATAS BAWAH = 1 X /3BLN			
R1	LAKUKAN KOORDINASI DGN PIHAK INTERNAL DAN EKSTERNAL	TERLAKSANA 100%	DILAKS 3 BULAN	TERLAKSANANYA DIKLAT PIM	3 X SELAMA 3 BULAN	KABAG SDM	FREKUENSI KOORDINASI	BATAS AMAN = 3X /3BLN BATAS ATAS = 6 X /3BLN BATAS BAWAH = 1 X /3BLN	<3>	<HIJAU>	

6.2 Formulir Laporan Pemantauan Tahunan.

Unit Organisasi: <POLRES X>
Periode Penerapan: <JAN – MARET 2024>

6.2.1 Peta Penilaian Efektivitas Penanganan.

Priorita	Tingkat Risiko	Risiko Residual	Tingkat Risiko Aktual	Tren Risiko	Deviasi / Kesenjang	Rekomendasi

s	LK	LD	LR	LK	LD	LR	LK	LD	LR			
R1	3	4	18	2	3	9	1	2	3	<diisi berdasarkan apakah terdapat penurunan atau peningkatan tingkat Risiko dari harapan dengan aktual> MENURUN	<diisi berdasarkan apakah terdapat penurunan atau peningkatan tingkat Risiko dari harapan dengan aktual> PENURUNAN LR Pada risiko residual harapan dikurangi LR pada	-
	<diisi sesuai hasil evaluasi risiko pada formulir profil dan peta Risiko>			<diisi sesuai hasil risiko residual yang diharapkan sesuai formulir penanganan Risiko>			<diisi berdasarkan pengukuran risiko aktual setelah rencana penanganan Risiko dijalankan pada					

Keterangan: LK: Level Kemungkinan; LD: Level Dampak; LR: Level Risiko

6.2.2 Peta Hasil Penanganan Risiko.

Matriks Analisis Risiko			Tingkat Dampak				
			1	2	3	4	5
			Tidak Signifikan	Minor	Moderat	Signifikan	Sangat Signifikan
Tingkat Kemungkinan	5	Hampir Pasti Terjadi	11	16	20	23	25
	4	Sering Terjadi	7	12	17	21	24
	3	Kadang Terjadi	4	8	13	18	22
	2	Jarang Terjadi	2	5	9	14	19
	1	Hampir Tidak Terjadi	1	3	6	10	15

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Naskap

ORIGINALITY REPORT

3%	2%	1%	1%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Police Academy – University of Police Science Student Paper	1%
2	id.scribd.com Internet Source	1%
3	peraturan.go.id Internet Source	1%

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 1%
Exclude bibliography	On		