

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) memiliki peranan yang penting dalam memelihara stabilitas keamanan dan kenyamanan dalam Negeri. Berdasarkan TAP MPR RI No.VII/MPR/2000 tentang peran TNI dan POLRI, pada pasal 6 menyatakan bahwa: POLRI merupakan alat Negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut undang - undang Republik Indonesia nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, bahwa pemeliharaan keamanan dalam negeri melalui upaya penyelenggaraan fungsi Kepolisian, meliputi pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia selaku alat negara yang dibantu masyarakat dengan menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia (*Undang-undang No.2 TH 2002 Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2003*).

Seseorang yang memutuskan memulai karier menjadi anggota Polisi harus siap melaksanakan tiga komponen kewajiban, yaitu Sumpah TRIBRATA berbunyi Kami Polisi Indonesia: (1). Berbakti kepada Nusa dan Bangsa dengan

penuh ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa. (2). Menjunjung tinggi kebenaran, keadilan dan kemanusiaan dalam menegakkan hukum NKRI yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. (3). Senantiasa melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat dengan keikhlasan untuk mewujudkan keamanan dan ketertiban. Dengan kata lain seseorang yang berkarier sebagai anggota Polisi dituntut menjadi abdi negara untuk menjadi prajurit bhayangkara yang mengutamakan kepentingan masyarakat dan menegakkan keadilan.

Dalam CATUR PRASETYA berbunyi sebagai insan Bhayangkara kehormatan saya adalah berkorban demi masyarakat Bangsa dan Negara untuk: (1). Meniadakan segala bentuk gangguan keamanan. (2). Menjaga keselamatan jiwa-raga, harta benda dan Hak Azasi Manusia. (3). Menjamin kepastian berdasarkan hukum. (4). Memelihara perasaan tentram dan damai.

Dengan sumpah TRIBRATA dan CATUR PRASETYA inilah kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipatuhi begitu seseorang memutuskan berkarier menjadi seorang polisi. Mengingat begitu banyaknya beban kerja yang harus dilaksanakan sehingga sebagian besar anggota polisi pada umumnya terutama yang berpangkat rendah pada khususnya tidak memiliki waktu dan dana untuk mengembangkan dirinya dalam berkarier ke jenjang yang lebih tinggi.

Kepolisian Resor Metropolitan Jakarta Barat adalah salah satu kantor Kepolisian setingkat resor di jajaran Polda Metro Jaya, mempunyai tugas dan tanggung jawab menjaga stabilitas gangguan kamtibmas di tingkat resor. Polres Metro Jakarta Barat mempunyai program yang sesuai program Polri saat ini

adalah QUICK WINS yaitu : Quick Respon yaitu kecepatan Polri dalam merespon kebutuhan masyarakat, program yang pertama adalah transparansi pelayanan SBB (SIM, STNK, BPKB) dan sesuai dengan prosedur dengan harga yang terpampang. Program yang kedua adalah SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan) yaitu surat pemberitahuan kepada pelapor/korban tentang kasus yang dilaporkan secara periodik sehingga pelapor mengetahui tentang kasusnya sudah sampai dimana. Program yang ketiga adalah transparansi Rekrutment/Penerimaan calon anggota polri secara terbuka dan dapat dilihat oleh siapapun tanpa dipungut biaya (<http://www.polresjakbar.org>, 23 Januari 2011). Artinya Polres Metro Jakarta Barat dituntut bekerja secara cepat dan professional dalam penanganan keluhan masyarakat.

Institusi Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat terdiri dari beberapa bagian dan satuan kerja (satker) yang memiliki fungsi berbeda-beda seperti Bag Ops, Bagren, Bag Sumda, Siwas, Propam, Sium, SPKT, Sat Intelkam, Sat Reskrim, Sat ResNarkoba, Sat Binmas, Sat Sabhara, Sat Tahti dan Sitipol. (*Perkap Nomor 23 Tahun 2010 Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor*). Dalam pelaksanaan tugas sehari - hari ada yang bertugas di lapangan dan ada yang bertugas di kantor.

Tugas anggota polisi di lapangan melakukan penyelidikan, penangkapan, patroli, penjagaan dan pengawalan yang terkadang tidak mengenal waktu. Tanggung jawab anggota di lapangan memberikan jaminan keamanan dan dituntut menjunjung tinggi HAM di samping kurang sadarnya masyarakat

tentang hukum. Anggota polisi di lapangan mempunyai target berbeda – beda setiap fungsi yaitu adanya target bulanan.

Sedangkan anggota polisi di kantor memiliki peran administrasi dan pengawasan, pelaksanaan staf guna menunjang kinerja anggota di lapangan. Anggota di kantor mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun pimpinan di kantor. Beragam pimpinan yang mempunyai sifat karakteristik yang berbeda - beda dengan keinginan yang berbeda juga memiliki tuntutan yang berbeda. Setiap bagian dan fungsi terbagi dalam Kabag, Kasat, Kasi, Kanit dan Kasubnit juga berdampak kepada pekerjaan yang menyulitkan anggota untuk mengambil keputusan dalam bekerja dan mengakibatkan hasil pekerjaan yang kurang maksimal.

Anggota polisi dituntut menunjukkan performa terbaik dalam berbagai hal, baik dalam pakaian, penampilan, sikap kepada masyarakat. Anggota polisi Polres Metro Jakarta Barat dituntut memiliki penampilan yang baik dengan atribut yang bagus ditengah minimnya pembagian atribut dan kurang berkualitas. Selain itu harus menunjukkan sikap yang ramah dalam setiap situasi dan menjunjung tinggi HAM, serta tuntutan untuk serba memahami apa yang diinginkan masyarakat.

Banyaknya tuntutan kepada anggota polisi telah diimbangi dengan berbagai penghargaan yang didapatkan Polres Metro Jakarta Barat. Penghargaan itu diperoleh oleh satuan reserse kriminal yaitu mendapatkan pengakuan berupa sertifikat dari ISO (*International Organization For Standardization*) sebagai

satuan kerja reserse Polres memiliki mutu Organisasi memiliki pelayanan standardisasi. (*Nomor sertifikat : QMS280211-001 dari ISO 9001:2008*)

Dalam hal prestasi pekerjaan Polres Metropolitan Jakarta Barat mempunyai tanggung jawab penyelesaian kasus dan dituntut memberikan pelayanan, perlindungan dan pengayoman. Pencapaian penyelesaian kasus di tahun 2010 terdapat 5.435 kasus dan dapat diselesaikan 4.841 kasus atau sebesar 89 % dari 70 kasus, mengalami kenaikan di tahun 2011 dengan target 3.905 dan terealisasi 3.724 atau sebesar 95,36 %, (*Laporan Akuntabilitas kinerja Polres Metropolitan Jakarta Barat*). Prestasi tersebut adalah pencapaian yang cukup maksimal yang dilakukan Kepolisian Resor Metropolitan Jakarta Barat di tengah - tengah banyaknya masalah kriminalitas maupun gangguan keamanan masyarakat yang lainnya.

Selain prestasi yang didapatkan ada hal positif yang dirasakan oleh anggota polisi Polres Metro Jakarta Barat yaitu adanya rasa bangga yang membuat anggota polisi merasa nyaman. Hal ini berupa pekerjaan itu sendiri yaitu mereka merasa bangga menjadi anggota Polisi karena mempunyai wewenang dalam penegakan hukum dan mengabdikan kepada Negara dalam bekerja. Seperti yang diungkapkan salah satu anggota polisi Polres Metro Jakarta Barat

“menjadi polisi adalah kebanggaan karena bekerja untuk negara dan sebagai aperatur penegak hukum”

Hal berikutnya yang membuat nyaman adalah hubungan interpersonal kedekatan anggota polisi dengan rekan kerja dan pimpinan. Anggota polisi

merasakan rekan kerja saling mendukung dan pimpinan mengerti kendala apa yang menjadi masalah pekerjaan dan komunikasi dua arah. Seperti yang diungkapkan salah satu anggota polisi Polres Metro Jakarta Barat.

“Teman dapat saling bantu - membantu dalam menyelesaikan pekerjaan dan Pimpinan dapat menerima masukan dari anggota dalam bekerja ”

Di samping hal yang membuat nyaman banyak juga keluhan – keluhan yang terjadi di Polres Metro Jakarta Barat sehingga membuat ketidaknyamanan anggota polisi. Keluhan itu terkait dengan kondisi kerja kantor Polres Metro Jakarta Barat yang memiliki fasilitas ruangan yang kurang memadai. Dengan luas tanah 3,498 m² dan luas bangunan 2,700 m² (Bagian Logistik tentang daftar rincian tanah dan bangunan Polres Metro Jakarta Barat) kurang sesuai dengan jumlah personil Polres Metro Jakarta Barat yang cukup banyak. Minimnya fasilitas berupa ruangan kerja berdampak kepada kurang nyamannya anggota polisi sehingga mereka cenderung tidak berada di tempat pada saat jam dinas. Keadaan itu mengakibatkan lingkungan kerja yang kurang nyaman bagi anggota polisi. Seperti yang diungkapkan salah satu anggota polisi Polres Metro Jakarta Barat.

“Polres ini sangat kecil untuk parkir kendaraan anggota saja tidak muat harus memarkir digedung lain dan ruangan – ruangan sangat kecil”

Penghargaan juga banyak diberikan kepada anggota densus 88 setelah penangkapan teroris. Hal ini karena pekerjaan khusus anggota densus 88 dalam

penanganan teroris. Sementara bagi anggota polisi yang lain di Polres Metro Jakarta Barat juga menginginkan jenjang karir dan penghargaan apapun bentuknya ketika menjadi anggota polisi. Khususnya anggota polisi yang bekerja di kantor sulit mendapatkan penghargaan dengan rutinitas pekerjaan di dalam ruangan. Seperti yang diungkapkan salah satu anggota polisi Polres Metro Jakarta Barat.

“Apa yang kita lakukan supaya mendapatkan penghargaan seperti anggota densus 88, kita juga menginginkan penghargaan selama menjadi polisi”

Urusan administrasi di kantor Polres Metro Jakarta Barat yang berupa absensi manual yang telah dilakukan kurang berjalan cukup adil. Pengecekan dan penindakan terhadap anggota polisi yang mangkir dalam bekerja menjadi masalah yang membuat kecemburuan bagi anggota polisi yang lain. Peralihan dari absensi manual ke absensi dengan proses sidik jari juga kurang berjalan maksimal. Seperti yang diungkapkan salah satu anggota polisi Polres Metro Jakarta Barat seperti

“Yang jarang masuk dinas malah aman - aman aja dari omelan”

Dari uraian di atas terlihat ada anggota polisi yang merasakan puas bekerja di Polres Metro Jakarta Barat. ada anggota polisi yang merasa bangga terhadap pekerjaannya menjadi anggota polisi, merasa nyaman dalam hubungan antarpribadi yang terjadi dengan rekan kerja dan pimpinan, komunikasi yang berlangsung dua arah. Artinya anggota yang berada pada kondisi ini merasakan *“Puas”* dan *“Tidak Lagi Tidak Puas”*. Hal tersebut bersumber dari faktor

motivator mencakup dengan isi dari pekerjaan yang merupakan faktor intristik yaitu prestasi, tanggung jawab, pengakuan, kemajuan, pekerjaan itu sendiri dan pertumbuhan faktor yang menimbulkan berkaitan dengan konteks pekerjaan dengan faktor ekstrinstik yaitu administrasi dan kebijakan, gaji, hubungan antarpribadi, kondisi kerja, pengawasan/teknis, rasa aman.

Selain itu ada juga berbagai keluhan anggota polisi Polres Metro Jakarta Barat mulai dari fasilitas yang tidak memadai, penghargaan yang belum menyeluruh dan jelas dan administrasi absen yang tidak berjalan baik. Artinya mereka merasakan bahwa bekerja sebagai anggota polisi Polres memberikan perasaan “*Tidak Puas*”. Ketidakpuasaan itu bersumber dari faktor - faktor yang menimbulkan kepuasan kerja (Motivator) mencakup dengan isi dari pekerjaan yang merupakan faktor instistik yaitu prestasi, tanggung jawab, pengakuan, kemajuan, pekerjaan itu sendiri dan pertumbuhan faktor yang menimbulkan berkaitan dengan konteks pekerjaan dengan faktor ekstrinstik yaitu administrasi dan kebijakan, gaji, hubungan antarpribadi, kondisi kerja, pengawasan/teknis, rasa aman.

B. Identifikasi Masalah

Kepolisian Resort Metropolitan Jakarta Barat merupakan suatu Kepolisian setingkat resor yang memiliki wilayah besar dalam menjaga stabilitas guantibmas. Dalam bekerja anggota polisi merasakan nyaman sebagai polisi dan mereka merasa bangga karena dapat bekerja untuk negara. Keadaan itu

memotivasi diri dalam bekerja untuk lebih profesional. Hal lainnya yang membuat bekerja nyaman adalah hubungan interpersonal antara rekan kerja dan pimpinan terjalin cukup baik. Rekan kerja saling membantu dan mengisi dalam menyelesaikan pekerjaan, serta pimpinan juga dapat menerima masukan dan komunikasi berjalan dua arah.

Namun ada juga keluhan dari beberapa anggota polisi antara lain berupa fasilitas yang diberikan kepada anggota polisi kurang memadai seperti ruangan kerja yang terbatas, fasilitas operasional seperti kendaraan, persenjataan dan perlengkapan perorangan masih cukup minim sehingga membuat tidak nyaman anggota dalam bekerja. Selain itu anggota polisi telah bekerja secara maksimal tetapi *reward* yang diinginkan hanya diberikan kepada anggota polisi tertentu seperti pengungkapan kasus yang dilakukan di atas standarisasi oleh anggota polisi. Sehingga membuat anggota polisi lain tidak termotivasi lagi dalam bekerja. Hal ini akan berdampak pada pekerjaan yang dilakukan sebagai kegiatan rutinitas semata. Administrasi berupa absensi yang dirasakan anggota polisi belum cukup adil dalam hal penindakan dan sistem pengawasan yang belum berjalan dengan baik sehingga mengganggu sistem kerja di lingkungan Polres Metro Jakarta Barat.

Adanya faktor – faktor kondisi kerja, penghargaan, proses administrasi yang dirasakan kurang berjalan baik membuat beberapa anggota polisi tidak puas. Pada dasarnya setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Apabila banyak aspek yang terpenuhi dalam pekerjaan maka akan semakin tinggi

tingkat kepuasan. Tetapi apabila tidak terpenuhi akan terjadi hal yang sebaliknya. Ketika hal tersebut berlangsung akan berdampak pada proses pelayanan Polres Metro Jakarta Barat. Dari penjelasan diatas penulis melakukan penelitian “Melihat gambaran kepuasan kerja polisi yang bertugas di lapangan dan bertugas di kantor” pada anggota Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat.

C. Maksud dan Tujuan Penelitian.

Maksud dan tujuan dilakukannya penelitian ini :

1. Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja anggota polisi yang bertugas di lapangan dan bertugas di kantor Polres Metro Jakarta Barat.
2. Untuk melihat gambaran kepuasan kerja pada anggota polisi yang bertugas di lapangan dan di kantor Polres Metro Jakarta Barat berdasarkan data penunjang.
3. Faktor dominan dari kepuasan kerja anggota polisi yang bertugas di lapangan dan di kantor Polres Metro Jakarta Barat.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah :

1. Memberi gambaran mengenai kepuasan kerja anggota polisi yang bertugas di lapangan dengan polisi yang bertugas dikantor.

2. Dapat digunakan sebagai salah satu data/acuan bagi pihak institusi Kepolisian untuk bersifat proaktif menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sebagai usaha meningkatkan kepuasan kerja anggota polisi terhadap aspek dalam pekerjaannya.
3. Dapat dimanfaatkan sebagai masukan bagi pihak institusi Kepolisian dalam rangka meningkatkan mutu SDM kinerja, profesionalisme, kecerdasan dan humanis bagi anggota polisi.

E. Kerangka Berfikir.

Dalam melaksanakan tugas anggota polisi Polres Metro Jakarta Barat memiliki peran melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat. Dengan program Quick Wins anggota polisi dituntut bekerja secara cepat dan profesional dalam menanggapi keluhan masyarakat. Anggota polisi yang di lapangan bertugas melakukan penyelidikan, penangkapan, patroli, penjagaan dan pengawalan. Sedangkan anggota polisi yang di kantor bertugas secara administrasi dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pimpinan.

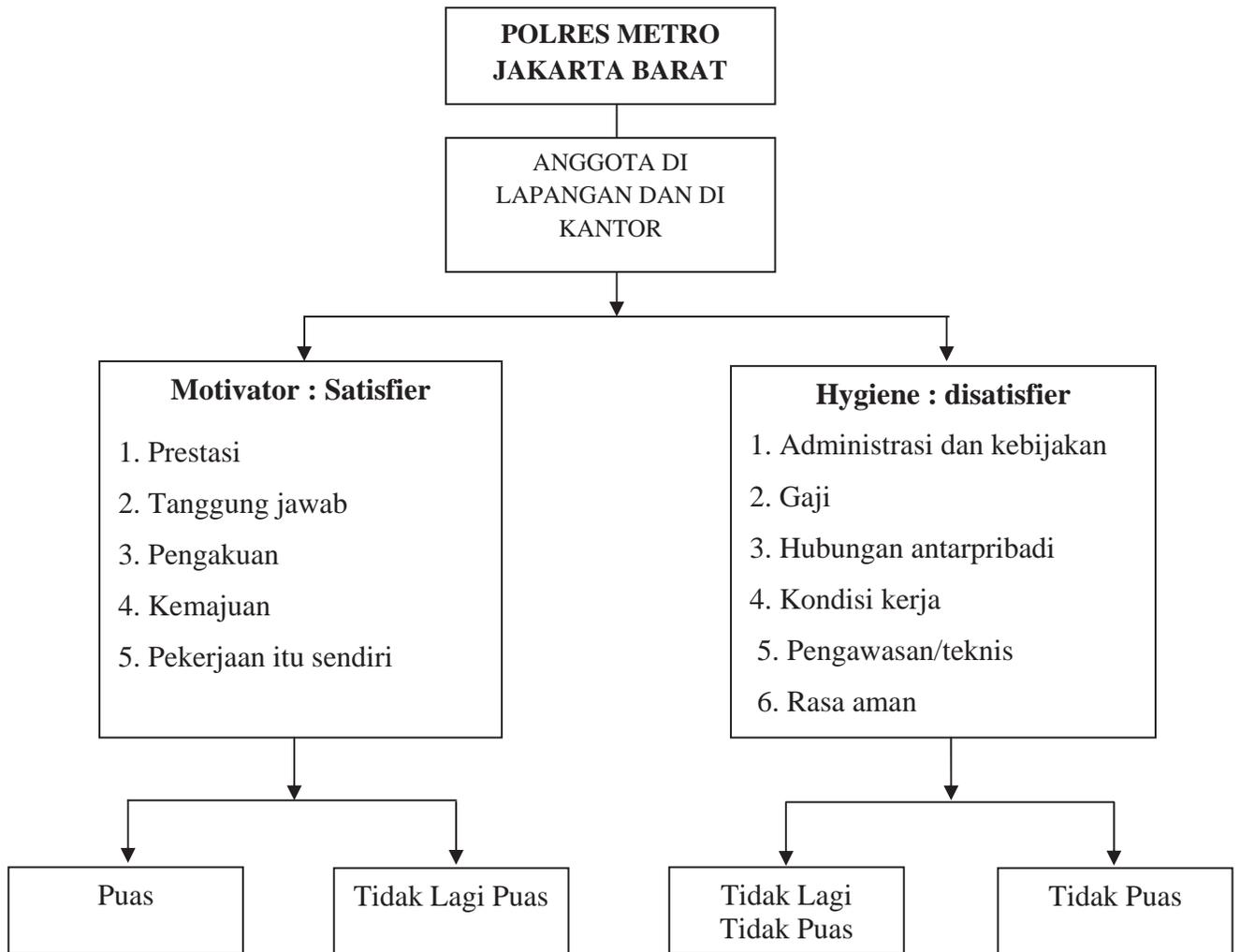
Keberhasilan Polres Metro Jakarta Barat dalam memberikan pelayanan yang terbaik ditentukan oleh sumber daya Manusia (SDM) anggota polisi. Agar anggota polisi menunjukkan performa yang baik mereka harus merasa puas terhadap pekerjaan yang dilakukan, apabila tidak dirasakan sehingga pelayanan Polres Metro Jakarta Barat tidak berjalan dengan baik.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja antara lain faktor – faktor yang mempengaruhi langsung kepuasan kerja anggota polisi disebut faktor motivator (Herzberg, dalam Munandar 2001). Faktor motivator ini berkaitan secara langsung dengan sifat pekerjaan atau yang terkandung dalam pekerjaan itu sendiri (Intrinsik). Faktor motivator yaitu prestasi, tanggung jawab, pengakuan, kemajuan, pekerjaan itu sendiri. Anggota polisi yang merasakan senang dengan pekerjaan cenderung mengaitkan faktor ini ke diri mereka sendiri. Tetapi bila faktor tersebut tidak dirasakan keberadaannya oleh anggota polisi, maka mereka tidak akan langsung menjadi tidak puas tetapi menurut Herzberg (dalam Munandar, 2001) mereka akan merasa tidak lagi puas (*not satisfied*). Faktor – faktor yang termasuk dalam kelompok faktor cenderung merupakan faktor yang menimbulkan kerja lebih proaktif. Artinya anggota polisi akan merasakan lebih termotivasi dalam melakukan pekerjaan ketika faktor tersebut dirasakan.

Untuk faktor ketidakpuasan kerja disebabkan tidak hadirnya faktor – faktor di luar pekerjaan (*faktor hygiene*). Ketika anggota polisi tidak senang dalam bekerja, mereka cenderung mengaitkan faktor dari luar dirinya. Faktor hygiene terdiri dari administrasi dan kebijakan, gaji, hubungan antarpribadi, kondisi kerja, pengawasan/teknis, rasa aman. Ketika faktor – faktor tersebut tidak dirasakan anggota polisi maka mereka merasa tidak puas (*dissatisfied*). Karena hal tersebut anggota polisi akan merasa tidak nyaman dan mengeluh terhadap pekerjaan sehingga pekerjaan yang dilakukan tidak optimal. Tetapi bila faktor –

faktor hygiene dirasakan oleh anggota polisi, hal tersebut tidak dapat memotivasi anggota polisi secara kuat karena tidak menimbulkan kepuasan tetapi menurut Herzberg akan menimbulkan tidak lagi tidak puas (*not dissatisfied*). Tetapi faktor tersebut tidak boleh diabaikan karena faktor tersebut berfungsi menyehatkan.

Faktor motivator dan hygiene tidak dapat saling menggantikan, ketika faktor motivator dapat terpenuhi, belum tentu dapat menghilangkan ketidakpuasan kerja. Bila faktor hygiene dapat terpenuhi belum tentu dapat menimbulkan kepuasan kerja sehingga untuk menghilangkan dan membuat kepuasan kerja kedua faktor tersebut harus saling dijaga.



Bagan 1.1 Kerangka Berpikir