

**KINERJA DAN SUMBER DAYA KEPOLISIAN MENJADI FAKTOR  
PENENTU DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PUBLIK  
(PUBLIC TRUST): KAJIAN KES DI KABUPATEN DONGGALA  
DALAM KERANGKA KELESTARIAN PERSEKITARAN  
GOVERNANS PEKERJAAN**

*(PERFORMANCE AND POLICE RESOURCES AS A DETERMINANT  
FACTOR IN IMPROVING PUBLIC TRUST: CASE STUDY AT KABUPATEN  
DONGGOLA BASED ON SUSTAINABLE OCCUPATIONAL  
ENVIRONMENTAL GOVERNANCE FRAMEWORK)*

**Ahmad Sakka**

**Abstrak**

---

Kepolisian Republik Indonesia Resort (POLRES) Donggala sebagai salah satu institusi pemerintah yang memiliki tugas pokok sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat, terus melakukan pembenahan baik secara internal maupun secara eksternal, hal itu perlu dilakukan baik secara kelembagaan maupun secara personality, agar terhindar dari pandangan publik yang akhir-akhir ini terjadi pergeseran penilaian, berupa kepercayaan yang semakin rendah terhadap institusi maupun personality Kepolisian. Pembenahan yang dirasakan sangat mendesak dan signifikan adalah kinerja yang harus ditopang oleh kemampuan sumber daya aparatur dan juga sumber daya kelembagaan melalui 5 (lima) pendekatan paradigma yaitu ; 1) Memperbaiki integritas; 2) Terus melakukan inovasi layanan dari tradisional ke elektronik Governance (*E-Governance*); 3) Meningkatkan pendidikan dan latihan; 4) Mengubah paradigma pendekatan dari represif ke persuasif; 5) Memiliki kemampuan adaptasi secara internal dan eksternal. Dengan ke-5 pendekatan yang ditawarkan penulis melalui makalah ini, dapat disimpulkan bahwa Negara khususnya wilayah Kabupaten Donggala memerlukan aparat Kepolisian yang tangguh.

---

**Kata Kunci:** Polres, Kepercayaan Publik, Donggala

**Abstract**

---

*The Police of the Republic of Indonesia Resort (POLRES) Donggala as one of the government institutions which has the main duty of protecting and serving the community, continues to reform both internally and externally, it needs to be done both institutionally and personality, Public that recently happened shift assessment, in the form of lower trust to institution and personality of Police. Perceived improvements are very urgent and significant performance must be sustained by the ability of apparatus resources and also institutional resources through 5 (five) paradigm approach that is; 1) Improve integrity; 2) Continue to innovate services from traditional to electronic Governance (*E-Governance*); 3) Increase education and training; 4) Change the paradigm of the approach from*

*repressive to persuasive; 5) Have the ability of adaptation internally and eksternal. With the 5 approaches offered by the author through this paper, it can be concluded that the State especially the District of Donggala requires a tough police office*

---

**Keywords:** *Polres, Public Trust, Donggala*

## PENDAHULUAN

Kepolisian Republik Indonesia Resort (Polres) Donggala, adalah lembaga yang memiliki wilayah hukum di Provinsi Sulawesi Tengah. Salah satu tantangan eksternal yang dihadapi oleh lembaga Kepolisian ini adalah ketidakpercayaan publik (*Public Trust*). Kepolisian dalam sejumlah kasus, serta rendahnya pelayanan publik, perasaan kurang nyaman dalam lingkungan, banyaknya kasus kriminal masyarakat yang tidak ditangani secara profesional di Kabupaten Donggala menjadi indikator problem, sehingga kepercayaan public terhadap lembaga kepolisian Donggala menjadi rendah.

Kendala kinerja Kepolisian Donggala yang menyebabkan rendahnya kepercayaan public tidak semata dipengaruhi oleh kompleksitas sosial di atas, tapi juga dipengaruhi oleh keterbatasan Sumber Daya aparatur termasuk sarana dan pembiayaan. Geografi dan topologi serta demografi juga turut memberi andil yang besar atas kinerja Kepolisian Donggala. Jumlah penduduk yang besar dan luasnya wilayah hukum Polres Donggala menjadi masalah tersendiri dalam layanan publik, bahkan penduduk yang besar jumlahnya serta luasnya wilayah kabupaten Donggala berdampak pada kasus sosial dan kriminal yang besar pula. Luasnya wilayah yang dilayani dengan terbatasnya person, sarana dan dana yang tidak memadai menambah masalah dalam penegakan hukum dan pelayanan keamanan bagi masyarakat di Kabupaten Donggala.

Perlu ada langkah-langkah strategis secara internal Kepolisian untuk mengembalikan kepercayaan publik, yang dalam makalah ini akan kita jumpai 5 (lima) langkah strategis berupa paradigma yang penulis coba tawarkan untuk menjadi solusi dari problematika lembaga Kepolisian Resort Donggala sebagai respon penulis untuk mencapai keinginan publik.

## BATASAN KAJIAN

Polres Donggala dan wilayah hukumnya yang membentang di posisir pantai barat Provinsi Sulawesi Tengah yang berhadapan langsung dengan selat Makassar dan sebagian dengan laut Sulawesi serta berhadapan dengan tiga Negara tetangga Malaysia, Brunai Darussalam dan Filipina, menjadi fokus penulisan makalah ini.

Sedangkan kinerja dan Sumber Daya aparatur serta lembaga Kepolisian dalam menjalankan fungsi dan tanggungjawab sebagai pengayom, pelindung dan pelayanan publik merupakan fokus kajian yang menyebabkan rendahnya kepercayaan publik (*public trust*) bagi lembaga tersebut.

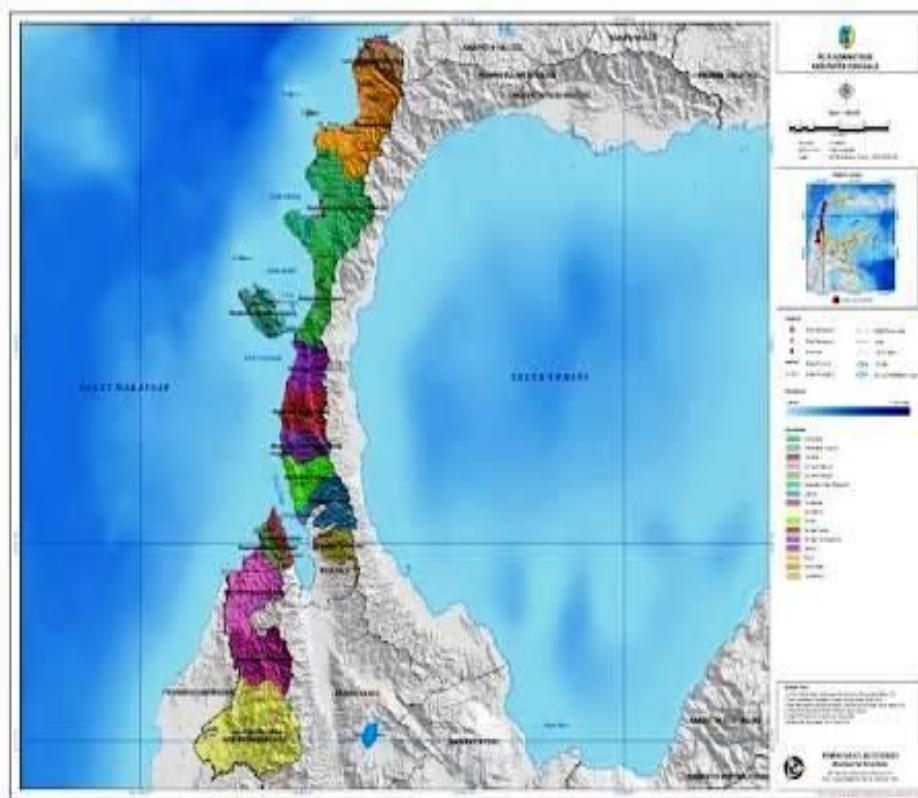
Sejumlah problematika yang penulis peroleh di wilayah hukum Polres Donggala dapat penulis tunjukkan pada daftar Jadwal 1, yang menindikasikan padatnya kasus-kasus yang kerap tidak dapat diselesaikan secara baik, bahkan hilang tidak diproses secara hukum. Kasus-kasus gangguan KAMTIBMAS yang paling menonjol di kawasan ini dapat dilihat dalam table berikut :

**Jadual 1. : Data Gangguan Kamtibmas (GK) yang menonjol selang Tahun 2004, Tahun 2005, dan Tahun 2006 Di Wilayah Hukum Polres Donggala.**

No	Jenis Kasus	Pasal	Lokasi Tempat Kejadian Perkara Tindak Pidana												
			POLRES Donggala			POLSEK Banawa			POLSEK Biromaru			POLSEK Kulawi			
			2004	2005	2006	2004	2005	2006	2004	2005	2006	2004	2005	2006	
1	Penganiayaan berat	351 KUHP	34	57	16										11
2	Penganiayaan ringan	352 KUHP				12	40	39				24	3	5	
3	Pencurian berat	363 KUHP							12	10					

Data-data tersebut hanyalah bagian permukaan kecil dari fenomena tingkat kelemahan internal Polres Donggala dan dengan memperhatikan fungsi dan tanggungjawab dalam regulasi normatif berikut ini bahwa;

“Polres bertugas menyelenggarakan tugas pokok POLRI dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum dan pemberian perlindungan, pengayom dan pelayan kepada masyarakat serta tugas-tugas POLRI lain dalam wilayah hukumnya, sesuai ketentuan hukum dan peraturan/kebijakan yang berlaku dalam organisasi POLRI”.



Gambar 1. peta wilayah hukum Kabupaten Donggala

Tentu menjadi masalah tersendiri, artinya Polres Donggala secara institusional kenyataannya relatif sulit mewujudkan regulasi normatif tersebut dengan berbagai problem yang sedang dihadapi. Kondisi sosial ekonomi, geografi, topografi dan demografi masyarakat di Kabupaten Donggala, apabila dihubungkan dengan kemampuan profesionalisme kerja aparatur Polres Donggala belum berimbang. Motivasi kerja yang tidak didukung oleh sumber daya aparatur dan sumber daya sarana dan pasarana serta keuangan yang tidak memadai, justru menambah beban kinerja yang buruk bagi aparatur penegak hukum ini.

## MASALAH DAN PEMBAHASAN

### Masalah Secara Umum

(Djamin 2005) menulis bahwa: POLRI dalam mengembangkan kinerjanya menghadapi berbagai problem sebagai berikut:

1. Kinerja POLRI belum maksimal dalam melayani kepentingan publik;
2. Unjuk rasa dimana-mana;
3. Citra POLRI di mata masyarakat masih rendah;
4. Masih terbatasnya kuantitas dan kualitas SDM POLRI, peralatan dan anggaran;
5. Kesadaran dan kepatuhan hukum masyarakat masih jauh dari harapan;
6. Gangguan dari KAMTIBMAS : terorisme, kejahatan transnasional terorganisir (narkoba, uang palsu, money laundring, pembajakan, penyeludupan, dan lain-lain);
7. Kejahatan dengan kekerasan, perkosaan, pencurian dan perampokan masih marajalela di tengah-tengah masyarakat;
8. Konflik sara dan kerusuhan massal diberbagai tempat di Indonesia diantaranya di Poso masih belum terselesaikan dengan baik.

### Masalah Secara Teoritik

Secara teoritik, akar dari problem *public trust* yang dihadapi Polres Donggala bersumber dari dua permasalahan utama yaitu:

(1) Lemahnya kinerja Polres Donggala yang bersumber pada lemahnya tingkat kapabilitas organisasi yaitu situasi dan ketidak mampuan internal yang mengakibatkan organisasi kurang mencapai sarasanya dengan baik. Penyebab utamanya terletak pada apa yang oleh Djamin (2005) disebut sebagai keterbatasan kuantitas dan kualitas SDM Polres Donggala, peralatan dan anggaran. Dan ini ditambah dengan rendahnya tingkat kesejahteraan anggota POLRI secara umum khususnya Polres Donggala, bila dibandingkan dengan pegawai BUMN (Ismail 2001).

(2) Tingkat kesadaran dan kepatuhan hukum masyarakat masih jauh dari harapan (faktor eksternal). Dan ini selalu bersumber pada faktor ketidak mampuan ekonomi dan sosial masyarakat, yang oleh Rycko (2014) disebut sebagai *Ameliorative or social problems*.

## PEMBAHASAN

Bertolak dari kedua bentuk permasalahan baik masalah secara umum, maupun secara teoritis, penulis membahasnya dengan 5 (lima) pendekatan paradigma yaitu; 1) Memperbaiki integritas; 2) Terus melakukan inovasi layanan dari tradisional ke elektronik Governance (*E-Governance*); 3) Meningkatkan pendidikan dan latihan; 4) Mengubah paradigma pendekatan dari represif ke persuasif; 5) Memiliki kemampuan adaptasi secara internal dan eksternal.

## Memperbaiki Integritas

Integritas menjadi elemen dasar bagi setiap aparat penegak hukum, di dalamnya terdapat nilai-nilai berupa norma, sikap dan hasrat pribadi yang ditunjukkan pada sesuatu yang berhubungan dengan nilai-nilai tertentu, termasuk menjunjung tinggi nilai-nilai kebangsaan, nasionalisme dan kecintaan terhadap keluarga dan pekerjaan. Seringkali nilai-nilai ini menjadi ukuran terhadap kinerja seseorang. Misalnya nilai kepribadian dan nasionalisme bagi aparat penegak hukum selalu bergandengan dan berdampingan sebagai motivasi terhadap dedikasinya selama mengemban tugas.

Setiap individu baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam kedudukannya sebagai anggota masyarakat, apalagi dalam peranannya pada status kedinasan diinstansi. Kepolisian perlu memiliki daya atau kemampuan. Daya adalah kekuatan yang melekat pada manusia yang mempunyai kemampuan untuk meningkatkan kinerjanya.

Ada tiga elemen kunci Integritas yaitu:

1. Produktivitas; Diukur jumlah output per-aparat kepolisian, peningkatan tanpa henti pada produktivitas telah menjadi kompetisi global. Produktivitas aparat kepolisian di Polres Donggala sangat dipengaruhi oleh usaha, program dan system manajemen.

2. Kualitas: Kualitas personal aparat kepolisian Donggala akan sangat mempengaruhi kesuksesan jangka panjang Polres Donggala sebagai institusi. Jika Polres Donggala memiliki reputasi menyediakan aparatnya yang buruk kualitasnya, hal ini akan mengurangi tingkat kepercayaan publik.

3. Pelayanan: Sumber Daya aparat kepolisian sering kali terlibat pada proses dan implementasi suatu kebijakan, manajemen Sumber Daya Manusia harus diikutsertakan pada saat merancang/formulasi. Pemecahan masalah harus melibatkan semua anggota aparat, tidak hanya pimpinan, biasanya dalam proses perumusan sering kali memerlukan perubahan dan budaya kebersamaan, disinilah nilai integritas kolektifitas organisasi seperti Polres Donggala.

## Terus melakukan inovasi layanan dari tradisional ke- Elektronik Governance (*E-Governance*)

*E-governance entails the digitised coding, processing, storage and distribution of data relating to three key aspects of governing societies: the representation and regulation of social actors; the delivery of public services; and the generation and circulation of official information.*

Dari ketiga elemen utama *E-governance* adalah *the delivery of public services*, mengapa karena publik senantiasa mengharapkan pelayanan yang tidak memakan waktu yang lama, birokratif dan transaksional. *E-Governance* adalah upaya memangkas pelayanan yang bersifat berbelit-belit oleh aparat dalam posisi sebagai pelayan publik. Sebagai lembaga publik saatnya Polres Donggala beralih dari model pelayanan tradisional ke *E-governance*. Era globalisasi yang ditandai IT, memaksa lembaga pelayan public termasuk Polres Donggala lambat atau cepat segera berintegrasi dengan sarana IT. Dalam pengamatan penulis Polres Donggala sedang berbenah diri untuk menyesuaikan dengan *E-governance*. Teknologi Informatika (IT) dalam wacana administrasi ditempatkan sebagai prioritas utama dalam mendukung terlaksananya administrasi secara profesional. Kehadiran IT dalam beberapa dasawarsa terakhir ini telah membuktikan bahwa IT mampu memberikan “sesuatu” yang awalnya sangat sulit menjadi mudah dikerjakan atau dikelola oleh administrasi, yakni dalam hal kecepatan dan keakuratannya. Dengan demikian TI atau IT telah diyakini menjadi faktor untuk lebih diperhatikan dan diwujudkan guna transparansi dan akuntabilitas publik.

### Meningkatkan pendidikan dan latihan;

Upaya untuk meningkatkan kinerja, dan SDM. Aparat Kepolisian Polres Donggala adalah meningkatkan pendidikan dan pelatihan. Unsur yang utama dalam peningkatan pendidikan dan pelatihan adalah peningkatan **kompetensi**. Kini telah terjadi pergeseran paradigma dari konsep kecakapan menjadi kompetensi dan menimbulkan implikasi strategis yang sangat positif bagi upaya meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia. Covey, Roger dan Rebecca Merrill (dalam Sedarmayanti 2004) menyatakan bahwa kompetensi mencakup hal sebagai berikut:

- a. Kompetensi teknis; pengetahuan dan keahlian, untuk mencapai hasil yang telah disepakati, kemampuan untuk memikirkan persoalan dan mencari alternatif baru.
- b. Kompetensi konseptual; kemampuan melihat gambar besar, untuk menguji berbagai pengandaian dan mengubah perspektif.
- c. Kompetensi untuk hidup dalam ketergantungan; kemampuan untuk berinteraksi secara efektif dengan orang lain, termasuk kemampuan mendengar, berkomunikasi, mendapat alternatif lain, kemampuan untuk melihat dan beroperasi secara efektif dalam organisasi.

Dengan demikian kompetensi merupakan faktor mendasar yang perlu dimiliki oleh seseorang termasuk aparat kepolisian Polres Donggala, sehingga mempunyai kemampuan lebih dan membuatnya berbeda dengan orang lain yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa. Kompetensi mempunyai cakupan yang jauh lebih komprehensif, yang terdiri dari:

- a. Motif, keperluan dasar seseorang yang mengarahkan cara berpikir dan bersikap.
- b. Sifat dasar, menentukan cara seseorang bertindak/bertingkah laku.
- c. Citra pribadi, pandangan seseorang terhadap identitas dan kepribadiannya sendiri atau *inner-self*.
- d. Peran kemasyarakatan, bagaimana seorang aparatur melihat diri dalam integritasnya dengan orang lain atau publik (*outer-self*).
- e. Pengetahuan, yang dapat dimanfaatkan dalam tugas/pekerjaan sebagai pengayom, pelindung dan pelayan masyarakat.
- f. Keterampilan, kemampuan teknis untuk melakukan sesuatu dalam tugas dengan baik.

### Mengubah paradigma pendekatan dari represif ke persuasif;

Di atas telah diuraikan integritas Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) sebagai salah satu institusi pemerintah yang memiliki tugas pokok sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat harus diarahkan kepada *community policing* (Djamin 2005). Namun belum cukup langkah-langkah tersebut, masih diperlukan paradigma pendekatan ke-publik dalam menangani kasus-kasus yang terjadi ditengah masyarakat.

Penulis sejalan dengan pandangan para pakar Kepolisian, bahwa pendekatan pada masyarakat madani lebih mengutamakan paradigma persuasif ketimbang paradigma represif (Ismail 2001). Paradigmaa represif akan menampilkan diri pada pembangunan pasukan-pasukan represif yang besar serta penerapan tindak kekerasan yang kelewat dini, sementara paradigma persuasif lebih mengakomodir ruang gerak perbedaan pendapat, bahkan konflik, sebagai sebuah dinamika masyarakat yang wajar. Paradigma Kepolisian yang persuasif sebagai *in the last resort* karena Polisi memang memiliki dua sosok yang bertolak belakang, yaitu sebagai *the strong hand of society*, sekaligus juga sebagai *the soft hand of society*. Itulah sebabnya setiap anggota Polisi dituntut untuk memiliki sifat-sifat agresif sekaligus penyabar, yang akan menuntun pertimbangannya dalam setiap situasi yang dihadapi (Ismail 2001).

Perubahan paradigma dari represif ke persuasif memerlukan elemen-elemen berikut ini:

a. ***Diperlukan proses Formulasi Perilaku;*** langkah untuk proses formulasi perilaku ditempuh empat langkah;

1. Tentukan apakah tujuan perilaku yang ingin dicapai tersirat (implicit) atau tersurat (eksplisit).
2. Tujuan perilaku yang dicapai disebabkan reaksi lingkungan public.
3. Stimulus umumnya dari keperluan ( atau keinginan yang belum memuaskan public) atau disebabkan tekanan atau ketidaknyamanan.
4. Pengurangan tekanan dan ketidaknyamanan menjadi imperatif kesenangan(hedonistic) atau tujuan (Rycko 2014).

b. ***Diperlukan komunikasi antar Polisi dan public;***

Manfaat komunikasi bagi Kepolisian dari sisi teori adalah untuk;

1. Menyampaikan perintah dengan jelas kepada aparat sesama aparat dan kepada masyarakat.
2. Mengarahkan dan memotivasi anggota aparat dalam rangka pendekatan yang persuasif dengan masyarakat.
3. Mendisiplinkan anggota baik yang berada di staf administrasi maupun yang berada di tengah masyarakat.
4. Menjelaskan cara untuk mencapai tujuan organisasi Kepolisian dengan paradigma barunya.
5. Mendiskusikan penilaian kinerja bagi setiap anggota oleh atasannya terutama kinerja yang persuasif dalam menjalankan tugas pelayan publik.
6. Mengontrol anggota aparat.
7. Menjelaskan aturan yang berlaku baik kepada anggota aparat maupun kepada masyarakat.
8. Menerima dan merespon laporan baik berupa pesan, informasi dan laporan dari anggota aparat maupun dari masyarakat luas.
9. Menyampaikan pernyataan dan menjawab pertanyaan.
10. Mengubah perilaku.
11. Menjadi komunikator yang efektif antar lembaga dengan masyarakat.
12. Menjadi kunci sukses implementasi kebijakan adalah komunikasi.

c. ***Pengembangan Organisasi Kepolisian***

Manfaat pengembangan organisasi Kepolisian antara lain :

1. Mengantisipasi perubahan yang berkembang dengan cepat dan tuntutan masyarakat terhadap organisasi Kepolisian.
2. Mengubah pola pikir Polisi dalam menghadapi masalah yang mempengaruhi organisasinya dan mencari cara untuk membuat organisasi menjadi efektif dan efisien.
3. Menciptakan organisasi yang resposif terhadap perubahan.
4. Menyesuaikan diri dengan perubahan.
5. Meningkatkan pelayanan Polisi terhadap masyarakat.

### **Memiliki kemampuan adaptasi secara internal dan eksternal.**

Kita semua sepakat dan sependapat jika kemampuan adaptasi dari personal anggota Kepolisian Polres Donggala menjadi penentu perubahan image (citra) atas *public trust*, mengapa demikian? Karena semua tugas Kepolisian adalah bersentuhan dengan masyarakat. Kunci keberhasilan berada pada kemampuan anggota Kepolisian baik secara personal maupun secara organisasi. Program-

program dapat terimplementasi dengan baik apabila hubungan masyarakat dengan institusi Kepolisian hamonis dan akrab tidak ada rasa takut dan curiga antara kedua belah pihak baik dari aparat dalam bertindak maupun bagi masyarakat yang berurusan dengan hukum.

## **KESIMPULAN**

Kepolisian Resort Donggala dalam mengembalikan kepercayaan publik segera melakukan perbaikan secara internal, baik secara personal maupun secara organisasi dalam semua aspek.

## **RUJUKAN**

- Djamin, A. 2005. *Masalah dan Issue Manajemen Kepolisian Negara RI dalam Era Reformasi*. Jakarta: Yayasan Brata Bhakti.
- Ismail, C. 2001. *Polisi, Demokrasi Vs Anarkhi*. Jakarta: Citra.
- Rycko. 2014. *Perilaku organisasi kepolisian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2004. *Good governance*. Bandung: Mandar Maju

Ahmad Sakka,  
Dosen  
Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik,  
Universitas Tadulako ,  
Palu, Sulawesi Tengah,  
Indonesia.