



ANALISA PELAYANAN BAGIAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PEMBINAAN KARIER PERSONEL POLRI PADA POLRES MINAHASA UTARA

**Rosdiana Simbolon,
Pingkan Muller dan Franky Manoppo**

Universitas Parna Raya Manado

Jln. Samratulangi I No. 3, Kodepos 95111, Telp: 0431-850677

Email pingkanpaulinamuller@gmail.com, rosdianasimbolon@gmail.com,
franky.cliford@gmail.com

Abstrak

Dalam era modernisasi seperti sekarang ini, sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional merupakan kunci utama dalam tumbuh kembangnya sebuah organisasi. Globalisasi menyebabkan manusia lebih dinamis, penuh tantangan dan cepat berubah, karena itu organisasi dituntut untuk selalu berkembang dan perlu mengelola sumber daya manusia dengan optimal agar bisa menjadi aset bagi organisasi.

Sumber Daya Manusia (SDM) sangat penting dalam sebuah organisasi, baik organisasi bisnis maupun pemerintahan. Kemajuan suatu organisasi ditentukan pula oleh kualitas dan kapabilitas SDM di dalamnya. Oleh karena itu pengembangan SDM dalam suatu organisasi sangat penting. SDM perlu di kelola dengan memperhatikan aspek-aspek seperti pengembangan dan pembinaan karir Sumber Daya Manusia. Pengelolaan SDM tidak lepas dari pelayanan staff dan operator bagian SDM, oleh karena itu perlu untuk menganalisa kualitas pelayanan yang diberikan oleh staff dan operator tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh staff dan operator dalam meningkatkan pembinaan karier personel dan kendala yang terjadi dalam pelayanan usulan kenaikan pangkat personel Polres Minahasa Utara. **Jenis** Penelitian ini adalah kuantitatif secara studi kasus dengan sampel sebanyak 30 (Tiga Puluh) orang personel yang telah melaksanakan Usulan Kenaikan Pangkat (UKP).

Data diperoleh dari sampel dengan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara kemudian dianalisis. Data yang dianalisis diperoleh dengan cara membagikan Kuisioner dengan 10 (Sepuluh) pertanyaan kepada responden sebanyak 30 orang. Hasil penelitian ini dalam bentuk faktor kepuasan, dimana anggota/Personel Polres Minahasa Utara merasa cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh para staff dan operator Bagian Sumber Daya Manusia.

Kata kunci : Pelayanan, Pengembangan Karier, Manajemen Sumber Daya Manusia, Polres Minahasa Utara.

Abstract

In the modernization era as it is today, qualified and professional human resources are the primary key to the growth and development of an organization. Globalization causes people to be more dynamic, full of challenges and rapidly changing. Therefore, organizations are required to continually develop and need to manage human resources optimally so that they can become assets for the organization.

Human Resources (HR) is vital in an organization, both in business and government organizations. The quality and capability of human resources also determine an organization's progress. Therefore, the development of human resources in an organization is critical. HR needs to be managed by paying attention to many aspects, including human resources career development. HR management cannot be separated from the services of HR staff and operators. Therefore, it is necessary to analyze the quality of services these staff and operators provide.

This research aims to determine the quality of services provided by staff and operators in improving the career development of personnel and the constraints that occurred in the service of promotion proposal of North Minahasa Police personnel. This type of research is a quantitative case study with a sample of 30 (thirty) personnel who have implemented the Promotions Proposal (UKP).

Data were obtained from the sample using a data collection tool in the form of interviews and then analyzed. The data analyzed data were obtained by distributing questionnaires with 10 (ten) questions to 30 respondents. The results of this study are in the form of satisfaction factors, where members/Personnel of the North Minahasa Police are quite satisfied with the services provided by the staff and operators of the Human Resources Section.

Keywords: *Services, Career Development, Human Resource Management, North Minahasa Police.*

Pendahuluan

Kepolisian Resor (disingkat Polres) adalah struktur komando Kepolisian Republik Indonesia yang berkedudukan di daerah kabupaten / kota, merupakan sub-unit dibawah Polri yang mempunyai wilayah hukum setingkat Kabupaten / Kota, serta unsur pelaksanaan tugas kewilayahan pada tingkat Polda yang berada dibawah Kapolda. Sebagai institusi pelayanan publik, Polri memiliki misi untuk mewujudkan profesionalisme SDM.

Misi ini diwujudkan oleh Polri bertujuan agar personel Polri memiliki kemampuan yang baik di lapangan pada saat berdinamika. Untuk mewujudkan hal ini, Polri menaruh perhatian besar terhadap peningkatan kemampuan personel Polri agar mampu mendukung pelaksanaan tugas yang terus berkembang di lapangan dalam pengemban fungsi keamanan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Salah satu aspek yang berhubungan dengan pengembangan kemampuan personel Polri adalah mewujudkan Sistem Pembinaan Karier Anggota Kepolisian, dan sebagai fungsi pengemban SDM, Bagian SDM harus berperan aktif memberikan perhatian untuk meningkatkan pelayanan dalam pembinaan karier personel Polri

Metode Penelitian

Tempat penulis melakukan tugas akhir, bertempat di Mako Polres Minahasa Utara, yang terletak di Jalan Worang By Pass Airmadidi, Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara. Metode Penelitian yang digunakan Penulis mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, membuat data personel Polres Minahasa Utara yang telah melaksanakan Usulan Kenaikan Pangkat dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 yakni dalam kurun waktu 6 periode, dari data tersebut penulis mendapatkan jumlah personel dan jenis kenaikan pangkat yang diusulkan.

Penulis juga melakukan teknik pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden. Penulis membagikan daftar pertanyaan kepada

Analisa Pelayanan Bagian Sumber Daya Manusia Terhadap Pembinaan Karier Personel Polri Pada Polres Minahasa Utara

personel Polres Minahasa Utara berjumlah 30 orang yang telah melaksanakan Usulan Kenaikan Pangkat (UKP) dalam kurun waktu 6 periode untuk mengetahui tanggapan / respon sejauh mana pelayanan yang diberikan bagian Sumber Daya Manusia terhadap pembinaan karier personel Polres Minahasa Utara dalam hal ini pengusulan kenaikan pangkat.

Setelah data dikumpulkan, kemudian data tersebut diolah menurut jenis data serta ditambah dengan keterangan-keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil tugas akhir, untuk kemudian dianalisa secara deskriptif kualitatif, kemudian data dituangkan dalam bentuk tabel-tabel untuk selanjutnya dianalisa dengan pemikiran yang logis berdasarkan teori yang ada.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian jumlah personel Polres Minahasa Utara dalam pelayanan usulan kenaikan pangkat tahun 2020 - 2022 adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan usulan kenaikan pangkat periode 1 Januari 2020 berjumlah 42 personel terdiri dari Kenaikan Pangkat Reguler sebanyak 41 personel dan Kenaikan Pangkat Pengabdian sebanyak 1 personel.
2. Pelayanan usulan kenaikan pangkat periode 1 Juli 2020 berjumlah 8 personel terdiri dari Kenaikan Pangkat Reguler sebanyak 6 personel dan Kenaikan Pangkat Pengabdian sebanyak 2 personel.
3. Pelayanan usulan kenaikan pangkat periode 1 Januari 2021 sebanyak 58 personel terdiri dari Kenaikan Pangkat Reguler sebanyak 53 personel, Kenaikan Pangkat Pengabdian sebanyak 2 personel, dan Kenaikan Percepatan sebanyak 3 personel.
4. Pelayanan usulan kenaikan pangkat periode 1 Juli 2021 sebanyak 18 personel terdiri dari Kenaikan Pangkat Reguler sebanyak 12 personel dan Kenaikan Percepatan sebanyak 6 personel.
5. Pelayanan usulan kenaikan pangkat periode 1 Januari 2022 sebanyak 35 personel terdiri dari Kenaikan Pangkat Reguler sebanyak 25 personel , Kenaikan Pangkat Pengabdian sebanyak 1 personel dan Kenaikan Percepatan sebanyak 9 personel.
6. Pelayanan usulan kenaikan pangkat periode 1 Juli 2022 sebanyak 32 personel terdiri dari Kenaikan Pangkat Reguler sebanyak 14 personel dan Kenaikan Percepatan sebanyak 16 personel.

Untuk mengetahui sikap / tanggapan personel Polres Minahasa Utara terhadap pelayanan Bag SDM, maka penulis memberikan kuesioner sebagai pengukuran kualitas pelayanan dengan kriteria sebagai berikut :

1. Kemudahan dalam proses pelayanan dan telah sesuai dengan prosedur
2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
3. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun
4. Petugas dapat berkomunikasi dengan baik
5. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
6. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Tabel 1. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Bag SDM dalam Pembinaan Karier pada Polres Minahasa Utara

No	Pertanyaan	Pengukuran	Jumlah Pilihan
1	Bagaimana informasi tentang pelayanan yang diberikan baik melalui bentuk fisik seperti Surat Pemberitahuan, Banner, maupun melalui Media Online	Sesuai	18
		Cukup Sesuai	7
		Kurang Sesuai	5
		Tidak sesuai	0
2	Apakah informasi yang dikirim sudah sesuai dengan informasi yang diberikan	Sesuai	15
		Cukup Sesuai	13
		Kurang Sesuai	2
		Tidak sesuai	0
3.	Apakah anda memahami dengan jelas alur / prosedur pelayanan	Jelas	18
		Cukup Jelas	9
		Kurang Jelas	3
		Tidak Jelas	0
4.	Apakah alur / prosedur pelayanan berjalan sesuai dengan yang diinformasikan	Sesuai	16
		Cukup Sesuai	9
		Kurang Sesuai	5
		Tidak sesuai	0
5.	Apakah anda memahami dengan jelas apa saja yang menjadi persyaratan administrasi dari layanan tersebut	Jelas	21
		Cukup Jelas	6
		Kurang Jelas	3
		Tidak Jelas	0

Analisa Pelayanan Bagian Sumber Daya Manusia Terhadap Pembinaan Karier Personel
Polri Pada Polres Minahasa Utara

6.	Apakah jangka waktu pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan informasi yang diberikan	Sesuai	18
		Cukup Sesuai	9
		Kurang Sesuai	3
		Tidak sesuai	0
7.	Apakah menurut anda petugas telah memberikan pelayanan dengan cepat	Cepat	15
		Cukup Cepat	10
		Kurang Cepat	5
		Tidak Cepat	0
8.	Apakah petugas melayani dengan ramah (senyum, sapa, sopan santun)	Ramah	19
		Cukup Ramah	6
		Kurang Ramah	5
		Tidak Ramah	0
9.	Bagaimanakah respon petugas dalam menerima konsultasi dan pengaduan	Cepat	18
		Cukup Cepat	9
		Kurang Cepat	3
		Tidak Cepat	0
10.	Apakah petugas dapat berkomunikasi dengan baik (bahasa mudah dimengerti)	Baik	19
		Cukup Baik	9
		Kurang Baik	2
		Tidak Baik	0

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis dapat menyimpulkan secara keseluruhan yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan Bag SDM terhadap pembinaan karier terlebih khusus pada pelayanan usulan kenaikan pangkat personel Polres Minahasa Utara tahun 2020 - 2022 dalam kurun waktu selama 6 periode keseluruhan berjumlah 193 personel yang terdiri dari :
 - a. Kenaikan Pangkat Reguler sebanyak 151 personel
 - b. Kenaikan Pangkat Pengabdian sebanyak 8 personel

- c. Kenaikan Pangkat Percepatan sebanyak 34 personel.
2. Untuk kendala dan faktor penghambat dalam pelayanan Bag SDM terhadap usulan kenaikan pangkat pada Polres Minahasa Utara yaitu :
 - a. Kelengkapan berkas administrasi yang berkaitan dengan proses pengusulan kenaikan pangkat
 - b. Terjadinya kasus pelanggaran disiplin yang dilakukan personel Polres Minahasa Utara
3. Sikap dan tanggapan personel Polres Minahasa Utara dalam pelayanan Bag SDM terhadap pembinaan karier khususnya untuk kenaikan pangkat, secara keseluruhan peneliti menyimpulkan bahwa personel merasakan pelayanan yang diberikan para petugas / staff administrasi Bag SDM baik, cepat dan tepat serta telah sesuai menurut ketentuan yang berlaku. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang kebanyakan menjawab baik, jelas dan sesuai dengan tata cara serta prosedur yang telah ditetapkan oleh institusi.

Referensi

- Abubakar, Rusydi. 2018. Manajemen pemasaran. Alfabeta, Bandung.
- Afandi, Nur Muhammad. 2018. Administrasi publik untuk pelayanan publik. Alfabeta, Bandung.
- Danang, Sunyoto. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. CAPS, Yogyakarta.
- Feoh, Gerson, Dkk. 2022. Information Technology : Konsep Dan Implementasinya. Media Sains Indonesia, Bandung.
- Handoko, T. Hani. 2012, Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia. BPPE, Yogyakarta.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent. Raja Grafindo Persada, Depok.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Nasution, Andi M. N. 2014. Manajemen Jasa Terpadu. Graha Ilmu, Bogor.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2016. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Santi, Indyah Hartami. 2020. Analisis Perancangan Sistem. PT. Nasya Expanding Management, Pekalongan.
- Sari, Marta Widian & Novrianto Andry. 2021. Perubahan Pengetahuan Teknologi Mendukung Kualitas Sumber Daya Manusia Di Era New Normal. Insan Cendekia Mandiri, Solok.
- Simarmata, Jenner, Dkk. 2020. Teknologi Informasi dan Sistem Informasi Manajemen. Yayasan Kita Menulis, Medan.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Supomo & Nurhayati, Eti. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Untuk Mahasiswa dan Umum). Yrama Widya, Bandung.
- Sutrisno, Edy. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana, Jakarta.
- Syafri, Wirman. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik. IPDN Press, Sumedang.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Strategi Pemasaran. Andi, Yogyakarta.
- Widyanti, Rahmi. 2021. Manajemen Karir (Teori, Konsep, & Praktik). Jakarta, Media Sains Indonesia.