

**PENINGKATAN MANAJEMEN SERTA KOMPETENSI DALAM BIDANG
SUMBER DAYA MANUSIA POLRI PADA TINGKAT BINTARA POLRES
LAMONGAN TERHADAP CITRA POLRI DI MASYARAKAT**

Cantika Anugrahaeni

Email : Cantikaanugrahaeni@gmail.com

Abstrak

Pandangan masyarakat terhadap kinerja Polri terdapat berbagai penilaian Positif dan negatif dari masyarakat. Baik buruknya citra Polri juga tergantung dari sikap masyarakat, bersikap apatis, reaktif, kritis atau telah puas atas kinerja Polri selama ini. Keberhasilan organisasi mencapai tujuan bukan saja karena masalah keuangan yang memadai, sarana pasarana semata tetapi tergantung dengan SDM yang ada. Pada Polres Lamongan sendiri, dalam meningkatkan suatu citra Polri kepada masyarakat dilakukan suatu sistem pengembangan untuk meningkatkan kualitas SDM Kepolisian pada lingkungan Polres Lamongan khususnya pada tingkat Bintara Polri. Penelitian ini akan menjawab permasalahan mengenai tindakan polisi resort lamongan dalam peningkatan manajemen dan kompetensi sumber daya manusia melalui bintara untuk membangun citra kepolisian republik indonesia. Tujuan penelitian ini yakni mengetahui strategi peningkatan manajemen serta kompetensi dalam bidang sumber daya manusia polri pada tingkat bintara dapat berpengaruh terhadap citra pada masyarakat di wilayah hukum polres lamongan. Metode penelitian yang digunakan yakni penelitian terapan dan pendekatan yang digunakan adalah kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu adanya pelatihan dan peningkatan kompetensi Manajemen dan SDM di lingkungan wilayah Polres Lamongan sangat mempengaruhi dan berdampak meningkatnya citra polri yang positif di Masyarakat Lamongan yang dibuktikan dengan indikator survey pelayanan kepada masyarakat yang tergolong baik meskipun banyak personel yang masih pada tingkat Bintara, tetapi para Bintara yang sudah melakukan pelatihan dan pendidikan untuk peningkatan kualitas SDM ini melalui wawancara yang dilakukan sangat berdampak dalam meningkatnya kemampuan atau *skill* untuk bekerja melayani masyarakat dan menegakkan hukum.

Kata Kunci: Manajemen SDM; Pendidikan; Pelatihan; Bintara Polri

Abstract

There are various positive and negative evaluations from the public regarding Polri's performance. The good and bad image of the Police also depends on the attitude of society, being apathetic, reactive, critical or satisfied with the performance of the Police so far. The success of the organization in achieving its goals is not only due to adequate financial problems, but solely depending on the existing human resources. At the Lamongan Polres itself, in order to improve the image of the Police to the public, a development system was carried out to improve the quality of Police Human Resources within the Lamongan Polres, especially at the Bintara Polri level. This

research will answer questions regarding the actions of the Lamongan resort police in improving the management and competence of human resources through non-commissioned officers to build the image of the Republic of Indonesia Police. The purpose of this research is to find out the strategies for improving management and competence in the field of National Police human resources at the non-commissioned officer level can affect the image of the community in the jurisdiction of the Lamongan Police. The research method used is applied research and the approach used is qualitative. The results of this study are training and increasing the competence of Management and Human Resources in the Lamongan Police area which greatly influences and has an impact on increasing the positive image of the National Police in the Lamongan Community as evidenced by survey indicators of service to the community which are classified as good even though many personnel are still at the Non-commissioned Officer level. but the NCOs who have conducted training and education to improve the quality of human resources through interviews conducted have had a great impact on increasing the ability or skills to work serving the community and enforcing the law.

Keywords: HR Management; Education; Training; Police Officer

PENDAHULUAN

Pelayanan dalam bahasa Inggris digunakan kata *serv, servan, Service*, yang berarti jasa, dinas, tugas, pelayanan, kebaktian atau pekerjaan yang berguna. Kata ini jika dilihat secara apa adanya mempunyai makna memberikan sesuatu kepada orang lain atau siap diminta untuk membantu orang lain, karena pelayanan selalu dikonotasikan dengan memberikan sesuatu yang dimiliki baik berupa materi, tenaga, ide untuk kepentingan orang lain. Pelayanan adalah sebuah kata kerja yang lebih banyak berkontotasi memberi kepada orang lain.¹ Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung. Skinner (dalam Ratminto, 1999 : 8-9) mendefinisikan pelayanan produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dengan menggunakan peralatan. Pada buku yang sama (dalam Ratminto : 9) Gronros memberikan pengertian bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang tidakkasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan petugas/personel atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan persoalan konsumen atau pelanggan. Jika melihat dari akar kata dalam bahasa Inggris dimana pelayanan diartikan jasa, tugas, pekerjaan yang berguna, maka pelayanan menjadi idiom atau slogan yang sarat dengan muatan moral, karena kata ini menunjukkan kebaikan membantu orang lain, bahkan ada yang mengartikan pelayanan adalah membantu orang lain tanpa

¹ Notoatmodjo Soekidjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2003, h. 23.

mengharap balasan.²

Dalam budaya Jawa dikenal peribahasa yang berbunyi “*sepi ing pamrih, rame ing gawe*,” yang artinya bersih dari *pamrih* (kepentingan) baik pribadi atau golongan, tapi banyak bekerja. Peribahasa ini sepertinya selaras dengan konsep pelayanan secara bahasa seperti diatas.³ Sebagai sebuah tugas memang aktivitas pelayanan atau melayani orang lain, tidak sepatasnya tugas pelayanan dilakukan dengan mengharap balasan dari orang yang dilayani, karena itu merupakan tugas atau kewajiban yang memang harus dilakukan. Tugas jasa pelayanan selain mempunyai muatan moral juga mempunyai muatan beban moral yang berat bagi pelaksanaannya. Bagi manusia yang memiliki hawa nafsu tugas pelayanan yang tulus menjadi hambatan yang besar, karena harus bertarung dengan kepentingan-kepentingan pribadi atau golongan yang dibelanya, dimana lebih banyak berhubungan dengan materi (uang, jabatan, posisi, sanjungan, kemewahan, kehormatan).⁴ Niat awal pelayanan akan berubah menjadi pemanfaatan jika manusia tidak pandai-pandai mengendalikan hawa nafsu.

Pelayanan yang menyangkut umum sering disebut pelayanan umum atau publik. Banyak sekali lembaga, organisasi layanan public di Indonesia ini, sebagai contoh riil adalah pemerintah. Pemerintah merupakan sebuah lembaga mempunyai tugas melayani masyarakat luas (rakyat). Menyediakan segala keperluan public beserta perangkatnya yang terbaik, karena rakyat telah memberikan kepercayaan kepada pemerintah untuk memerintah, mengatur dan mengurus negara beserta isinya ini. Akan tetapi dalam kenyataannya otoritas rakyat itu berganti dengan kekuasaan pemerintah sendiri. Pemerintah (negara) seperti menjadi seseorang yang menjadi seseorang yang menjadikan dirinya menjadi berkuasa, dan melupakan rakyat yang memberinya kuasa. Negara karena berkuasa dengan demikian justru malah menghagemoni rakyat agar mau diatur, dipikirkan, dibatasi, ditindas bahkan dihilangkan hak-haknya sebagai penguasa sebenarnya.

Jaminan keamanan merupakan salah satu wujud dan bukti dari negara akan janji merkea ketika diambil sumpahnya sebelum resmi menduduki jabatannya jaminan keamanan, ketentraman dan kedamaian adalah prasyarat bagi pemerintah untuk mengambil kepercayaan rakyat. Lembaga Polri selaku penyelenggara keamanan negara secara konstitusional telah diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 30 ayat (2) tentang system pertahanan dan keamanan negara yang secara substansi telah dipisahkan oleh Tap MPR Nomor VI tahun 2000. Pertahanan urusan TNI dan keamanan negara (bukan keamanan nasional) menjadi urusan Polri, serta Pasal 30 ayat (4) Polri sebagai alat negara yang menjaga keamanan dan ketertiban

² Siswanto Sastrohadiwiryono, *Managemen Tenaga Kerja Indonesia : Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Jakarta : Bumi Aksara, 2002, h. 22.

³ Hasibuan Malayu S.P, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara, 2005, h. 25.

⁴ Mangkunegara Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 2009, h. 13.

masyarakat yang bertugas melindungi, mengayomi, melayani masyarakat serta menegakkan hukum. Jadi sudah jelas bahwa lembaga Kepolisian Negara Republik Indonesia bertanggung jawab terhadap keamanan negara dan sebagai penegak hukum, pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat.

Terkait pelayanan public oleh Kepolisian, Osborne dan Gaebler (1995) dalam bukunya *“Reinventing Government”* memandang perlu mendefinisikan kembali fungsi polisi, yakni “mengubah tugas polisi dari seorang penyelidik dan pelaksana menjadi seorang katalis, yakni pemberi pelayanan secara SMART dalam proses penyadaran masyarakat untuk menolong dirinya sendiri (*community self help*), polisi akan menjadi sangat efektif dan efisien jika mereka membantu masyarakat menolong diri mereka sendiri.”⁵

Sehubungan hal tersebut di atas, Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia telah menetapkan sebuah kebijakan tentang kemitraan polisi dan masyarakat dalam menjamin keamanan, ketertiban, perlindungan hak asasi manusia berdasarkan prinsip-prinsip : transparansi dan akuntabilitas, partisipasi dan kesetaraan, personalisasi, penugasan permanen, desentralisasi dan otonomisasi yakni “Kebijakan dan Strategi Penerapan Model Perpolisian Masyarakat dalam Penyelenggaraan Tugas Polisi” atau lebih dikenal dengan sebutan “Perpolisian Masyarakat atau Polmas” yang sebetulnya pengejawantahan atau perluasan dari tugas babinkamtibmas.

PEMBAHASAN

Bentuk Kegiatan Penunjang Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Bintara Polisi Resort Lamongan

Personel Kepolisian yang berprestasi dalam membina dan melayani masyarakat bagaimanapun juga akan berdampak pada rasa puas masyarakat setelah mendapatkan pelayanan yang baik dari personel Bintara tersebut. Dan sudah menjadi kewajiban serta rahasia umum dan hak setiap orang untuk mempertanyakan apakah puas atau tidak dengan pelayanan yang didapat. Pertanyaan kepuasan bahkan menjadi sebuah kewajiban antara kedua belah pihak, yang melayani dan yang dilayani, karena puas atau tidaknya masyarakat akan menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan ke depan.

Mungkin ada di antara kita pernah kecewa terhadap pelayanan polisi sebagaimana kita juga pernah kecewa terhadap pelayanan publik oleh institusi lainnya, hal tersebut semestinya tidak terjadi, karena mereka diangkat dengan tugas sebagai pelayan dan dibayar dengan uang yang berasal dari rakyatnya sendiri. Sebaliknya mungkin kita juga pernah merasa puas terhadap pelayanan polisi karena telah membantu dalam menciptakan kamtibmas dilingkungannya sebagaimana kita juga pernah mendapat pelayanan yang memuaskan dari institusi lain. Pemberian pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat tersebut adalah suatu kewajiban dan

⁵ Sirait Justine T, *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Jakarta : Grasindo, 2006, h. 16.

tidak lebih dari itu. Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat menentukan kelangsungan hidup atau eksistensi sebuah institusi atau individu, baik sekarang maupun di masa yang akan datang. Osborne dan Plastrik (1995) dalam bukunya “*Banishing Bureacracy*” mensiyalir banyak lembaga pemerintah tidak memberikan pelayanan publik yang baik terhadap masyarakatnya, mereka memberikan pelayanan baik hanya pada pemerintah lainnya yang bersifat horizontal dan vertical.⁶

Hal tersebut terjadi karena mereka beranggapan bahwa pemerintahlah yang menentukan kelangsungan hidupnya, bukan masyarakatnya. Berbeda sekali dengan pelayanan publik oleh masyarakat, karena mereka sadar bahwa kelangsungan hidup atau eksistensinya ditentukan oleh masyarakatnya. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang dilakukan oleh Bintara Polres Lamongan, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staf bidang SDM Polres Lamongan menjelaskan mengenai metode yang digunakan agar kinerja personel Bintara ini dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat antara lain:

- 1) Setiap selesai apel pagi, personel Bintara berkumpul di tempat apel Polsek masing-masing untuk melaporkan kegiatan sehari sebelumnya, apa yang telah dilakukan, informasi apa yang didapatkan. Jika ada permasalahan akan dipecahkan secara bersama-sama, secara berjenjang kepada Kapolsek. Selanjutnya Bintara akan menyampaikan rencana kegiatan masing-masing yang akan dikerjakan pada hari itu. Pada kesempatan ini pula Kanit Binmas memberikan APP kepada Bintara, terutama kemampuan *inter personal skill*, cara berkomunikasi yang baik bagaimana menjadi pendengar yang baik, bagaimana teknik memecahkan masalah dan mencari solusi.
- 2) Progam Sumbang Warga
Program ini adalah pengembangan sumbang oleh personel kepolisian di lingkup Polres Lamongan untuk datang ke rumah warga masyarakat, sambil membawa Kartu Warga yang akan diisi dengan data warga per-keluarga dengan cara mengunjungi rumah masing-masing warga. Target dalam 1 minggu, minimal 3 rumah disumbang. Program ini dimaksudkan untuk menunjukkan kepada warga bahwa Polisi peduli dengan cara mendata mereka dan mendengarkan permasalahan yang terjadi. Sehingga ketika ada permasalahan tidak menunggu mendapat laporan dari masyarakat, tetapi personel Polres Lamongan dalam hal ini Bintara langsung memahami apa yang harus dilakukan.
- 3) Melaksanakan penyuluhan setiap minggu yang diadakan di Polsek dengan cara mengundang peserta sesuai dengan bidang permasalahan yang diangkat.
- 4) Melaksanakan kegiatan sumbang ke sekolah-sekolah untuk menyampaikan pesan kamtibmas sebagai inspektur upacaya pada hari Senin.
- 5) Menghadiri kegiatan-kegiatan masyarakat dan memanfaatkannya dengan

⁶ Arikunto, et.al., *Evaluasi Program Pendidikan Pedoman Teoritis Praktis Bagi Praktisi Pendidikan*, Jakarta : Bumi Aksara., 2004, h. 34.

menyelipkan pesan-pesan kamtibmas, misalnya perayaan hari raya besar keagamaan, peringatan hari besar tertentu, Acara Pertemuan Paguyuban tertentu dan sebagainya.



Ruang Konseling juga merupakan program rutin yang diselenggarakan oleh Polres Lamongan untuk Bintara Polri dengan didampingi oleh Wakapolres Lamongan

Kegiatan-kegiatan tersebut merupakan bentuk untuk meningkatkan pelayanan masyarakat agar citra Polri meningkat. Mengingat itu merupakan langkah awal untuk menumbuhkan kesadaran kepada masyarakat bahwasanya Polri merupakan pengayom mereka. Tetapi, hal tersebut juga dibarengi dengan suatu kompetensi SDM yang dimiliki setiap personel, agar semakin meningkatkan kinerja mereka dan semakin memberikan kepercayaan kepada masyarakat mengenai tugas dan fungsi mereka khususnya pada tingkat Bintara di Polres Lamongan.

Manfaat Pelatihan Kompetensi Sumber Daya Manusia yang Diikuti Oleh Personel Bintara Polisi Resort Lamongan

Pelatihan dan pengembangan SDM atau Sumber Daya Manusia adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam manajemen sebuah organisasi, baik berupa institusi maupun organisasi. Kegiatan pelatihan dan pengembangan SDM

memiliki tujuan yang direalisasikan dalam rangkaian kegiatan terstruktur yang sistematis. Tujuan serta manfaat pelatihan dan pengembangan SDM ini berguna untuk meningkatkan keahlian/skill anggota/personel yang berkaitan dengan pekerjaan agar kualitas performa mereka meningkat sehingga memberikan manfaat bagi kemajuan organisasi atau institusi. Selain itu juga agar mereka kompeten menghadapi situasi-situasi tertentu yang dapat terjadi dalam dunia kerja.⁷

Program pelatihan dan pengembangan SDM ini termasuk proses pendidikan anggota/personel dengan prosedur yang terstandarisasi dan sistematis sehingga membawa manfaat dan nilai tambah bagi organisasi disamping anggota/personel. Sementara itu lebih spesifik lagi, program pengembangan SDM memiliki tujuan untuk mengembangkan keahlian, ketrampilan atau skill untuk jangka panjang di masa depan. Program pelatihan SDM dalam kaitannya dalam proses pengembangan SDM sejatinya untuk mendidik, melatih dan mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian anggota/personel dalam hubungannya dengan pekerjaan.⁸ Pendidikan SDM sendiri secara garis besar erat kaitannya dengan mempersiapkan anggota/personel baru dengan dasar-dasar ketrampilan yang dibutuhkan sesuai dengan bidang pekerjaannya, sedangkan pelatihan SDM cenderung pada proses upaya peningkatan keahlian atau keterampilan anggota/personel yang sudah menduduki suatu jabatan atau tugas tertentu. Ada proses yang dibutuhkan sebelum memutuskan mengadakan program pendidikan dan pelatihan SDM. Langkah awalnya yaitu melakukan analisis kebutuhan atau yang dikenal dengan *need assessment*, seperti analisis organisasi, analisis pekerjaan, dan analisis pribadi.⁹

Dengan kata lain, program pelatihan dan pengembangan SDM sangat erat kaitannya dengan upaya tersistematis, terstruktur dan bertujuan yang diselenggarakan untuk mencapai penguasaan skill dan kemampuan, pengetahuan seputar bidang pekerjaan yang digeluti, dan softskills para anggota/personel, personel atau anggota organisasi. Lebih rinci lagi, pengembangan SDM lebih mengutamakan dan memfokuskan pada peningkatan kemampuan dalam pengambilan keputusan dan interaksi dalam rangka memperluas hubungan (*human relation*) bagi para anggota/personel manajemen tingkat atas dan manajemen tingkat menengah, sedangkan pelatihan SDM difokuskan untuk anggota/personel tingkat bawah dalam meningkatkan keahlian kerja mereka. Dengan begitu, anggota/personel akan semakin terampil dan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan bertanggungjawab sesuai dengan standar organisasi dan negara.¹⁰

Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen lain seperti modal, teknologi, dan uang sebab manusia itu sendiri yang

⁷ Sinambela dan Lijan Poltak, *Kinerja Pegawai*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011, h. 32.

⁸ Mondy R. Wayne and Noe Robert M., *Human Resource Management*, Tenth Edition, Jilid I. Jakarta : Erlangga, 2008, h. 18.

⁹ Simamora Henry, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*, Yogyakarta : STIE YKPN, 2006, h. 17.

¹⁰ Handoko dan T. Hani, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : B.P.F.E. UG, 2005, h. 13.

mengendalikan yang lain.¹¹ Organisasi yang efektif harus mampu untuk menemukan, mendayagunakan, mempertahankan, dan mengembangkan manusia untuk mencapai hasil yang dicita-citakan.¹² Keberhasilan sebuah organisasi sangat bergantung kepada kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Kompetensi memiliki peranan yang mutlak diperlukan agar sebuah organisasi dapat berkembang sesuai tuntutan jaman. Oleh karena itu perlu adanya rumusan kompetensi secara lebih khusus sesuai bidang tugas dan pekerjaan yang diemban oleh personel.

Secara umum kompetensi sebagaimana Gambar dibawah ini didefinisikan sebagai karakteristik dasar yang terdiri dari kemampuan / keterampilan (*Skill*), pengetahuan (*Knowledge*) dan perilaku personal (*Attitudes*) serta sikap lainnya yang mampu membedakan seseorang yang berkinerja baik dan yang belum berkinerja baik.¹³ Kinerja personel merupakan faktor penting di dalam suatu organisasi. Salah satu hal yang dapat mempengaruhi kinerja personel adalah pemberian pelatihan yang ditujukan untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan keahlian serta kemampuan para personel sejalan dengan kemajuan teknologi supaya menjadi kompeten dalam pekerjaan serta membantu operasional organisasi agar lebih baik.



Gambar Kompetensi Sumber Daya Manusia

Istilah kompetensi mengacu pada dimensi perilaku dari sebuah peran perilaku

¹¹ Fajar Al Siti & Heru Tri, *Manajemen Sumber Daya Manusia Sebagai Dasar Meraih Keunggulan Bersaing. Edisi Pertama Cetakan Kedua*, Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2013, h. 13.

¹² Dessler Gary, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT Indeks, 2011, h. 10.

¹³ Kirkpatrick and Donald L., *Evaluation Training Program, the Four Level 2nd Ed.* San Fransisco : Berrett-Koehler, Inc, 1988, h. 64.

yang diperlukan seseorang untuk dapat melaksanakan pekerjaannya secara memuaskan.¹⁴ Kompetensi mencakup karakteristik perilaku yang dapat menunjukkan perbedaan antara mereka yang berkinerja tinggi yang dalam konteks ini menyangkut prestasi.¹⁵ Kompetensi sumber daya manusia yang meliputi aspek-aspek pendidikan, pengalaman dan keterampilan dituntut untuk tidak hanya sekedar terlatih secara teknis namun juga mampu menganalisis dan memecahkan permasalahan terkait dengan pekerjaan dan bekerja tim secara produktif serta mampu dalam berbagai bidang pekerjaan sesuai dengan disiplin ilmu dan profesi. Keberhasilan dalam pengembangan personel diikuti dengan penugasan pada job tertentu dalam organisasi, perlu senantiasa diadakan penilaian atas prestasi kerjanya.

Strategi peningkatan kompetensi sumber daya manusia di segala bidang merupakan salah satu upaya yang wajib dilakukan bagi terciptanya sumber daya manusia yang berkualitas, memiliki kemampuan memanfaatkan, mengembangkan dan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi.¹⁶ Strategi peningkatan kompetensi sumber daya manusia untuk dapat memenuhi tantangan peningkatan perkembangan yang semakin pesat, efisien dan produktif, perlu dilakukan secara terus menerus, sehingga menjadikan sumber daya yang produktif.¹⁷ Sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tinggi sangat menunjang organisasi untuk maju dan berkembang pesat.¹⁸ Dalam kondisi masyarakat yang kian terdidik, akan lahir masyarakat yang aktif, sebagai sinyal bagi menggeliatnya gerakan masyarakat madani.

Sejalan dengan pendapat di atas, berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai visi dan misinya secara berkelanjutan sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Beberapa pakar manajemen sumber daya manusia berpendapat bahwa sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang minimal memiliki empat karakteristik yaitu:¹⁹

1. Memiliki Kompetensi (*Knowledge, Skill, Abilities, dan Experience*) yang memadai;
2. Komitmen pada Organisasi;
3. Selalu bertindak *Cost Effectiveness* dalam setiap aktivitasnya;

¹⁴ Nda, M. & Fard, R., The Impact of Employee Training on Employee Productivity. *Global, Journal of Commerce and Management Perspective: Global Institute for Research and Education*, 2013, h. 60.

¹⁵ Sudjana, *Manajemen Program Pendidikan Untuk Pendidikan Non Formal & Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Bandung : Falah Production, 2016, h. 16.

¹⁶ Sabir, R., Akhtar., Bukhari., dkk, *Impact of Training on Productivity of Employees : A Case Study of Electricity Supply Company in Pakistan*, 2014, h. 44.

¹⁷ Davar, Parti & Mani, Does Training Affect Productivity of Empeoyees, *Indian Journal of Industrial Relations*, 2013, h. 72.

¹⁸ Madaus, GF. Scriven. MS. Stufflebeam DL, *Evaluation Models, Viewpoint on Educational and Human Service Evaluation*, Boston : Kluwer Nijhoff Publishing., 1993, h. 39.

¹⁹ Sutrisno Edi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2009, h. 9.

4. *Congruence of Goals*, yaitu bertindak selaras antara tujuan pribadinya dengan tujuan organisasi.

Berdasarkan dari definisi kompetensi ini, maka beberapa makna yang terkandung didalamnya adalah sebagai berikut:²⁰

1. Karakteristik dasar (*underlying characteristic*) kompetensi adalah bagian dari kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang serta mempunyai perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan tugas pekerjaan.
2. Hubungan kausal (*causally related*) berarti kompetensi dapat menyebabkan atau digunakan untuk memprediksi kinerja seseorang, artinya jika mempunyai kompetensi tinggi, maka akan mempunyai kinerja tinggi pula (sebagai akibat).
3. Kriteria (*criteria referenced*) yang dijadikan sebagai acuan, bahwa kompetensi secara nyata akan memprediksikan seseorang dapat bekerja dengan baik, harus terukur dan spesifik atau terstandar.

Tujuan organisasi sangat ditentukan oleh usaha manusianya, baik dalam kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahaan, pengkoordinasian dan pengendalian.²¹ Sumber daya manusia di organisasi berperan sebagai penentu keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil yang diharapkan. Salah satu cara untuk mengembangkan kinerja yang dimiliki oleh personel di organisasi adalah diadakannya suatu program pelatihan dimana program yang diterapkan tersebut dibuat sesuai kebutuhan dari organisasi.²²

Pelatihan adalah proses pembelajaran keterampilan dasar yang dibutuhkan oleh personel untuk melaksanakan pekerjaan. Pelatihan adalah proses pembelajaran yang ditujukan kepada personel agar pelaksanaan pekerjaan memuaskan.²³ Kinerja personel didefinisikan kemampuan personel dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Pelatihan dan pengembangan adalah jantung dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi personel dan kinerja.²⁴ Pelatihan merupakan proses pengubahan sistematik perilaku para personel dalam suatu arah guna meningkatkan tujuan organisasional. Pelatihan juga merupakan suatu usaha untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu, terinci dan rutin. Dengan pelatihan maka proses peningkatan dan usaha untuk menyempurnakan

²⁰ Wursan & Yulianto, Erwin, Pengaruh Kompetensi & Program Merchant Day Terhadap Customer Relationship Management Serta Dampaknya Kepada Peningkatan Sales Volume Menggunakan Model Partial Least Square : Studi Pada Kantor Cabang Tasikmalaya, PT. Bank Negara Indonesia, *Journal Of Management Review*, Vol. 3, No. 3, 2019, pp. 399-410

²¹ Colombo, Emilio & Stanca, Luca, The Impact of Training on Productivity : Evidence From A Panel of Italian Firms, *International Journal of Manpower*, Vol. 35 No. 8, 2008, pp. 1140-1158

²² Dharma Surya, *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*, Jakarta : Pustaka Pelajar, 2005, h. 67.

²³ Santiago & Pereira, Pedro T., *The Contribution of Vocational Training to Employment, Job-Related Skills and Productivity*, 2008, h. 58.

²⁴ Lako Andreas, & Sumaryati Anna, *Optimalisasi Kinerja Korporasi Melalui Audit Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia*, USAHAWAN No. 10, 1991, h. 25.

bakat, keterampilan, kecakapan, kemampuan dan keahlian personel dalam menghadapi tugas di pekerjaannya dapat mewujudkan tujuan organisasi.²⁵

Pelatihan bagi personel sangat penting untuk diterapkan dalam suatu organisasi. Dengan adanya pelatihan diharapkan personel akan dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien terutama untuk menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi seperti perubahan teknologi, perubahan metode kerja, menuntut pula perubahan sikap, tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan. Pentingnya program pendidikan dan pelatihan bagi suatu organisasi antara lain sebagai berikut:²⁶

1. Sumber daya manusia yang memiliki suatu jabatan tertentu dalam organisasi, belum tentu memiliki keahlian yang sesuai dengan persyaratan yang diperlukan dalam jabatan tersebut. Hal ini disebabkan karena seringkali seseorang menduduki jabatan tertentu bukan karena keahliannya, melainkan disebabkan oleh tersedianya formasi.
2. Dengan semakin berkembangnya ilmu dan teknologi akan berpengaruh terhadap suatu jabatan di organisasi. Oleh karena itu jabatan-jabatan yang dulu belum diperlukan, sekarang mulai diperlukan. Kemampuan dan kompetensi personel yang akan menempati jabatan tersebut seringkali belum terpenuhi. Dengan demikian, maka diperlukan peningkatan kemampuan yang diperlukan oleh jabatan tersebut.
3. Promosi dalam suatu organisasi adalah suatu keharusan, apabila organisasi ingin terus maju. Pentingnya promosi bagi seseorang yaitu sebagai salah satu Reward dan Insentif. Adanya Reward dan Insentif berupa promosi dapat meningkatkan produktivitas kerja bagi seorang personel. Kadang-kadang kemampuan seorang personel yang akan dipromosikan untuk menduduki jabatan tertentu ini masih belum cukup. Untuk itulah maka diperlukan pendidikan atau pelatihan tambahan.

Pelatihan merupakan proses membantu para anggota atau personel untuk memperoleh efektivitas dalam pekerjaan mereka yang sekarang atau yang akan datang melalui pengembangan kebiasaan tentang pikiran, tindakan, kecakapan, pengetahuan, dan sikap yang layak.²⁷ Program pelatihan biasanya memerlukan biaya yang cukup besar, namun biaya tersebut merupakan salah satu biaya investasi jangka panjang bagi organisasi. Hal ini memberikan peluang yang baik untuk memperoleh laba yang besar karena mempengaruhi peningkatan produktivitas personel.

Pelatihan bagi personel sangat penting untuk diterapkan dalam suatu organisasi, dengan adanya pelatihan diharapkan personel akan dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien terutama untuk menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi seperti perubahan teknologi, perubahan metode kerja, menuntut pula perubahan sikap, tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan. Ilmu pengetahuan dan

²⁵ Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung : Mandar Maju, 2004, h. 61.

²⁶ Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Alfabeta, 2012, h. 47.

²⁷ Simanjuntak Payaman J, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta : FE UI, 2005, h. 78.

keterampilan yang diperoleh dari program pelatihan, memungkinkan personel untuk dapat melaksanakan pekerjaannya secara efektif, efisien dan berkualitas sehingga akan tercapai produktivitas kerja yang tinggi.²⁸

Sebelum menyelenggarakan pelatihan, organisasi akan menjelaskan tujuan dari pelaksanaan pelatihan. Tujuan utama pelatihan sebagaimana Gambar berikut di antaranya adalah



Gambar Training & Development

1. Memperbaiki kinerja.
2. Memutakhirkan keahlian para personel sejalan dengan kemajuan teknologi.
3. Mengurangi waktu belajar bagi personel baru supaya kompeten dalam pekerjaan.
4. Membantu memecahkan permasalahan operasional.
5. Mempersiapkan personel untuk promosi.
6. Mengorientasikan personel terhadap organisasi.
7. Memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi.

Dari penjelasan dan hal tersebut yang sebenarnya ingin dicapai oleh personel Bintara pada Polres Lamongan, adanya peningkatan kompetensi SDM bagian dari usaha agar *Knowledge*, *Skill*, *Abilities*, dan *Experience* lebih bagus yang dapat berdampak pada maksimalnya untuk melakukan tugas dan fungsi Polri. Sehingga ketika dapat melakukan tugas dan fungsinya di setiap unit kerja penempatan mereka dengan baik, masyarakat akan lebih memandang dan menilai Polri lebih positif.

²⁸ Ismail, *Manajemen Perbankan : Dari Teori Menuju Aplikasi Edisi Pertama*, Jakarta : Kencana, 2010, h. 54.



Gambar Diskusi Penentuan Personel Yang Akan Diikuti Program Peningkatan SDM Polres Lamongan

Pengaruh Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia Pada Bintara Polisi Resort Lamongan Terhadap Citra Institusi Polri

Perlu dipahami, bahwa organisasi merupakan wadah bagi sekelompok orang yang bekerja secara terkoordinasi untuk mencapai tujuan bersama. Dalam suatu organisasi terdapat tugas-tugas yang harus dikoordinasikan sehingga dapat mewujudkan tujuan dari organisasi yang telah dibentuk. Setiap organisasi apapun jenisnya membutuhkan aplikasi manajemen dalam mengelolah tugas serta sumber daya yang dimiliki. Istilah manajemen atau pengelolaan sendiri adalah seni mengelola sumber daya yang tersedia, misalnya orang, barang, uang, pikiran, ide, data, informasi infrastruktur, dan sumber daya lain yang ada di dalam kekuasaannya untuk dimanfaatkan secara maksimal guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Sekarang ini pengelolaan sumber daya tidak hanya terbatas pada sumber daya fisik ataupun materi tetapi lebih daripada itu adalah pemanfaatan sumber daya berupa manusia secara optimal. Organisasi modern saat ini memandang bahwa pemanfaatan sumber daya manusia meliputi aset yang tertanam di dalamnya yaitu berupa pengetahuan dan kemampuan termasuk pengalaman, keahlian, kreativitas serta potensi inovasi yang dimiliki sumber daya manusia tersebut sebagai modal organisasi yang paling utama. Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam

mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok anggota/personel telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya. Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu lembaga menginginkan anggota/personel untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh anggota/personel, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan pekerjaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini.

Pendidikan dan pelatihan merupakan suatu kebutuhan guna mendukung salah satu bentuk kegiatan peningkatan kompetensi dan merupakan bagian integral dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). Dalam hal penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan diperlukan pengelolaan secara efektif dan adanya koordinasi yang tepat diantara para anggota atau panitia penyelenggara terhadap diklat yang diselenggarakan sehingga dapat menghasilkan SDM yang handal dan memiliki kompetensi tertentu sesuai dengan kebutuhan organisasi. Secara umum, tujuan pendidikan dan pelatihan adalah untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dari segi mutu pelayanan apabila ingin ditingkatkan perlu adanya pelayanan yang prima yaitu pelayanan yang bermutu atau sesuai dengan standar pelayanan. Melaksanakan pelayanan yang prima merupakan suatu upaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan pelatihan di suatu lembaga diklat. Kegiatan diklat aparatur merupakan peningkatan kompetensi aparatur agar mampu menghasilkan kinerja yang optimal melalui transfer pengetahuan, sikap dan keterampilan. Peran Sumber Daya Manusia (SDM) dalam suatu organisasi atau institusi menjadi suatu kunci dari pencapaian keberhasilan institusi tersebut. Sumber daya manusia yang kompeten dan strategis akan memberikan nilai tambah sebagai tolak ukur keberhasilan institusi. Apabila kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu institusi semakin baik, maka institusi itu akan menjadi institusi yang produktif.

Hal ini juga berlaku pada institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Polri adalah salah satu pilar penegakan hukum di Indonesia yang mempunyai peran penting dan strategis. Polri memiliki peran yang menentukan ke arah mana hukum dan keamanan Negara akan diwujudkan. Berdasarkan UU Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyebutkan bahwa Polri merupakan alat Negara yang berperan dalam pemeliharaan keamanan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan

pelayanan kepada masyarakat. Pada realitanya, sejumlah survei menyebutkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap Polri kerap mengalami penurunan akhir-akhir ini. Hal tersebut dikarenakan banyaknya Perwira Tinggi atau personil lain yang melanggar kode etik Polisi. Disisi lain, menurut masyarakat juga penanganan kasus yang berbelit-belit, pemerasan, rekayasa kasus, layanan publik yang belum maksimal, serta sistem pelaporan berbasis teknologi informasi masih minim.

Sesuai dengan visi dan misi Polri maka perlu dilakukan perubahan untuk menjadikan pelayanan berbasis teknologi dalam rangka membentuk anggota Polri yang sesuai dengan visi misi Polri maka personil polisi khususnya dalam tingkatan Bintara perlu dilakukan pembentukan pada sistem pendidikan dan pelatihan Polri untuk membentuk dan mengembangkan ketrampilan sesuai tujuan pendidikan dan pelatihan Lembaga Pendidikan Polisi agar Bintara Polri dapat dibina dan diajarkan secara professional mengenai pembinaan masyarakat atau peningkatan kompetensi lainnya.

Polres Lamongan sendiri dalam jajarannya memiliki sekitar 887 personil yang terdiri dari Perwira berjumlah 84 personil dengan rincian laki-laki sebanyak 78 personil dan Perempuan sebanyak 6 personil. Kemudian dalam tingkatan Bintara sendiri berjumlah 751 personil dengan rincian laki-laki sebanyak 711 personil dan perempuan sebanyak 40 personil. Kemudian untuk Anggota Negeri Sipil (selanjutnya disingkat PNS) yang bekerja dalam lingkup Polres Lamongan sebanyak 52 PNS dengan rincian laki-laki sebanyak 78 PNS dan perempuan sebanyak 6 PNS.²⁹ Melalui data tersebut, maka bintara Polri yang personilnya cukup banyak di Polres Lamongan perlu diperkuat dalam hal SDM untuk membangun suatu citra masyarakat di Lamongan. Bintara Polri di Polres Lamongan perlu dibuat suatu sistem manajemen pemaksimalan untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam hal bertugas.

Berdasarkan data di Polres Lamongan, personil Kepolisian yang sudah mengikuti Pendidikan Pengembangan (Dikbang) masih sebanyak 26 personil, yang hal ini perlu dilakukan pemaksimalan dengan perbandingan anggota bintara Polri yang ratusan personil. Berdasarkan hal tersebut, pada prinsipnya memang penting apabila melihat manfaat adanya pelatihan dan pendidikan dalam peningkatan SDM untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar citra Polri semakin baik di daerah Lamongan serta menambah suatu ilmu pengetahuan yang didapat untuk diimplementasikan. Berdasarkan wawancara dengan salah satu personil Bintara di Polres Lamongan menjelaskan seperti ini saat melakukan wawancara:

No.	Pertanyaan	Tanggapan
1	Dengan jenjang Pendidikan yang anda miliki sekarang anda dapat menerapkan dalam tempat kerja dan meningkatkan kinerja anda?	Ya, dengan Pendidikan yang dimiliki pengetahuan yang diperoleh dapat diterapkan pada pekerjaan, dengan adanya tambahan Pendidikan maka kinerja dalam organisasi semakin

²⁹ Data hasil wawancara dengan Kapolres Lamongan dan Jajaran Kabag SDM Polres Lamongan.

No.	Pertanyaan	Tanggapan
		meningkat.
2	Bagaimana kesesuaian pengetahuan yang anda miliki dengan tingkat Pendidikan anda?	Dengan adanya tingkat Pendidikan atau semakin tingginya tingkat Pendidikan maka akan semakin banyak pengetahuan yang dimiliki, meskipun pengetahuan tidak selamanya diperoleh melalui Pendidikan formal
3	Adanya antusiasme dalam meningkatkan kinerja anda dalam organisasi?	Menurut informan, dalam meningkatkan kinerja dalam organisasi antusiasme sangat dibutuhkan akan kinerja selalu tercapai dan meningkat seiring dengan waktu
4	Ketika melihat hasil kinerja anda, anda selalu melakukan evaluasi?	Setiap tindakan yang berkaitan dengan pekerjaan dan capaian pekerjaan selain kinerjanya dinilai oleh atasan, kami juga melakukan penilaian terhadap diri sendiri sejauh perkembangan dan capaian yang diperoleh
5	Adanya imlementasi dalam pekerjaan anda terkait dengan kualitas dan kuantitas kerja setelah melakukan pelatihan atau pendidikan yang diselenggarakan oleh Polri?	Ya, penerapan kerja yang dilakukan di Kepolisian Daerah Jawa Timur khususnya Polres Lamongan merupakan implementasi berupa kualitas kerja dan kuantitas kerja serta implementasi dari hasil pelatihan dan pendidikan yang diselenggarakan oleh Polri dengan baik.
6	Pendidikan dan pelatihan yang anda terima selama ini sangat membantu dalam meningkatkan kinerja anda?	Menurut informan, Pendidikan dan pelatihan yang dimiliki dan juga yang diberikan oleh pihak Kepolisian Republik Indonesia serta pihak Kepolisian Daerah Jawa Timur di Polres Lamongan sangat memiliki dampak pada pekerjaan yang dilakukan saat ini. Hasilnya masyarakat juga baik menilai citra Polres Lamongan.

Sumber: Hasil Wawancara 2023

Dalam setiap organisasi, sumber daya manusia merupakan salah satu komponen produksi yang sangat penting karena sumber daya manusia adalah asset yang menguntungkan bagi organisasi dalam jangka waktu panjang. Sumber daya

manusia yang unggul yang dapat didayagunakan untuk merealisasikan komitmen serta tujuan organisasi merupakan dambaan setiap organisasi, baik organisasi pemerintah maupun non pemerintah.³⁰ Untuk mencapai kinerja anggota/personel yang optimal, maka organisasi harus mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan anggota/personel untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki secara optimal. Terutama pengembangan dalam bidang manajemen saat ini institusi di perlukan untuk menunjang penyediaan sumber daya manusia yang berkualitas, maka setiap institusi atau organisasi harus memberikan Pendidikan dan pelatihan terhadap sumber daya manusia (SDM) agar memiliki kemampuan yang baik dalam menunjang pekerjaannya.³¹

Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pengembangan SDM. Pendidikan dan pelatihan tidak hanya menambah pengetahuan, akan tetapi juga dapat meningkatkan kinerja anggota/personel. Para ahli manajemen mengakui Pendidikan dan pelatihan strategis signifikan menumbuhkan keberhasilan sehingga akan meningkatkan kinerja anggota/personel engan pendidikan dan pelatihan seseorang lebih mudah melaksanakan tugasnya. Adanya pendidikan dan pelatihan menjamin tersedianya tenaga dalam institusi yang mempunyai keahlian.³² Lagi pula orang terlatih atau terdidik dapat mempergunakan pikirannya secara kritis dan sistematis.³³ Disamping hal tersebut, latihan memabantu stabilitas anggota dan mendinging mereka untuk memberikan jasanya dalam waktu yang lebih lama. Para anggota berkembang lebih cepat dan lebih baik serta bekerja lebih efisien, bila mereka sebelum bekerja menerima pelatihan terlebih dahulu dibawah pengawasan seseorang pengawas instruktur ahli.³⁴

Pendidikan dan pelatihan adalah unsure sentral dalam pengembangan anggota/personel.³⁵ Pelatihan dalam bentuk yang kompleks diberikan untuk

³⁰ Eliana, Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT) Terhadap Kinerja Pegawai pada BPSDM Aceh. *Jurnal Sistem Informasi*. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/zn/article/view/4864>. , 2020.

³¹ Mandang, Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Anggota/personel Pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK Cabang Manado. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/18427>. , 2017.

³² Prasetyo. 2017. Analisis Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Melalui Kompetensi (Studi Pada Unit SDM PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung). *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ecodemica/article/view/1553>.

³³ Umiyati, Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pemeriksa Pada Direktorat Jenderal Pajak. *Jurnal Sekretari dan Administrasi*. <https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/serasi/article/view/1258>. , 2020.

³⁴ Mulyani, Pengaruh Pendidikan, Pelatihan, Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Enigma, *Jurnal SEMARAK*, <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/smk/article/view/2671>. , 2019.

³⁵ Syahrul. 2018. Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) UPB Sulselrabar Makassar. *Jurnal Ilmu Manajemen*. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/profitability/article/view/1952>.

membantu anggota/personel mempelajari keterampilan yang akan meningkatkan kinerja mereka di mana akan membantu institusi atau organisasi mencapai sasarannya. Sementara kegiatan pendidikan diberikan untuk memperoleh pengetahuan yang akan meningkatkan kinerja anggota/personel serta akan membantu organisasi mencapai sasaran yang diinginkan.³⁶ Adapun kegiatan pendidikan diberikan untuk membantu anggota/personel mengembangkan kapasitas mereka dan bekerja dengan lebih baik di masa datang. Oleh sebab itu, adanya pelatihan dan peningkatan kompetensi SDM di lingkungan wilayah Polres Lamongan sangat mempengaruhi dan berdampak meningkatnya citra polri yang positif di Masyarakat Lamongan yang dibuktikan dengan indikator survey pelayanan kepada masyarakat yang tergolong baik meskipun banyak personel yang masih pada tingkat Bintara, tetapi para Bintara yang sudah melakukan pelatihan dan pendidikan untuk peningkatan kualitas SDM ini melalui wawancara yang dilakukan sangat berdampak dalam meningkatnya kemampuan atau *skill* untuk bekerja melayani masyarakat dan menegakkan hukum. Sehingga citra Polri di Polres Lamongan sangat baik dan meningkat kepuasannya.

Dalam kurun waktu Tahun 2022 saja, Pelaksanaan pelayanan publik (public service) pada Polres Lamongan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai IKM Polres Lamongan setelah dikonversikan yaitu 90,73 pada Semester I berada pada 88,31 – 100. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah Katagori A (Sangat baik).³⁷ Untuk dapat mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (top manager), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.³⁸ Dari hasil survei nilai IKM masing-masing bagian unit pelayanan di Polres Lamongan menunjukkan trend yang cukup baik jika semua di nilai dengan rata-rata hasil kesimpulan bahwa mutu pelayanan adalah Katagori A (Sangat baik).³⁹ Dari hasil scoring nilai IKM dimasing-masing Bagian unit pelayanan di Polres Lamongan, nilai terendah ada pada bagian unit pelayanan Reskrim Tahanan Polres yaitu 88,63 % yang jika dikonversi menjadi nilai dengan predikat A yaitu Sangat Baik, sedangkan nilai tertinggi berada pada Bagian Unit Pelayanan SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) yaitu 93,21 % yang jika dikonversi menjadi nilai dengan predikat A yaitu Sangat Baik.⁴⁰

³⁶ Nababan. 2016. Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.PLN (PERSERO) Area Manado. *Jurnal EMBA*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/14417>.

³⁷ Laporan Akhir Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (Survei Ikm) Terhadap Unit Pelayanan Polres Lamongan Tahun Anggaran 2022

³⁸ *Ibid*

³⁹ *Ibid*

⁴⁰ *Ibid*

Hal ini membuktikan bahwasanya adanya suatu pendidikan dan pelatihan dalam peningkatan manajemen SDM pada Polres Lamongan perlu dilakukan dengan masif agar pelayanan kepada masyarakat tetap terjaga positif dan citra tetap positif. Dalam survey tersebut memang tidak hanya tingkatan Bintara saja yang melayani masyarakat Lamongan, tetapi jika dimaksimalkan dan lebih banyak dilakukan pelatihan dan pendidikan manajemen SDM khususnya di Bintara Polres Lamongan, bisa jadi akan lebih meningkat pelayanan yang dilakukan karena jajaran personelnnya setelah mengikuti pendidikan dan pelatihan manajemen SDM akan lebih profesional dan lebih memahami kinerja maupun tupoksinya.

KESIMPULAN

Adanya peningkatan kompetensi SDM bagian dari usaha agar *Knowledge, Skill, Abilities, dan Experience* lebih bagus yang dapat berdampak pada maksimalnya untuk melakukan tugas dan fungsi Polri. Sehingga ketika dapat melakukan tugas dan fungsinya di setiap unit kerja penempatan mereka dengan baik, masyarakat akan lebih memandang dan menilai Polri lebih positif. Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan bahwasanya adanya pelatihan dan peningkatan kompetensi Manajemen dan SDM di lingkungan wilayah Polres Lamongan sangat mempengaruhi dan berdampak meningkatnya citra polri yang positif di Masyarakat Lamongan yang dibuktikan dengan indikator survey pelayanan kepada masyarakat yang tergolong baik meskipun banyak personel yang masih pada tingkat Bintara, tetapi para Bintara yang sudah melakukan pelatihan dan pendidikan untuk peningkatan kualitas SDM ini melalui wawancara yang dilakukan sangat berdampak dalam meningkatnya kemampuan atau *skill* untuk bekerja melayani masyarakat dan menegakkan hukum. Sehingga citra Polri di Polres Lamongan sangat baik dan meningkat kepuasannya dengan dibuktikan adanya data kuosioner yang mana masyarakat 95% mengalami kepuasan atas kinerja jajaran Polres Lamongan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, et.al., *Evaluasi Program Pendidikan Pedoman Teoritis Praktis Bagi Praktisi Pendidikan*, Jakarta : Bumi Aksara., 2004, h. 34.
- Colombo, Emilio & Stanca, Luca, The Impact of Training on Productivity : Evidence From A Panel of Italian Firms, *International Journal of Manpower*, Vol. 35 No. 8, 2008, pp. 1140-1158
- Data hasil wawancara dengan Kapolres Lamongan dan Jajaran Kabag SDM Polres Lamongan.
- Davar, Parti & Mani, Does Training Affect Productivity of Employees, *Indian Journal of Industrial Relations*, 2013, h. 72.
- Dessler Gary, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT Indeks, 2011, h. 10.
- Dharma Surya, *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*, Jakarta : Pustaka Pelajar, 2005, h. 67.
- Eliana, Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT) Terhadap Kinerja Pegawai pada BPSDM Aceh. *Jurnal Sistem Informasi*. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/zn/article/view/4864>. , 2020.
- Fajar Al Siti & Heru Tri, *Manajemen Sumber Daya Manusia Sebagai Dasar Meraih Keunggulan Bersaing. Edisi Pertama Cetakan Kedua*, Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2013, h. 13.
- Handoko dan T. Hani, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : B.P.F.E. UG, 2005, h. 13.
- Hasibuan Malayu S.P, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara, 2005, h. 25.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/18427>. , 2017.
- Ismail, *Manajemen Perbankan : Dari Teori Menuju Aplikasi Edisi Pertama*, Jakarta : Kencana, 2010, h. 54.
- KHOLIQ, Mohamad Nur. Disiplin Bersama Desa Sukorejo Di Tengah Darurat Kesehatan Di Indonesia. *Janaloka*, 2022, 1.1: 1-13.
- KHOLIQ, Mohamad Nur. *Skema Pembiayaan Independen Perumahan Berbasis Syari'ah (Studi Kasus Pembiayaan Fiktif PT. Cahaya Mentari Pratama)*. 2020. PhD Thesis. UNIVERSITAS AIRLANGGA.
- Kirkpatrick and Donald L., *Evaluation Training Program*, the Four Level 2nd Ed. San Fransisco : Berrett-Koehler, Inc, 1988, h. 64.
- Lako Andreas, & Sumaryati Anna, Optimalisasi Kinerja Korporasi Melalui Audit Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia, *USAHAWAN* No. 10, 1991, h. 25.
- Laporan Akhir Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (Survei Ikm) Terhadap Unit Pelayanan Polres Lamongan Tahun Anggaran 2022
- Madaus, GF. Scriven. MS. Stufflebeam DL, *Evaluation Models, Viewpoint on Educational and Human Service Evaluation*, Boston : Kluwer Nijhoff Publishing., 1993, h. 39.

- Mandang, Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Anggota/personel Pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK Cabang Manado.
- Mangkunegara Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 2009, h. 13.
- Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Alfabeta, 2012, h. 47.
- Mondy R. Wayne and Noe Robert M., *Human Resource Management*, Tenth Edition, Jilid I. Jakarta : Erlangga, 2008, h. 18.
- Mulyani, Pengaruh Pendidikan, Pelatihan, Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Enigma, *Jurnal SEMARAK*, <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/smk/article/view/2671>, 2019.
- Nababan. 2016. Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.PLN (PERSERO) Area Manado. *Jurnal EMBA*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/14417>.
- Nda, M. & Fard, R., The Impact of Employee Training on Employee Productivity.Global, *Journal of Commerce and Management Perspective:Global Institute for Research and Education*, 2013, h. 60.
- Notoatmodjo Soekidjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2003, h. 23.
- Prasetyo. 2017. Analisis Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Melalui Kompetensi (Studi Pada Unit SDM PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung). *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/1553>.
- Sabir, R., Akhtar., Bukhari., dkk, *Impact of Training on Productivity of Employees : A Case Study of Electricity Supply Company in Pakistan*, 2014, h. 44.
- Santiago & Pereira, Pedro T., *The Contribution of Vocational Training to Employment, Job-Related Skills and Productivity*, 2008, h. 58.
- Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung : Mandar Maju, 2004, h. 61.
- Simamora Henry, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*, Yogyakarta : STIE YKPN, 2006, h. 17.
- Simanjuntak Payaman J, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta : FE UI, 2005, h. 78.
- Sinambela dan Lijan Poltak, *Kinerja Pegawai*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011, h. 32.
- Sirait Justine T, *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Jakarta : Grasindo, 2006, h. 16.
- Siswanto Sastrohadiwiryono, *Managemen Tenaga Kerja Indonesia : Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Jakarta : Bumi Aksara, 2002, h. 22.
- Sudjana, *Manajemen Program Pendidikan Untuk Pendidikan Non Formal & Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Bandung : Falah Production, 2016, h. 16.

- Sutrisno Edi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2009,h. 9.
- Syahrul. 2018. Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) UPB Sulselrabar Makassar. *Jurnal Ilmu Manajemen*.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/profitability/article/view/1952>.
- Thalib, P. (2013). Syariah: Konsep dan Hermeneutika. *Shareat, FHUA dan Lutfansah Mediatama*.
- Thalib, P. (2018). Pemahaman Terhadap Pemberlakuan Hukum Islam di Indonesia. *Jurnal Halu Oleo Law Review*, 2(1), 371-386.
- Thalib, P., & Abrianto, B. O. (2019). The Comparative Study of Fiqh Siyash With The General Principles of Good Government in Indonesia. *Arena Hukum*, 12(2), 215-234.
- Thalib, P., Ariadi, S., Kholiq, M. N., & Hariyanto, D. (2022). Optimalisasi Bhabinkamtibmas Melalui Sinergi Santri Dan Kepolisian Republik Indonesia Di Banyuwangi. *Janaloka*, 1(2), 156-166.
- Thalib, P., Diana, E., & Kholiq, M. N. (2022). Pengabdian Masyarakat melalui Pemeriksaan Kesehatan Gratis GeNose C19 pada Santri Pondok Pesantren Nurul Khidmah Surabaya. *Janaloka*, 1(1), 28-38.
- Thalib, P., Hajati, S., Kurniawan, F., & Aldiansyah, K. (2021). The Urgence Regulation Of Business Activities On Islamic Microfinance Institution According Law No. 1 Year 2013 Of Microfinance Institutions. *Arena Hukum*, 14(2), 207-221.
- Thalib, P., Kurniawan, F., & Kholiq, M. N. (2020). The Application of Quranic Interpretation, of Sunnah And Ijtihad As The Source Of Islamic Law. *Rechtidee Jurnal Hukum*, 15(2), 193-206.
- Thalib, P., Kurniawan, F., & Sabrie, H. Y. (2019). The Function of Deposits Insurances Institutions to Create a Solid Banking System For The Sake Of Continuity of Infrastructure Development in Indonesia. *International Journal of Innovation, Creativity and Change (IJICC)*, 5(2), 390-396.
- Thalib, P., Winarsi, S., Kurniawan, F., & Aliansa, W. (2020, December). Company Policy on Termination of Employment at Pandemic Covid-19 From a Fair and Justice Perspective. In *The 2nd International Conference of Law, Government and Social Justice (ICOLGAS 2020)* (pp. 741-747). Atlantis Press.
- THALIB, Prawita. Filsafat Tentang Hukum Hak Asasi Manusia. 2013.
- THALIB, PRAWITRA, et al. BANK GUARANTEE CLAIMS AS COLLATERAL FOR BENEFICIARY IN CONSTRUCTION PROJECTS. *Russian Law Journal*, 2023, 11.2.
- THALIB, Prawitra, et al. Esensi Hukum Bisnis Syariah. 2021.
- Umiyati, Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pemeriksa Pada Direktorat Jenderal Pajak. *Jurnal Sekretari dan Administrasi*.
<https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/serasi/article/view/1258>, 2020.

Wursan & Yulianto, Erwin, Pengaruh Kompetensi & Program Merchant Day Terhadap Customer Relationship Management Serta Dampaknya Kepada Peningkatan Sales Volume Menggunakan Model Partial Least Square : Studi Pada Kantor Cabang Tasikmalaya, PT. Bank Negara Indonesia, *Journal Of Management Review*, Vol. 3, No. 3, 2019, pp. 399-410