Pembinaan Sumber Daya Manusia di Polres Pelalawan dalam Membangun Citra POLRI Pada Masyarakat

Dede Timbul Perdamaian¹, Riska Sri Handayani², Susy Ong³

^{1,2,3} Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian, Sekolah Kajian Strategik dan Global, Jakarta

e-mail: dtperdamaian@gmail.com¹, riska.sri@ui.ac.id², susy.ong66@gmail.com³

Abstrak

Saat menjalankan tugasnya sebagai penegak hukum, POLRI tidak hanya berkutat pada aspek operasional dan penindakan kejahatan semata, tetapi juga harus memperhatikan citra dan hubungan dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pembinaan SDM Di Polres Pelalawan Polda Riau Dalam membangun citra POLRI pada Masyarakat serta kendala yang dihadapi. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik keabsahan menggunakan triangulasi sumber dan Teknik. Data dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM) di Polres Pelalawan Polda Riau mencakup beberapa strategi utama untuk membangun citra positif POLRI. seperti, Polres Pelalawan mengadakan pelatihan dan pengembangan kompetensi secara rutin. Kedua, penilaian kinerja berkala dilakukan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan anggota, memberikan umpan balik konstruktif, dan merancang program pengembangan individu yang sesuai, dengan sistem penilaian yang transparan dan objektif. Ketiga, Polres Pelalawan menekankan pentingnya merespons keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat, meningkatkan kepercayaan publik terhadap POLRI. Selain itu, keterlibatan dalam kegiatan sosial dan kemasyarakatan memperkuat hubungan dengan masyarakat, menunjukkan kepedulian dan keterlibatan POLRI dalam kehidupan sehari-hari. Terakhir, pemanfaatan teknologi informasi, termasuk media sosial, memungkinkan Polres Pelalawan untuk menyebarkan informasi secara cepat dan efektif, membangun hubungan yang lebih kuat dengan masyarakat, serta meningkatkan citra POLRI secara keseluruhan. Sedangkan tantangan yang dihadapi adalah Keterbatasan Sumber Daya yang terdiri dari sumber daya manusia, anggaran dan infrastruktur. Kedua Tantangan Teknologi dan Informasi.

Kata Kunci: *Citra POLRI, Masyarakat, Pembinaan Sumber Daya Manusia, Polres Pelalawan*

Abstract

When carrying out their duties as law enforcers, the Police do not only focus on operational aspects and crime prevention, but must also pay attention to their image and relationship with the community. This research aims to analyze human resource development at the Pelalawan Police, Riau Regional Police in building the image of the National Police in the community and the obstacles faced. This type of research is descriptive qualitative. Data collection techniques use interviews, observation and documentation. The validity technique uses source and technique triangulation. Data was analyzed descriptively. The research results show that Human Resources (HR) development at the Pelalawan Police, Riau Regional Police includes several main strategies to build a positive image of the National Police. For example, the Pelalawan Police hold regular training and competency development. Second, regular performance assessments are carried out to identify members' strengths and weaknesses, provide constructive feedback, and design appropriate individual development programs, with a transparent and objective assessment system. Third, the Pelalawan Police emphasized the importance of responding to public complaints

quickly and appropriately, increasing public trust in the National Police. In addition, involvement in social and community activities strengthens relationships with the community, shows the police's concern and involvement in everyday life. Lastly, the use of information technology, including social media, allows the Pelalawan Police to disseminate information quickly and effectively, build stronger relationships with the community, and improve the overall image of the National Police. Meanwhile, the challenges faced are limited resources consisting of human resources, budget and infrastructure. Second, Technology and Information Challenges.

Keywords: *Image of the National Police, Community, Human Resources Development, Pelalawan Police*

PENDAHULUAN

Permasalahan Menurut Hasibuan (2017), kualitas sumber daya manusia mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan dan dapat dikatakan bahwa pelaksanaan yang representatif dapat menjadi gambaran kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh setiap pekerja. Eksekusi pekerja yang dapat diandalkan adalah keinginan setiap organisasi untuk mewujudkan target yang diharapkan. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah elemen vital yang menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, termasuk di lingkungan kepolisian. SDM di kepolisian bukan hanya sekedar aset, tetapi merupakan penggerak utama yang memastikan terlaksananya berbagai tugas dan fungsi kepolisian dengan efektif dan efisien.

Untuk menjawab tantangan dan mewujudkan keberhasilan pelaksanaan tugas pokok, POLRI harus didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional, inovatif, dan berintegritas (Perkap 99 tahun 2000). Profesionalitas dalam konteks ini berarti personel POLRI harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai dalam bidang kepolisian, termasuk kemampuan dalam penegakan hukum, penyelidikan, dan pelayanan masyarakat, yang didukung oleh pelatihan dan pendidikan berkelanjutan. Inovasi juga menjadi kunci penting, karena POLRI harus mampu beradaptasi dan menerapkan inovasi dalam setiap aspek operasionalnya, baik itu dalam penggunaan teknologi informasi, pengembangan metode penyelidikan yang lebih efisien, maupun strategi baru dalam pencegahan kejahatan..

Berdasarkan penelitian terdahulu, salah satu masalah kualitas SDM di Kepolisian adalah kendala-kendala pelayanan yang paling sering dijumpai pada polisi di sektor daerah kabupaten. Banyak di antara mereka adalah anggota POLRI dengan usia yang tidak produktif lagi, yang gaya pelayanan masyarakatnya masih sama seperti yang mereka terapkan sepuluh tahun lalu, yakni gaya pelayanan konvensional (Lumbanraja, 2009). Masalah ini terjadi karena anggota polisi tersebut tidak mengikuti perkembangan teknologi informasi. Ketidakmampuan untuk beradaptasi dengan perubahan dan inovasi dalam teknologi menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi tidak efektif dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat saat ini. Hal ini diperparah oleh kurangnya pelatihan dan pendidikan berkelanjutan yang seharusnya membantu mereka mengembangkan keterampilan baru dan memperbarui metode kerja mereka. Akibatnya, pelayanan yang diberikan seringkali tidak memenuhi standar modern dan harapan publik, yang dapat mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian.

POLRI dibentuk untuk melindungi masyarakat Indonesia dan menjaga keamanan negara. POLRI telah melakukan upaya tulus untuk memastikan bahwa anggotanya memiliki kompetensi berkualitas tinggi, sebagai bagian dari misinya yang mencakup beberapa aspek sumber daya manusia. Peningkatan dan penguatan kemampuan POLRI diawasi secara strategis untuk memfasilitasi pelaksanaan tanggung jawab mereka dalam menjaga keamanan dalam negeri (Hasbullah & Ali, 2019). Dengan demikian, POLRI tidak hanya berfokus pada penegakan hukum dan pemeliharaan ketertiban umum, tetapi juga berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendidikan yang intensif.

Upaya melalui pelatihan dan Pendidikan untuk memastikan bahwa setiap anggota POLRI siap menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan tugasnya, baik dalam pencegahan dan penindakan terhadap tindak kejahatan, penanganan lalu lintas, maupun pemberian bantuan dan perlindungan kepada masyarakat. Keberhasilan POLRI dalam menjaga keamanan dan ketertiban sangat bergantung pada kompetensi dan profesionalisme anggotanya, yang terus ditingkatkan melalui program pengembangan berkelanjutan. Sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 yang mengatur Kepolisian Negara Republik Indonesia, sangat bergantung pada peran krusial yang dimainkan oleh sumber daya manusia.

Saat menjalankan tugasnya sebagai penegak hukum, POLRI tidak hanya berfokus pada aspek operasional dan penindakan kejahatan semata, tetapi juga harus memperhatikan citra dan hubungan dengan masyarakat. Memahami pentingnya persepsi publik terhadap institusi kepolisian, POLRI memiliki tanggung jawab untuk membangun dan mempertahankan citra positif di mata masyarakat. Citra yang positif merupakan aset berharga bagi POLRI karena dapat memperoleh kepercayaan dan dukungan dari masyarakat. Dukungan ini sangat penting dalam meningkatkan efektivitas kerja kepolisian, karena adanya keterlibatan aktif masyarakat dapat membantu POLRI dalam pencegahan kejahatan, pengungkapan kasus, dan menjaga ketertiban umum. Hanya saja saat ini citra POLRI di mata masyarakat masih tergolong rendah, Hal ini ditunjukkan dari hasil survey Litbang terkait citra Lembaga Kepolisian di mana menunjukkan meskipun terjadi peningkatan, sejatinya angka 61,6% masih tergolong rendah. Sedangkan pada Oktober 2022 dan Januari 2023 terjadi penurunan signifikan dalam citra POLRI di mata masyarakat. Penurunan signifikan tersebut tidak lepas dari Rentetan kasus yang melibatkan beberapa anggota POLRI dalam berbagai kejadian negatif, seperti Tragedi Kanjuruhan, kasus Ferdy Sambo, dan kasus penyalahgunaan barang bukti narkoba yang melibatkan bekas Kepala Polda Sumatera Barat Inspektur Jenderal pol Teddy Minahasa, telah merusak citra POLRI di mata masyarakat. Kejadian-kejadian ini menimbulkan kekecewaan dan ketidakpercayaan dari masyarakat terhadap integritas dan profesionalisme anggota POLRI.

Citra negatif POLRI secara menyeluruh juga berdampak pada kepolisian yang bertugas di Polres Pelalawan. Di mana Polres Pelalawan sebagai bagian dari Polda Riau, memiliki tanggung jawab untuk menjaga keamanan di wilayah Kabupaten Pelalawan. Wilayah ini memiliki karakteristik dan tantangan tersendiri, baik dari segi geografis, demografis, maupun sosial ekonomi. Berdasarkan observasi kepada beberapa Masyarakat setempat, tidak sedikit yang mengakui tidak percaya dengan kinerja kepolisian setempat. Terlebih baru-baru ini viralnya anggota Satnarkoba Polres Pelalawan Bripda inisial YI yang diberi sanksi penempatan khusus alias patusus, karena kedapatan menyetir mobil Fortuner BK 134 BI dalam kondisi mabuk. Berita tersebut kian memperburuk citra Polres Pelalawan.

Dalam menghadapi tantangan kualitas SDM, Polres Pelalawan rutin memberikan berbagai pendekatan termasuk pelatihan Pembinaan Rohani dan Mental (Binrohtal). Kegiatan Binrohtal ini juga menjadi ajang untuk merefleksikan diri, memperbaiki sikap, dan meningkatkan kualitas diri sebagai anggota kepolisian yang profesional dan bertanggung jawab. Para personel diajak untuk mengenali nilai-nilai kebaikan, kejujuran, integritas, serta untuk senantiasa menjaga kebersamaan dan solidaritas di antara sesama anggota. Tujuan dari pengembangan spiritual dan mental ini adalah untuk menumbuhkan individu dengan etika bajik (Fitrianto, 2021).

Berdasarkan uraian masalah di atas, oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian bertujuan untuk 1) menganalisis pembinaan SDM Di Polres Pelalawan Polda Riau Dalam membangun citra POLRI pada Masyarakat. 2) Menganalisis kendala Polres Pelalawan Polda Riau Dalam membangun citra POLRI pada Masyarakat.

Pembinaan

Pembinaan adalah bentuk pengembangan SDM, Menurut Chris Rowley dan Keith Jackson (2012), Pengembangan sumber daya manusia adalah sebuah proses yang komprehensif untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan pekerja dalam sebuah organisasi. Menurut Santi dan Abbyzar (2023), pembinaan adalah pelaksanaan

tugas dan kegiatan yang efisien dan efektif untuk mencapai hasil yang lebih baik. Indikator pembinaan menurut Harmoko (2017:81) mencakup empat aspek penting dalam pembinaan kerja yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi yaitu pengarahan, motivasi, pengawasan dan koordinasi.

Citra Image Polri

Menurut Azhar Kasim (2021), Citra mengacu pada pemahaman persepsi yang muncul dari pemahaman aktualitas, artinya citra terbentuk berdasarkan bagaimana seseorang atau sekelompok orang memandang dan menilai realitas atau keadaan yang sebenarnya terjadi. Citra ini sangat penting karena dapat mempengaruhi cara individu atau organisasi dipersepsikan oleh orang lain, termasuk pelanggan, mitra bisnis, dan masyarakat umum. Menurut Fajrina (2017), Sikap dan tindakan seseorang terhadap suatu organisasi ditentukan oleh citra yang ditampilkan oleh organisasi tersebut. Menurut Sebuah organisasi terbentuk dari beragam sebab, antara lain:

- a. Identitas Fisik
- b. Kualitas Hasil, Mutu dan Pelayanan
- c. Aktivitas dan Pola Hubungan

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengeksplorasi dan memahami secara mendalam pembinaan sumber daya manusia di Polres Pelalawan Polda Riau dalam upaya membangun citra POLRI pada masyarakat. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali makna yang dilekatkan oleh partisipan terhadap permasalahan atau isu yang diteliti (Creswell, 2018).

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama sesuai dengan rekomendasi Creswell (2018) untuk penelitian kualitatif, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan informan kunci yang terdiri dari Kapolres, Wakapolres, Kasi Propam, Kasi Humas, dan Kabagsumd Pelalawan. Pemilihan informan ini didasarkan pada posisi strategis mereka dalam struktur organisasi dan keterlibatan langsung dalam proses pembinaan SDM serta upaya membangun citra POLRI.

Observasi partisipan dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pembinaan dan interaksi antara anggota kepolisian dengan masyarakat. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman kontekstual yang lebih kaya tentang fenomena yang diteliti (Creswell, 2018).

Dokumentasi digunakan untuk menganalisis berbagai dokumen resmi, laporan, dan materi publikasi yang relevan dengan topik penelitian. Metode ini membantu dalam triangulasi data dan memberikan perspektif historis serta institusional terhadap isu yang diteliti.

Analisis data mengadopsi pendekatan induktif dengan menggunakan metode yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang terdiri dari tiga tahap: kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Proses ini memungkinkan peneliti untuk mengorganisir data, mengidentifikasi pola-pola dan tema-tema yang muncul, serta menarik kesimpulan yang bermakna dari data yang terkumpul.

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan metode, member checking, serta peer debriefing sebagaimana disarankan oleh Creswell (2018). Langkah-langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas dan dependabilitas temuan penelitian.

Melalui pendekatan metodologis ini, penelitian bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif dan kontekstual tentang upaya pembinaan SDM di Polres Pelalawan dalam membangun citra POLRI, serta mengidentifikasi tantangan-tantangan yang dihadapi dalam proses tersebut.

Wawancara dilakukan kepada Kapolres, Wakapolres, Kasi Propam, Kasi Humas dan Kabagsumd Pelalawang. Analisis data menggunakan metode Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembinaan SDM Di Polres Pelalawan Polda Riau Dalam membangun citra POLRI pada Masyarakat.

Manajemen sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor kunci dalam membentuk keterampilan, kapabilitas, perilaku, dan sikap anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), sistem kepegangatan adalah salah satu bentuk manajemen SDM yang sentral. Sistem ini mengatur dan menetapkan hierarki serta tanggung jawab berdasarkan tingkat kepegangatan anggota. Perwira adalah level tertinggi dalam sistem kepegangatan POLRI. Level ini terbagi menjadi tiga sub-level, yaitu perwira tinggi, perwira menengah, dan perwira pertama. Mereka menduduki posisi pimpinan dan bertanggung jawab atas manajemen operasional serta pengambilan keputusan strategis dalam kepolisian.

Pembinaan adalah bentuk dari manajemen sumber daya manusia pada institusi Kepolisian. Torrington & Hall (1991) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah susunan strategi, proses, dan aktivitas yang dirancang untuk mendukung tujuan institusi melalui integrasi kebutuhan individu dan institusi. Manajemen SDM adalah suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen. Manajemen tersebut bertujuan untuk suatu pengendalian, pengelompokan, perencanaan dan kepemimpinan. Selain itu, fungsi operasional SDM memiliki target kesuksesan institusi secara efektif dan efisien yang di mulai dari tahapan rekrutmen, pelatihan pengembangan, mutasi, promosi, penilaian kerja dan pemberian kompensasi, hingga pengakhiran kerja, hal ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi dari SDM (Yanius, 2013).

Di dalam Peraturan KaPOLRI No. 9 tahun 2016 tentang Sistem Pembinaan Karir Anggota POLRI pada pasal 6 telah diatur mengenai pola karir anggota POLRI yang berbunyi: "Pola karir Perwira POLRI sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a dimulai sejak penugasan pada pangkat Inspektur Polisi Dua sampai dengan Jenderal Polisi melalui Jenjang jabatan struktural atau fungsional, baik di dalam maupun di luar struktur organisasi POLRI". Berdasarkan aturan tersebut, telah dijelaskan dan diatur bahwa perwira yang sudah memenuhi persyaratan dimaksud agar diberikan jabatan. Jabatan yang berkaitan dengan dengan kepemimpinan dan manajerial merupakan jabatan yang seharusnya ditempati oleh perwira POLRI yang memenuhi persyaratan sebagaimana diatur dalam peraturan tersebut.

Dalam lingkup Polres Pelalawan, pembinaan dalam konteks meningkatkan citra POLRI sering ditangani Divisi Humas. Divisi Humas berperan penting sebagai perantara dalam membangun citra positif terhadap Polres Pelalawan. Citra adalah tujuan utama, dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat (kehumasan) atau public relations. Pengertian citra itu sendiri abstrak (intangibile) dan tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk. Seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif yang khususnya datang dari publik (khalayak sasaran) dan masyarakat luas pada umumnya (Ruslan, 2007).

Strategi pembinaan yang diterapkan oleh Polres Pelalawan untuk meningkatkan citra institusi mencakup beberapa pendekatan krusial. Pertama, Polres Pelalawan secara teratur melakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi anggota polisi guna meningkatkan keterampilan teknis dan manajerial, yang esensial dalam penegakan hukum yang efektif dan profesional. Selain itu, evaluasi dan penilaian kinerja yang rutin dilakukan membantu mengidentifikasi area perbaikan serta memastikan standar pelayanan yang tinggi terjaga. Respons yang cepat dan tepat terhadap keluhan masyarakat menjadi fokus utama dalam membangun hubungan yang harmonis dengan komunitas, sementara keterlibatan aktif dalam kegiatan sosial dan kemasyarakatan memperkuat keterhubungan dan mendukung peningkatan citra positif di mata publik. Pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi pilar penting dalam meningkatkan efisiensi operasional, transparansi, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, yang secara keseluruhan membantu Polres Pelalawan dalam memperbaiki dan mempertahankan citra mereka sebagai penegak hukum yang modern, profesional, dan berintegritas.

Temuan di atas terkait strategi dan pembinaan yang dilakukan Polres Pelawan serupa dengan pembinaan yang dilakukan Polres wilayah lain. Seperti kajian dalam penelitian Sarifuddin (2023) bahwa Humas Polrestabes Surabaya menggunakan berbagai media digital humas untuk menyebarkan informasi dan sebagai upaya membangun citra positif kepolisian. Begitupun penelitian Angraeni (2023) bahwa Kepolisian di Polda Metro Jaya telah melakukan strategi dalam membentuk citra POLRI yaitu dengan cara para Anggota Polisi yang bertugas melakukan tugasnya dengan baik, dan melakukan berbagai kegiatan untuk melaksanakan strategi humas di polda metro jaya, dan strategi tersebut berhasil membentuk citra positif kepolisian dengan melakukan kegiatan seperti publikasi, mengadakan event, news, mengadakan Charity, Logo (identitas), melakukan lobi, dan menjaga hubungan baik dengan sponsor.

Rekomendasi penelitian Aziz (2021) menyoroti perlunya mendesain ulang implementasi kebijakan dalam penanganan personel POLRI yang mengalami masalah. Penelitian ini menekankan pentingnya memperhatikan beberapa variabel kunci seperti sosialisasi peraturan, manajemen sumber daya manusia, kewenangan, fasilitas, pengaturan birokrasi, insentif, dan struktur organisasi. Rekomendasi tersebut mengusulkan untuk merancang kebijakan pembinaan dan pengendalian personel POLRI yang bermasalah melalui Peraturan Kepolisian (Perpol) yang jelas dan komprehensif. Implementasi kebijakan ini direkomendasikan untuk mengatur proses pembinaan serta rehabilitasi atau pemulihan personel yang mengalami masalah, dengan fokus pada integrasi, simultanitas, dan pengukuran efektivitas pengendalian. Disarankan agar proses ini dikelola oleh satu unit organisasi tunggal, seperti Bagian Rehabilitasi Divisi Profesi dan Pengamanan (Divpropam) POLRI. Pendekatan ini diharapkan dapat meningkatkan koordinasi dan konsistensi dalam upaya pembinaan serta memastikan bahwa personel yang bermasalah mendapatkan bimbingan dan dukungan yang tepat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan fungsi kepolisian dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban pada Masyarakat sehingga juga sebagai refleksinya dapat meningkatkan citra di Masyarakat adalah faktor budaya hukum, sarana dan prasarana serta Masyarakat (Hasibuan, 2021). Budaya hukum mencerminkan sikap dan perilaku masyarakat terhadap hukum. Ini mencakup pemahaman tentang apa yang dianggap benar dan salah dalam masyarakat, serta bagaimana hukum seharusnya diterapkan dan dihormati. Penegakan hukum yang efektif tidak hanya tergantung pada regulasi formal, tetapi juga pada bagaimana budaya hukum hidup dan diterima oleh masyarakat. Kesadaran hukum (*rechtsbewustzijn*) menjadi kunci dalam membentuk budaya hukum yang sehat. Ini mencerminkan pemahaman yang didasarkan pada pengetahuan dan penghargaan terhadap hukum, yang didukung oleh proses pemikiran, rasionalisasi, dan argumentasi. Untuk menciptakan budaya hukum yang positif dan mendukung kehidupan masyarakat, ada dua komponen utama yang perlu diperhatikan:

- a. Pemerintah yang Berorientasi kepada Masyarakat dan Berkeadilan Sosial: Pemerintah perlu meyakinkan masyarakat bahwa setiap hukum yang dibuat memiliki orientasi yang berpihak kepada kepentingan masyarakat umum dan prinsip keadilan sosial. Ini berarti bahwa hukum-hukum tersebut haruslah transparan, bermanfaat bagi semua lapisan masyarakat, dan mengedepankan keadilan dalam penerapannya.
- b. Penegakan Hukum yang Non Diskriminatif: Para penegak hukum harus menjalankan tugas mereka tanpa membedakan suku, agama, ras, dan golongan tertentu. Prinsip non diskriminasi ini penting untuk memastikan bahwa setiap individu diperlakukan secara adil dan setara di hadapan hukum.

Jika kedua prinsip ini dijalankan dengan baik, masyarakat akan merasa didukung dan termotivasi untuk mengikuti dan mematuhi aturan hukum yang ada. Selain itu, mereka juga akan merasa memiliki peran aktif dalam proses pembentukan hukum, dimana pemerintah melibatkan masyarakat dalam memberikan masukan dan pendapat terhadap produk-produk hukum yang akan diterapkan. Hal ini penting karena masyarakat adalah pengguna utama dari aturan hukum tersebut, dan keterlibatan mereka akan memperkuat legitimasi dan penerimaan terhadap hukum-hukum yang ada. Dengan demikian, melalui partisipasi aktif

masyarakat dan penegakan hukum yang adil serta tidak diskriminatif, pemerintah dapat menciptakan budaya hukum yang berdaya guna, menghormati keadilan, dan memperkuat keterlibatan serta tanggung jawab masyarakat dalam menjaga ketertiban sosial.

Kemudian aspek sarana dan prasarana, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai sangat penting dalam mendukung kinerja kepolisian. Hal ini termasuk di dalamnya adalah kendaraan dinas, peralatan komunikasi, fasilitas penahanan, dan sarana teknologi informasi yang modern. Dengan sarana dan prasarana yang memadai, kepolisian dapat bertindak secara efektif dan responsif dalam menanggapi berbagai tantangan keamanan yang dihadapi. Keterlibatan aktif masyarakat dalam mendukung dan berkolaborasi dengan kepolisian juga sangat penting. Masyarakat yang terlibat secara positif, misalnya melalui sistem keamanan lingkungan (*neighborhood watch*), pengaduan masyarakat, atau partisipasi dalam program-program kepolisian, dapat membantu meningkatkan kepercayaan dan citra kepolisian di mata publik. Masyarakat yang merasa diperhatikan dan didengar oleh kepolisian akan lebih cenderung untuk memberikan dukungan serta bekerja sama dalam menjaga keamanan dan ketertiban bersama.

Dengan memperhatikan dan mengoptimalkan faktor-faktor ini, kepolisian dapat meningkatkan efektivitas dalam menjalankan tugasnya, serta memperkuat hubungan positif dengan masyarakat. Hal ini tidak hanya berdampak pada pemeliharaan keamanan dan ketertiban yang lebih baik, tetapi juga pada citra yang positif dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kepolisian sebagai penegak hukum yang profesional dan berintegritas.

Pelatihan dan pendidikan merupakan elemen krusial dalam pembinaan aparatur, sebagaimana dikemukakan oleh Moenir (2007). Pelatihan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk meningkatkan keterampilan dasar mereka dan berkembang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan. Dalam konteks ini, pendidikan diartikan sebagai upaya untuk membangun kepribadian dan mengembangkan kemampuan jasmani serta rohani secara berkelanjutan, baik dalam maupun di luar lingkungan sekolah. Di sisi lain, pelatihan fokus pada pembelajaran untuk memperoleh keterampilan yang dibutuhkan dalam waktu singkat, dengan penekanan lebih pada aplikasi praktis daripada teori.

Menurut Hadipoerwono (1997), pelatihan merupakan proses pembinaan kecakapan, kemahiran, dan ketangkasan dalam melaksanakan tugas-tugas tertentu. Sarwoto (2001) bahwa manajemen tenaga kerja bertanggung jawab untuk memberikan pendidikan dan pelatihan, meningkatkan keterampilan dan keahlian pegawai. Dalam konteks pemerintah, Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 membedakan antara pendidikan dan pelatihan pegawai negeri sipil, dengan pendidikan berfokus pada pengembangan kepribadian dan kemampuan jasmani serta rohani secara menyeluruh, sementara pelatihan lebih terkonsentrasi pada pengembangan keterampilan praktis dengan metode pembelajaran yang lebih menekankan pada aplikasi langsung.

Pembinaan dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat, sehingga meningkatkan citra positif POLRI. Mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/2003 tentang pedoman pelayanan umum, dijelaskan bahwa layanan pada masyarakat harus mencerminkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
- b. Kejelasan dari kepastian ; adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - 1) Prosedur/tata cara pelayanan umum;
 - 2) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administrasi;
 - 3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum;
 - 4) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya;
 - 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum;
 - 6) Hak dan Kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/ kelengkapan sebagai alat untuk memastikan mulai daari proses pelayanan umum hingga kepenyelesaiannya;
- c. Keamanan dalam arti bahwa proses hasil pelayanan umum dapat memberikan

- keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum;
- d. Keterbukaan dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan , satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
 - e. Efisien dalam :
 - 1) Persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan;
 - 2) Dicegah adanya pengulangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama dalam hal proses pelayanannya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait;
 - f. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
 - 1) Nilai barang atau jasa pelayanan umum/tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran;
 - 2) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum;
 - 3) Ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
 - g. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum haarus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil;
 - h. Ketetapan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Menurut Schnaars (dalam Moenir, 2007: 306), kepuasan konsumen atau masyarakat dalam konteks ini terhadap suatu pelayanan sangat ditentukan oleh komitmen para penyedia jasa untuk melayani dengan baik. Dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah memberikan kesempatan luas kepada masyarakat untuk menyampaikan saran dan pengaduan melalui berbagai saluran, termasuk media massa, terkait pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Langkah ini bertujuan untuk memastikan apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat.

Kendala Polres Pelalawan Polda Riau Dalam Membangun Citra POLRI Pada Masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Polres Pelalawan mengalami kendala terkait kualifikasi, jumlah, atau ketersediaan personel yang memadai. Tanpa SDM yang memadai, Polres sulit untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi persepsi positif terhadap institusi POLRI. Selain itu Kendala anggaran mengindikasikan bahwa Polres Pelalawan memiliki keterbatasan dalam hal alokasi dana untuk operasional sehari-hari, pelatihan personel, peralatan, dan infrastruktur pendukung lainnya. Keterbatasan anggaran ini bisa membatasi kemampuan mereka dalam memberikan layanan yang memadai kepada masyarakat dan mengembangkan inisiatif untuk membangun citra positif.

Kemajuan teknologi dan informasi juga merupakan aspek penting dalam modernisasi polisi dan meningkatkan efektivitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Tantangan dalam menghadapi kemajuan teknologi dan informasi dapat mencakup keterbatasan akses internet, kurangnya peralatan teknologi yang mutakhir, atau kebutuhan akan pelatihan yang lebih baik untuk memanfaatkan teknologi tersebut secara efektif.

Temuan terkait kendala juga serupa dengan penelitian Burhanuddin (2017) bahwa Polres Bungo telah melakukan upaya patroli terpadu untuk menjalankan peran dan tugas keamanan masyarakat. Meskipun demikian, pelaksanaan patroli terpadu masih menghadapi sejumlah kendala yang mempengaruhi optimalitasnya. Salah satu hambatan utama yang dihadapi adalah keterbatasan dalam Sumber Daya Manusia (SDM), yang mencakup jumlah personel yang tidak memadai atau kualifikasi yang diperlukan. Selain itu, kurangnya sarana dan prasarana seperti kendaraan patroli yang memadai atau teknologi pendukung juga menjadi kendala signifikan. Untuk mengatasi hambatan ini, Polres Bungo telah

mengimplementasikan beberapa upaya. Pertama, mereka melakukan program pembinaan dan pendidikan secara terstruktur bagi anggota Polres. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kompetensi anggota, sehingga mereka dapat menghadapi tugas patroli dengan lebih efektif. Selain itu, Polres Bungo juga melaksanakan program rekrutmen anggota polisi baru untuk meningkatkan jumlah personel yang tersedia.

SIMPULAN

Pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM) di Polres Pelalawan Polda Riau mencakup beberapa strategi utama untuk membangun citra positif POLRI. Pertama, Polres Pelalawan mengadakan pelatihan dan pengembangan kompetensi secara rutin untuk meningkatkan kemampuan anggota dalam berbagai aspek penting, memastikan mereka menjalankan tugas dengan profesionalisme tinggi. Kedua, penilaian kinerja berkala dilakukan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan anggota, memberikan umpan balik konstruktif, dan merancang program pengembangan individu yang sesuai, dengan sistem penilaian yang transparan dan objektif. Ketiga, Polres Pelalawan menekankan pentingnya merespons keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat, meningkatkan kepercayaan publik terhadap POLRI. Selain itu, keterlibatan dalam kegiatan sosial dan kemasyarakatan memperkuat hubungan dengan masyarakat, menunjukkan kepedulian dan keterlibatan POLRI dalam kehidupan sehari-hari. Terakhir, pemanfaatan teknologi informasi, termasuk media sosial, memungkinkan Polres Pelalawan untuk menyebarkan informasi secara cepat dan efektif, membangun hubungan yang lebih kuat dengan masyarakat, serta meningkatkan citra POLRI secara keseluruhan.

Tantangan yang dihadapi adalah Keterbatasan Sumber Daya yang terdiri dari sumber daya manusia, anggaran dan infrastruktur. Kedua Tantangan Teknologi dan Informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, R.N., Rizky, F. (2021). Strategi Humas Kepolisian dalam Membentuk Citra Organisasi POLRI. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 7(1).
- Azhar Kasim, R. S. (2021). Strategi SDM POLRI Mempersiapkan Generasi "Y" di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 14(3), 12. <https://doi.org/10.35879/jik.v14i3.280>
- Burhanuddin (2017), Efektifitas Pelaksanaan Patroli Terpadu Dalam Upaya Menekan Tingkat Kriminalitas (Pada Polres Bungo), *Jurnal Serambi Hukum* Vol. 11 No. 01 Februari - Juli 2017
- Busro, Muhammad. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadameidia Group
- Chris Rowley & Keith Jackson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia The. Key Concepts*, Cetakan Kesatu, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Fajrina, N. N. (2017). *Pencitraan Positif POLRI Dalam Acara "86" Di Net TV Dimata Masyarakat Kota Salatiga* (Doctoral dissertation, Program Studi Public Relations FTI-UKSW).
- Fitrianto, A. (2021). Dampak Manajemen Talenta Dalam Pembinaan Sdm POLRI Terhadap Employee Engagement Dan Kinerja Anggota. *Jurnal Kawruh Abiyasa*, 1(2), 198–208. <https://doi.org/10.59301/jka.v1i2.25>
- Harmoko, Lokaria, E. & Misra, S., 2017. Eksplorasi Mikroalga di Air Terjun Watervang Kota Lubuklinggau. *Jurnal Pendidikan Biologi*, 8(1), pp.75-82.
- Hasbullah, M. I., & Ali, Y. (2019). Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Bakamla Batam Dalam Menjaga Kedaulatan Di Selat Malaka.
- Hasibuan, L, F (2021), Peran Kepolisian Dalam Melakukan Pembinaan Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat Desa Melalui Pendekatan Komprehensif (Penelitian Di Polsek Baturaja Barat), *Jurnal Pro Justitia*, 2(1)
- Santi, S., Abbyzar, A. (2023). Strategi Polisi Lalu Lintas Polres Sumbawa Dalam Membangun Citra Melalui Program Millenial Road Safety Festival. *Journal Of Communication Science*, Volume 05 Nomor 01 Edisi 8.

Yanius Rajalahu. (2013). Penyelesaian Pelanggaran Kode Etik Profesi Oleh Kepolisian Republik Indonesia, *Lex Crimen*, Vol. 2, No. 2, 2013. h. 147