

MILITARY POLICE
PPS MANDIRI JAWA BARAT UJMA

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN DAN
PROFESIONALISME POLRI DALAM RANGKA
MEWUJUDKAN KEAMANAN DAN KETERTIBAN
MASYARAKAT DI WILAYAH HUKUM
POLRESTA TEBING TINGGI
(Studi Penelitian di Polresta Tebing Tinggi)**

TESIS



Oleh

NIXON MANURUNG

NPM. 041801060

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

M E D A N

2006

UNIVERSITAS MEDAN AREA

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN DAN
PROFESIONALISME POLRI DALAM RANGKA
MEWUJUDKAN KEAMANAN DAN KETERTIBAN
MASYARAKAT DI WILAYAH HUKUM
POLRESTA TEBING TINGGI
(Studi Penelitian di Polresta Tebing Tinggi)**

TESIS

Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik (MAP)
Program Pascasarjana Universitas Medan Area



Oleh

NIXON MANURUNG

NPM. 041801060

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2006**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Kinerja Pelayanan Dan Profesionalisme POLRI Dalam Rangka Mewujudkan Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat Di Wilayah Hukum POLRESTA Tebing Tinggi (Studi Penelitian Di Polresta Tebing Tinggi)

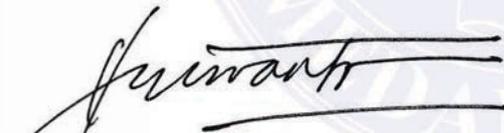
N a m a : Nixon Manurung

N I M : 041801060

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. Heri Kusmanto, MA



Drs. Agus Suriadi, MSi

Ketua Program Studi

Magister Administrasi Publik

Direktur



Drs. Kariono, MA



Drs. Heri Kusmanto, MA

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur dipanjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Penulis dapat mengikuti Program Studi S2-Magister Administrasi Publik (MAP) di Universitas Medan Area dan menyelesaikan penulisan Tesis ini dengan baik dan lancar dalam batas-batas waktu yang wajar.

Adapun judul Tesis ini adalah “Analisis Kinerja Pelayanan dan Profesionalisme Polri dalam Rangka Mewujudkan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat di Wilayah Hukum Polresta Tebing Tinggi” (Studi Penelitian di Polresta Tebing Tinggi).

Dalam penyelesaian Tesis ini, Penulis mendapat banyak bantuan, dukungan dan dorongan baik moral maupun material dari berbagai pihak, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan bimbingan terhadap penulisan Tesis ini. Oleh sebab itu sudah sepantasnya dan seharusnya Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya serta setulus-tulusnya kepada :

1. Yang terhormat Bapak Prof. DR. Ali Yakub Matondang selaku Rektor Universitas Medan Area yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk dapat mengikuti pendidikan Program Pascasarjana di Universitas Medan Area.
2. Yang terhormat Bapak Drs. Heri Kusmanto, MA selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area, sekaligus menjadi Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada Penulis dalam penyelesaian Tesis ini.
3. Yang terhormat Bapak Drs. Kariono, MA selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik (MAP) Universitas Medan Area.
4. Yang terhormat Bapak Drs. Agus Suriadi, Msi selaku Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada Penulis dalam penyelesaian Tesis ini.

5. Yang terhormat Bapak/Ibu Dosen serta Staf Pengajar Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik (MAP) Universitas Medan Area, yang telah memberikan bekal Ilmu serta kelancaran dalam proses studi dan penyusunan serta penyelesaian Tesis ini.
6. Yang terhormat Bapak Kapolresta Tebing Tinggi AKBP Drs. Untung Sudarto beserta Staf, yang telah banyak membantu berupa pemberian data/informasi serta kesediaannya sebagai objek penelitian Penulis.
7. Khusus kepada Isteri tercinta dan ketiga anak-anak ku tersayang, ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas dorongan dan pemberian semangat kepada Penulis hingga dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik.

Penulis juga menyadari, dengan segala keterbatasan, kemampuan dan pengetahuan masih dirasakan banyak kekurangan dalam penulisan Tesis ini, oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati, Penulis membuka diri untuk menerima kritik dan saran yang konstruktif, kreatif dan inovatif dari para pembaca untuk perbaikan Tesis ini.

Tesis ini tidak seberapa artinya dibanding luasnya Ilmu Pengetahuan serta permasalahan yang sangat kompleks di dunia ini, tetapi sebagai suatu titik kecil pencerahan, mudah-mudahan Tesis ini dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Pengetahuan dan kebijaksanaan di bidang Kinerja Pelayanan dan Profesionalisme Polri dimasa yang akan datang.

Medan, Agustus 2006

Penulis

NIXON MANURUNG
041801060

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejalan dengan proses Reformasi Nasional telah lahir berbagai Ketetapan MPR, yang menjadi landasan dan arah Reformasi, diantaranya adalah Ketetapan MPR Nomor : X / MPR / 1998 tentang Pokok-Pokok Reformasi Pembangunan dalam rangka penyelamatan dan normalisasi kehidupan Nasional, menjadi acuan dasar terhadap langkah-langkah Kebijakan dalam rangka pemisahan Polri dan TNI, yang dikuatkan dengan Ketetapan MPR Nomor : VI / MPR / 2000 tentang Pemisahan TNI dan Polri, serta Ketetapan MPR Nomor : VII / MPR / 2000 tentang Peran TNI dan Polri. Ketiga Ketetapan MPR diatas menjadi Landasan Formal bagi Reformasi Polri, guna menyikapi tuntutan dan harapan masyarakat terhadap peran Polri dalam mewujudkan situasi Kamtibmas yang kondusif ditengah-tengah masyarakat.

Seirama dengan tuntutan dan harapan masyarakat diatas, sebagai ujung tombak dalam menciptakan Keamanan dan Ketertiban masyarakat, Polri harus mampu beradaptasi dengan segala perubahan dan perkembangan yang terjadi dalam kehidupan masyarakat. Ditengah dinamika yang begitu pesat, Polri menghadapi tantangan tugas yang semakin berat dan kompleks, oleh sebab itu Polri harus memiliki pandangan kedepan yang mampu membimbing dan memberikan arahan pengembangan dan kemajuan yang lebih tinggi, sebanding dengan itensitas

permasalahan yang dihadapi. Pandangan kedepan Polri diatas telah dirumuskan dalam **Visi** dan **Misi** Polri sebagai berikut :

Visi :

“Terwujudnya Postur Polri yang Profesional, bermoral dan modern, sebagai Pelindung, Pengayom dan Pelayan Masyarakat yang terpercaya dalam memelihara Kamtibmas dan menegakkan hukum.¹⁾

Misi :

- a. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, tanggap dan responsif dan tidak diskriminatif agar masyarakat bebas dari segala bentuk gangguan fisik dan fisikis.
- b. Memelihara Keamanan dan Ketertiban masyarakat sepanjang waktu diseluruh wilayah, serta memfasilitasi keikutsertaan masyarakat dalam memelihara Kamtibmas dilingkungan masing-masing.
- c. Memelihara Keamanan, Ketertiban dan Kelancaran lalu lintas untuk menjamin keselamatan dan kelancaran arus orang dan barang.
- d. Mengembangkan Community Policing yang berbasis pada masyarakat patuh hukum (*Law Abiding Citizen*).
- e. Menegakkan Hukum secara proporsional, obyektif, transparan dan Akuntabel, untuk menjamin kepastian Hukum dan rasa Keadilan.

¹⁾ Yayasan Pengembangan Kajian Ilmu Kepolisian, Polri menuju era baru Pacu Kinerja Tingkatkan Citra, Jakarta, 2005, halaman 23.

²⁾ Ibid, hal 23

DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawan, Agus., 2005. Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan Yogyakarta.
- Anaroga, P., 1992. Psikologi Kerja, Rineke Cipta.
- Bernadin, John H. dan Russel, 1993. Human Resources Management, Richard D. Irwin Inc.
- Carrell Michael, R., F. Elbert Norbert, dan D. Hatfield Robert, 1995. Human Resource Management : Global Strategies for Managing a Diverse Workforce, 5th edition, Prentice Hall.
- Dessler, Gary., 1997. Managemen Sumber Daya Manusia, Human Resource Management 7 ed. Edisi Bahasa Indonesia, Jilid I, Asia Plc. Ltd.
- Dep. Dik Bud, 1984. Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka Jakarta.
- Dwiyanto, Agus., 2002. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- French Wendell, L., 1986. Human Resource Management, Houghtown Mefflin Company – Boston.
- Hariandja dan Marihot Tua Efendi., 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia, Grasindo Jakarta.
- Hasibuan Malayu., 1996. Organisasi dan Motivasi (Dasar Peningkatan Produktivitas), Bumi Aksara Bandung.
- Ivancevich, John M., 1998. Human Resources Management, 6th edition Rechard D. Irwin Inc.
- Keban, Yeremias T., 1995. Indikator Kinerja Pemda (Pendekatan Manajemen dan Kebijakan), Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
- LAN dan BPKP, 2000. Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Lukman, SR., 1998. Hubungan Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Karyawan dengan Kepuasan Kerja, Kepala Seksi Kantor Pusat Perumka, Program MM ITB.

- Moenir, H. A. S., 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara Jakarta.
- Mabes Polri, 1999. *Reformasi Menuju Polri Yang Profesional*, Jakarta.
- Mabes Polri, 2002. *Kinerja Polri Pasca Polri Mandiri*, Jakarta.
- Osborne, David. and Ted Gaebler., 1999. *Mewirusahaakan Birokrasi*, Pustaka Binaman Presindo.
- Paced, W. R. dan D. F. Fales, 2003. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Terjemahan Deddy Malyana dan Kuswano, Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Prawiro Sentomo, Suryadi. MBA., 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*, Penerbit BPFE Yoyakarta.
- Robbins, Stephen. P., 1998. *Organizational Behavior*, 7th edition Prentice Hall Inc.
- Sastro Hadiwiry, Siswanto., 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia pendekatan Administrasi dan Operasional*. Bumi Aksara Jakarta.
- Siagian, Sondang P., 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara Jakarta.
- Sitepu, Nirwana. SK., 1994. *Analisis Jalur (Path Analysis)*, FMIPA Universitas Padjajaran Bandung.
- Sudjana, 1996. *Metode Statistika*, Tarsito Bandung.
- Sugiyono. DR., 1999. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfa Beta Bandung.
- Suit, Jusuf., 1996. *Aspek Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ghalia Indonesia Jakarta.
- Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah., 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*, Graha Ilmu Yogyakarta.
- Teguh Sudarsono DR., 2004. *Wacana Pemahaman Tentang Reformasi Polri*, Jakarta.
- Terry George. R., 1986. *Azas-Azas Manajemen* terjemahan Winardi, Alumi Bandung.

Triguno, 2000. Budaya Kerja, Cetakan ke Empat LLM Yogyakarta.

Wibowo, DR., 2006. Menejemen Perubahan, Raja Grafindo Persada Jakarta.

