

## **ANALISIS KINERJA INSTANSI POLRES SOLOK KOTA SEBAGAI PILOT PROJECT DALAM MERAIH WILAYAH BEBAS BERSIH MELAYANI (WBBM) TAHUN 2019**

**Bobi Rizki Ananda<sup>1</sup>, Roni Ekha Putera<sup>2</sup>, Ria Ariany<sup>3</sup>**

*Universitas Andalas, Padang, Indonesia*<sup>1,2,3</sup>  
E-mail: [bobirizkiananda@gmail.com](mailto:bobirizkiananda@gmail.com),

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis apa-apa yang telah dilakukan oleh Polres Solok Kota sebagai Pilot Project dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada lingkungan instansi pemerintah yang ada di Provinsi Sumatera Barat. Hal ini disebabkan karena Polres Solok Kota sebagai satu-satunya polres yang mendapatkan penghargaan pelayanan terbaik di Sumatera Barat, kemudian ditambah dengan akhir Tahun 2019 Polres Solok kota kembali meraih predikat tertinggi pada sebuah instansi yang diberikan oleh Kemempnan RB sebagai Wilayah Bebas Bersih Melayani (WBBM). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan berasal dari personil Polres Solok Kota, polsek dan masyarakat yang berada di wilayah Polres Solok Kota. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Polres Solok Kota sudah melebihi target yang dibuat sebelumnya dengan realisasi kinerja hampir mencapai 100%.*

**Kata Kunci:** *Kinerja Organisasi, Pelayanan Publik.*

### **ABSTRACT**

*This study aims to describe and analyze what has been done by the Solok City Police as a Pilot Project in the implementation of public services within government agencies in West Sumatra Province. This is because the Solok City Police Station as the only police station that has received the best service award in West Sumatra, then added by the end of 2019 the Solok City Police Station again won the highest predicate in an agency given by Keempnan RB as a Free Area for Clean Serving (WBBM) . This study uses qualitative research methods with data collection techniques through interviews, observation and documentation. The informants came from the Solok City Police, the Sector Police and the community in the Solok City Police area. The results of this study indicate that the performance of the Solok City Police Station has exceeded the targets made previously with the realization of performance almost reaching 100%.*

**Keywords:** *Organizational Performance, Public Service,*

## PENDAHULUAN

Kemajuan informasi sudah mendobrak diranah pemerintahan dalam berbagai aspek tidak terkecuali dalam pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah pun juga berupaya dan berlomba-lomba dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas agar menghasilkan kinerja yang lebih baik demi kepentingan masyarakat.

Banyak upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yang benar-benar menempatkan masyarakat sebagai penerima layanan, seperti mengadakan pelayanan prima dengan mengubah *mindset* dan pola pikir aparatur pemerintah, juga mengadakan inovasi-inovasi pelayanan seperti halnya inovasi yang dilakukan pada Rumah Sakit Umum Pariaman, dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit tersebut, maka dibentuklah sebuah inovasi berupa aplikasi rawat jalan yang memudahkan masyarakat untuk melakukan pelayanan kesehatan, sehingga hasil capaian dari inovasi yang dibentuk tersebut Rumah Sakit Umum Pariman pada Tahun 2018 kualitas pelayanan semakin meningkat, hal ini didasarkan kepada hasil survey kepuasan masyarakat pada intansi rawat jalan di RSUD Pariaman yang menunjukkan sangat puas akan pelayanan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit (Ananda, 2019).

Sejalan dengan itu upaya perbaikan pelayanan juga tidak terlepas dari bagaimana analisis kinerja yang dilakukan pada organisasi pemerintah,

hal ini sangat penting untuk melihat seberapa jauh dan kualitasnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dapat dilihat walaupun pelayanan sudah diberikan akan tetapi masih ada juga kinerja pelayanan yang kurang maksimal, seperti kajian yang dilakukan oleh Ria Ariany dan Roni Ekha Putera Tentang analisis kinerja organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di Kota Pariaman, disebutkan bahwa walaupun pelayanan sudah diberikan secara maksimal, akan tetapi masih ada ditemukan kelemahan-kelemahan yang harus diperbaiki ( Ariany & Putera. 2013). Oleh karena itu perlunya dilakukan analisis kinerja untuk bisa melakukan langkah-langkah pembenahan sehingga target yang diinginkan tercapai.

Provinsi Sumatera Barat menjadi topik yang diperbincangkan wilayah Kemempnan RB, hal tersebut dikarenakan Provinsi Sumatera Barat juga ikut andil dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan, seperti pada lembaga kepolisian di Sumatera Barat yang menjadi bahan evaluasi pelayanan publik oleh Kemempnan Rb Tahun 2019.

Fungsi kepolisian terkait erat dengan *good governance*, yakni sebagai alat negara yang menjaga kamtibmas (keamanan dan tertib masyarakat) yang bertugas melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat serta menegakkan hukum. Sebagai salah satu fungsi pemerintahan hukum, kepolisian juga sebagai perlindungan, pengayoman dan

pelayanan kepada masyarakat yang diperoleh secara *atributif* melalui ketentuan Undang–Undang 1945 pasal 30. Hal ini juga sejalan dengan Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian, disebutkan bahwa Fungsi kepolisian adalah menyelenggarakan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan (Undang-undang, 2002)

Polres Solok Kota Sebagai salah Satu Intansi yang berada di wilayah Provinsi Sumatera Barat juga sudah melakukan fungsinya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang, sebagai lembaga penegak hukum Polres Solok Kota juga sudah melakukan kewajibannya dengan berkomitmen untuk memberantas segala bentuk kejahatan yang terjadi pada masyarakat juga pada jajaran instansi tersebut, dengan komitmen pemimpin beserta jajarannya pada Tahun 2019 Polres Solok Kota mendapatkan prediket Zona Integritas dari Kemempan Rb, yaitu sebutan atau prediket yang diberikan kepada pemda yang pimpinan dan jajarannya mempunyai niat atau komitmen untuk mewujudkan WBK dan WBBM melalui upaya pencegahan korupsi, reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, 2018)

Sebelumnya dalam penelitian bobi rizki ananda dkk Polres Solok Kota juga sebagai instansi yang sudah

berhasil melakukan reformasi birokrasi, hal tersebut dikarenakan banyaknya perubahan yang telah dilakukan oleh Polres Solok Kota baik itu dari perubahan sarana dan Prasarana juga banyaknya inovasi yang ada di Polres Solok Kota, dan terbukti Polres Solok Kota berhasil meraih 3 penghargaan oleh Kemempan Rb Tahun 2018 (ananda, dkk. 2019)

Dengan inovasi beserta komitmen jajaran Polres Solok Kota dalam mewujudkan *Good Governance* Polres Solok Kota kembali mendapatkan WBK dari Kemempan Rb pada Tahun 2019, penghargaan tersebut tidak terlepas dari komitmen beserta inovasi-inovasi yang diwujudkan dalam rangka mempermudah masyarakat melakukan pelayanan. Selanjutnya pada akhir Tahun 2019 Polres Solok Kota kembali lagi meraih penghargaan tertinggi oleh Kemempan RB yaitu sebagai Wilayah Bebas Bersih Melayani (WBBM), penghargaan tersebut sebagai *pilot projet* oleh Polres Solok Kota karena satu-satunya penghargaan tertinggi yang diberikan oleh Kemempan Rb pada instansi Polres Solok Kota, sehingga prediket tersebut dapat diurutkan

1. Zona integritas
2. Wilyah Bebas Korupsi
3. Wilayah Bebas Bersih Melayani

Menindak lanjuti hal tersebut, dengan melihat kondisi yang ada, artikel ini membahas pada bagaimana kinerja yang dilakukan oleh Polres Solok Kota dengan menghasilkan banyak penghargaan akan pelayanan publik

yang diberikan oleh Kemempnan Rb Tahun 2019.

## KAJIAN PUSTAKA

Kinerja dapat diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil, atau dengan kata lain kinerja juga dapat diartikan sebagai tingkat pencapaian tujuan organisasi (Keban, 2004). Selanjutnya menurut Rogert dalam Mahmudi mendefenisikan kinerja sebagai hasil kerja itu sendiri (*outcomes of work*), hasil kerja memberikan keterkaitan yang kuat terhadap tujuan-tujuan *strategic* organisasi, kepuasan pelanggan dan kontribusi ekonomi (Mahmudi, 2004).

Ada juga menurut Moeheriono menjelaskan bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moeheriono, 2012). Kemudian menurut Amitai Etzioni (Keban, 2008) kinerja organisasi menggambarkan seberapa jauh suatu organisasi merialisasikan tujuan akhirnya, sedangkan menurut Bastian (Tangkilisan, 2005) kinerja organisasi adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi tersebut.

Banyak kajian mengenai kinerja sebuah organisasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan berbagai macam

konsep dalam menunjang kajian tersebut. Terkait konsep dari kinerja menurut Agus Dwiyanto ada beberapa indikator untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu, produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas (Dwiyanto, 2008).

## METODE

Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan (dari bulan Agustus – November 2019) di Polres Solok Kota, Provinsi Sumatera Barat. Daerah ini merupakan sebuah instansi sebagai perdana yang meraih WBBM pada semua intansi yang ada di Provinsi Sumatera Barat Tahun 2019.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Ada 10 orang informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Dalam pengumpulan data digunakan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Untuk membedah masalah dalam penelitian ini, maka digunakan teori yang dikemukakan oleh Baldrige, ia berpendapat bahwa ada beberapa aspek untuk mengukur kriteria kinerja sebuah organisasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Rentetan prestasi yang diraih oleh Polres Solok Kota menunjukkan polres Solok Kota menjadi *piloct projek* dalam pelaksanaan urusan pelayanan publik. Hal itu semua tidak lepas dari dukungan semua pihak baik itu dukungan pemimpin beserta jajaran maupun dari intansi di luar Polres Solok Kota, seperti

Rumah Sakit, PDAM, Bank BRI, dan lain sebagainya. Terpilihnya Polres Solok Kota sebagai satu-satunya instansi yang berada di wilayah Provinsi Sumatera Barat meraih Prediket Tertinggi yang diberikan oleh Kemempnan RB Tahun 2019 menjadi contoh bagi instansi lain seperti apa kinerja yang dilakukan oleh Polres Solok Kota.

### **1. Kepemimpinan Organisasi**

Berbicara mengenai arah kebijakan pada sebuah intansi, juga tidak luput dari wewenang pimpinan, hal ini disebabkan karena pimpinan merupakan tonggak menuju perubahan. Kepemimpinan adalah suatu proses kegiatan seseorang untuk menggerakkan orang lain dengan memimpin, membimbing, memengaruhi orang lain untuk melakukan sesuatu agar dicapai hasil yang diharapkan (Gorda, 2004). Sedangkan gaya kepemimpinan adalah norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba memengaruhi perilaku orang lain seperti yang ia lihat (Thoha, 2010).

Pada dasarnya Gaya Kepemimpinan Manajemen yang digunakan dalam sebuah organisasi adalah untuk mencapai sasaran yang ditetapkan sebelumnya. Gaya ini meliputi bagaimana partisipasi sebuah kepemimpinan itu, bagaimana efektifnya kepemimpinan sehingga anggotanya cenderung untuk kompetitif atau malah sebaliknya. Dalam suatu organisasi factor kepemimpinan memegang peranan yang penting karena

pemimpin itulah yang akan menggerakkan dan mengarahkan organisasi dalam mencapai tujuan dan sekaligus merupakan tugas yang tidak mudah.

Peneliti berkesimpulan gaya kepemimpinan yang dipakai oleh Kapolres Solok Kota adalah pemimpin yang demokratis yang terdapat pada salah satu dari tiga style kepemimpinan. Karakteristik gaya kepemimpinan demokratis adalah gaya kepemimpinan yang ideal yaitu ikut bersama anggotanya dalam melaksanakan program-program, dan mengutamakan aspirasi dari anggota personil lalu malakukan musyawarah terhadap aspirasi yang ditampung sebelumnya, guna untuk mencapai tujuan yang strategis demi kemajuan Polres Solok Kota.

Selanjutnya pimpinan Polres Solok Kota juga berani dalam mengambil suatu kebijakan dengan menembus batas-batas penyelenggaraan keuangan, seperti tercukupinya dana operasional yang dilakukan oleh personil Polres Solok Kota dalam melaksanakan suatu kegiatan.

Salah satu contoh adalah mengenai dana kegiatan inovasi yang dibuat oleh Polres Solok Kota, berdasarkan dari temuan peneliti, untuk kegiatan inovasi yang diberlakukan di seluruh kepolisian yang ada di Indonesia tidak ada dianggarkan dari perencanaan kerja, hanya saja pada Polres Solok Kota, pemimpinnya bisa mengalihkan dana yang tidak ada fungsinya, seperti anggaran untuk

kegiatan patroli kelautan, dengan tidak adanya laut di Kota Solok, maka anggaran tersebut dialihkan untuk membuat inovasi yang ada di Polres Solok Kota

## 2. Pengembangan Organisasi

Pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggungjawabnya, atau suatu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya (Bernandian,dkk 2002). Istilah pelatihan sering disamakan dengan istilah pengembangan. Pengembangan (development) menunjukkan kepada kesempatan-kesempatan belajar (*learning opportunities*) yang didesain guna membantu pengembangan para pekerja. Secara ideal, pelatihan harus didesain untuk mewujudkan tujuan tujuan dari para pekerja secara perorangan (Blanchard, dkk. 1986).

Polres Solok Kota sebagai penyelenggara dalam menjalankan tugas juga berusaha untuk melakukan program pelatihan sebagai salah satu bentuk upaya pengembangan sumber daya manusia untuk memperbaiki kinerja dalam mengembangkan kemajuan polres sebagai bentuk untuk meningkatkan citra yang baik kepada masyarakat dalam melakukan urusan pelayanan. Program pelatihan yang diadakan oleh Polres Solok Kota sangatlah banyak mulai dari kegiatan yang tidak dianggarkan sampai pada kegiatan pelatihan yang dianggarkan.

Sebagai contoh bentuk kegiatan yang tidak dianggarkan waktu

perencanaan kerja adalah adanya kegiatan binlat yang dilakukan oleh Polres Solok Kota. Kegiatan binlat tersebut berjalan dengan lancar walaupun tidak ada anggaran untuk kegiatan tersebut. berikut laporan kegiatan Binlat Polres Solok Kota:

**Gambar 2.1**  
**Gambar kegiatan binlat oleh Polres Solok kota Tahun 2019**



Sumber: Hasil Laporan Binlat Polres SolokKotaTahun 2020

Pada gambar tersebut dapat dilihat kegiatan binlat yang dilakukan oleh Polres Solok Kota tetap berjalan dengan lancar, personil Polres Solok Kota bekerja sesuai dengan hati nurani, dan berkomitmen untuk melaksanakan kegiatan demi mencari Polisi yang profesional dilingkungan Wilayah Polres Solok Kota.

Selanjutnya pada Polres Solok Kota sebelum melakukan pelatihan pada masing-masing bidang, terlebih dahulu dalam diskusi atau dalam rapat yang diselenggarakan pimpinan Polres Solok Kota menanyakan terlebih dahulu siapa yang bisa mengelola pada bagian satker tertentu, salah satu contoh dalam mengoperasikan *Camon Center*, *Camon Center* salah satu bentuk Inovasi yang

dibuat oleh Polres Solok Kota dalam mengoperasikan semua unit yang berbasis teknologi. Sebelum *Camon Canter* ini didirikan Kapolres menanyakan langsung kepada personel siapa yang mampu untuk mengoperasikan *website* terlebih dahulu dan dilakukan secara internal, ketika ada personil yang sanggup dan mengatakan bisa untuk melakukan dan mengoperasikan *website*, maka dari situ diberlakukanlah pelatihan-pelatihan kepada anggota bidang tersebut.

Hal tersebut merupakan salah satu contoh awal diberlakukannya pelatihan kepada para personil sebelum menduduki bidang yang diinginkan. Lebih lanjut untuk mewujudkan anggota polri yang berkompeten dibidangnya bisa dibuktikan dengan sertifikasi kecakapan profesi, sehingga hal ini menjadi rujukan berhasilnya sebuah pelatihan dan pengembangan yang diberlakukan pada masing-masing personil. Banyak sekali pelatihan yang diberikan oleh Polres Solok Kota dalam mendukung dan mengubah wajah Polres menjadi Polres yang benar-benar melayani masyarakat dan benar-benar sebagai penegak hukum dengan menjaga keamanan diwilayahnya. Dalam melaksanakan tugas yang diembannya Personil Polres Solok Kota juga memiliki keterampilan-keterampilan yang menunjang kecakapan Personil dalam mengembangkan kemampuannya. Selain cara bekerja personil dengan teknologi berupa inovasi Keterampilan

tersebut diwujudkan oleh polrses Solok Kota seperti dilihat dari gambar berikut:

**Gambar 2.2**  
**Keterampilan Polres Solok Kota**



**Sumber: Dokumentasi Polres Solok Kota Tahun 2019**

Pada gambar tersebut jelas dilihat bahwa sebagai bentuk kecakapan yang dimiliki oleh personil Polres Solok Kota, melalui pelatihan dan pengembangan yang menunjang keberhasilan Polres Solok Kota juga hasil yang dicapai Personil Polres Solok Kota mampu membuat keterampilan-keterampilan yang membanggakan Polres Solok Kota. Keterampilan tersebut perwujudan dari pelatihan-pelatihan yang diberlakukan sebelumnya.

### **3. Penerapan Strategi**

Sebagai perwujudan dari keberhasilan Polres Solok Kota dalam melakukan reformasi birokrasi Pada pelayanan Publik, Polres Solok Kota juga sudah melakukan terobosan kearah yang lebih baik dalam mempermudah masyarakat melakukan akses pelayanan di Polres Solok Kota, sehingga Strategi yang diterapkan pada Polres Solok Kota Tahun 2019 adalah terwujudnya pelayanan masyarakat yang prima

sampai jajaran kewilayahan dan sinergi polisional yang produktif dengan di dukung Almtsus berbasis teknologi kepolisian, sumber daya manusia berkualitas, dan kecukupan kesejahteraan personel Polri guna menghadapi perkembangan situasi Kamtibmas dan pengamanan Pemilu 2019 serta pelayanan yang unggul di wilayah hukum Polres Solok Kota..

Sebagai perwujudannya dalam menciptakan budaya pelayanan prima pada lingkungan Polres Solok Kota adalah dengan merubah budaya pelayanan dari pasif menjadi lebih proaktif dengan cara menjemput tamu pemohon mulai dari area parkir lalu diantar menuju tempat pelayanan yang dituju dan dilakukan pendampingan sampai dengan proses pelayanan selesai, pemandu pelayanan tersebut baru dibentuk Tahun 2018

Dalam konsep yang dikemukakan oleh Balrigde tersebut menjelaskan bagaimana sasaran strategi tersebut menjadi rencana kerja, dalam menciptakan pelayanan yang unggul di wilayah hukum Polres Solok Kota adalah dengan membentuk sebuah inovasi sebagai bentuk untuk mempermudah layanan kepada masyarakat. Inovasi yang telah dilakukan tersebut berupa adanya inovasi peduli pendidikan seperti Polres Solok Kota mengaktifkan angkutan sekolah untuk angkut pelajar sekolah, kemudian adanya pustaka keliling, layanan informasi digital dalam pembuatan SIM yang tertuang dalam aplikasi “Paga Nagari” berupa inovasi

aplikasi android yang memudahkan masyarakat dalam melakukan semua urusan pelayanan pada Polres Solok Kota, selanjutnya inovasi *Traffic Manajement Center (TMC)* untuk monitor arus lalu lintas dititik-titik strategis, inovasi Videotron sebagai sarana transparansi dan akuntabilitas instansi pemerintah, adanya inovasi pelayanan SKCK dan sidik jari satu atap, serta adanya *Command Center* yang mengintegrasikan beberapa inovasi pelayanan publik (lihat pada jurnal *Transparansi*, Bobi Rizki Ananda, dkk tentang Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Polres Solok Kota Tahun 2019)

Menurut Permen PAN dan RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif original dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan artian inovasi bukan sesuatu penemuan yang baru melainkan dengan menata ulang kembali sistem kearah yang lebih baik,

Inovasi yang dibentuk tersebut sudah menjadi rencana kerja yang tidak ada dianggarkan kegiatannya Pada Polres Solok Kota. Menariknya anggaran yang diguakan oleh Polres Solok Kota untuk melakukan inovasi demi kemudahan masyarakat dalam melakukan pelayanan adalah diperoleh dari dana hibah, dana yang dialihkan fungsinya, kemudian juga dari masing-

masing personil yang berkomitmen untuk mewujudkan pelayanan prima.

#### 4. Hubungan dan kepuasan pelanggan

Bagaimana organisasi membangun hubungan dengan masyarakat, Polres Solok kota Dalam capainnya mendapatkan penghargaan meraih WBBM sebagai satu-satunya instansi yang berada di wilayah sumatera barat adalah selain evaluasi pengukuran kinerja yang dilakukan langsung oleh Kemempan RB, pengukuran kinerja personil juga dilakukan Oleh Badan Pusat Statistik (BPS) setempat sebagai bentuk dari hubungan Polres Solok Kota dengan Instansi lain. Adapun hasil yang diperoleh dari kegiatan pengukuran kinerja personil Polres Solok Kota tertuang kedalam survey kepuasan masyarakat. Berikut tabel kepuasan masyarakat pada Instansi Polres Solok Kota:

**Tabel 3**  
**Survey Kepuasan Masyarakat**  
**Periode Januari-Maret 2019**

No	Jenis Pelayanan	Nilai	Kinerja
1	Pelayanan	99,8 %	Sangat baik
2	SPKT	99,5 %	Sangat baik
3	Pelayanan SKCK	99,3%	Sangat baik
	Pelayanan SIM		

Sumber: [www.Polres.solok.kota.org](http://www.Polres.solok.kota.org)

Dapat dilihat bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polres Solok Kota sudah membuktikan sangat baik, hal ini dapat dilihat dari tabel yang telah dipaparkan tersebut menunjukkan kepuasan

masyarakat akan pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Sehingga dapat dikatakan ukuran efektivitas adalah mengukur kesuksesan organisasi, program atau aktivitas dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Pengukuran Efektivitas mengukur hasil akhir suatu pelayanan dikaitkan dengan *output nya (cost of income)*. Dalam hal ini Organisasi pada Polres Solok Kota sudah tercapai dalam bentuk efektif dan efisiensi dengan tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

#### 5. Pengukuran dan analisis kinerja organisasi

H Emerson menjelaskan bahwa efektivitas (*Effectiveness*) yaitu "*effectiveness is measuring in term of attaining prescribed goal or objectives*". (yaitu efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya).

Pada Polres Solok Kota dalam pencapaian *good governance* melalui reformasi birokrasi sudah menunjukkan hasil yang sangat memuaskan dengan mengevaluasi setiap kinerja pegawai untuk menumbuhkan efektif tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Tujuan evaluasi kinerja ini merupakan pertanggungjawaban kepada pimpinan tentang hasil dicapai kinerja Polres Solok Kota tahun anggaran berjalan. Berdasarkan dari temuan peneliti dilapangan, hasil evaluasi yang dilaksanakan pada Polres Solok Kota langsung dikirim dan di

*share* kepada masyarakat, ketika perkara datang maka Polres Solok Kota dengan sigap dan cepat tanggap kepada masyarakat. Maka berdasarkan hal tersebut peneliti berasumsi bahwa dengan sikap transparansi yang ada Pada Polres Solok Kota, maka evaluasi kinerja Polres Solok Kota juga sangat baik, hal ini dibuktikan dalam pelaksanaan rencana kerja dan anggaran TA. 2019 dari bulan Januari s/d Mei Polres Solok Kota memiliki nilai Kinerja **85%** (target dari bulan Januari s/d Mei 100%), sesuai dengan tabel penilaian kinerja sebagaimana diatur pada Peraturan Menteri Keuangan RI. Nomor 249 tahun 2011, sudah termasuk sangat baik.

Mendukung hal demikian dapat dilihat dari target capaian kinerja instansi Polres Solok Kota Tahun 2019

**Tabel 5.7**  
**Target Dan Realisasi Capaian**  
**Kinerja Instansi Polres Solok Kota**  
**Tahun 2019**

No	Sasaran strategis	Target	Realisasi
1	Tergelarnya kekuatan Polri Polres Solok Kota secara profesional di jajaran Polres Solok Kota.	78%	90%
	Meningkatnya pelayanan publik.	81%	100%
3	Terkelolanya Situasi Kamtibmas melalui peningkatan peran intelijen.	46%	100%

4	Terbangunnya kerjasama dengan instansi terkait dan <i>stake holder</i> lainnya dalam rangka sinergi polisional.	4%	24 MOU
5	Tergelarnya Bhabinkamtibmas di setiap desa/kelurahan dalam rangka implementasi Polmas dan melakukan deteksi dini terhadap potensi gangguan keamanan dan gejala sosial masyarakat	47%	100%
6	Meningkatkan keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalulintas	37%	57%
7	Meningkatnya penyelesaian tindak pidana	63%	65%
<b>Total</b>		<b>51%</b>	<b>85%</b>

Sumber: hasil Olahan peneliti tahun 2020

Berdasarkan dari data yang telah dipaparkan diatas, dapat disimpulkan, bahwa kinerja Polres Solok Kota melebihi target yang dibuat sebelumnya, yaitu dari tabel diatas dapat dilihat bahwa target Polres Solok Kota dalam realisasi sasaran strategi yang dibuat pada Tahun 2019 yaitu sebesar 51% dan realisasi hampir mencapai 100%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kinerja personel Polres Solok Kota dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah berusaha semaksimal mungkin dalam

melaksanakan tugasnya sebagai pengayom bagi masyarakat.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian dapat menyimpulkan bahwa Kinerja Organisasi pada Instansi Polisi Kota Solok dalam mewujudkan WBBM sebagai satu-satunya yang ada di Sumatera Barat sudah menunjukkan hasil yang sangat baik, adapun upaya yang dilakukan dalam meraih penghargaan dari Kemempn RB tersebut adalah

1. Harus ada komitmen tidak hanya dari pemimpin saja akan tetapi dari semua pegawai dan jajarannya. Pimpinan sebagai benteng organisasi sangat berpengaruh terhadap pengambilan kebijakan instansi, hal ini dilihat dari pimpinan Polres Solok Kota berani mengambil kebijakan dengan menembus batas-batas penyelenggaraan keuangan sehingga dana operasional personil Polres Solok Kota tercukupi.
2. Pengembangan organisasi dalam meningkatkan kemampuan juga dimbangi dengan pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh Polres Solok Kota
3. Dalam penerapan strategi, Inovasi sudah menjadi rencana kerja yang tidak dianggarkan pelaksanaannya, akan tetapi dana tersebut berasal dari dana hibah,

dana yang dialihkan fungsinya, kemudian dari masing-masing personil yang berkomitmen untuk mengubah wajah Polres Solok Kota kearah yang lebih baik lagi.

4. Polres Solok Kota tidak hanya menghandalkan penilaian dari Kemempn Rb, akan tetapi Polres Solok Kota juga dinilai oleh BPS setempat dalam hal kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diterima pada polres Solok Kota

Kinerja Polres Solok Kota melebihi target yang dibuat sebelumnya, yaitu sasaran strategi yang dibuat pada Tahun 2019 sebesar 51% dan realisasi hampir mancapai 100%. Hal tersebut diperoleh dari hasil evaluasi yang dilaksanakan pada Polres Solok Kota langsung dikirim dan *di share* kepada masyarakat, ketika perkara datang maka Polres Solok Kota dengan sigap dan cepat tanggap kepada masyarakat. Maka berdasarkan hal tersebut peneliti berasumsi bahwa dengan sikap transparansi yang ada Pada Polres Solok Kota, maka evaluasi kinerja Polres Solok Kota juga sangat baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, Bobi Rizki, R E Putera dan Ria Ariany (2019). *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Polres Solok Kota*, *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* Vol 2 , No. 2, Desember 2019, pp. 217-223.

- Ananda, Bobi Rizki, R E Putera dan Ria Ariany (2019). *Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman*, Publik (Jurnal Ilmu Administrasi) Vol 8 (2), Desember 2019 pp. 167-179
- Ariany, Ria & Putera, Roni Ekha, (2013). *Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman*, Mimbar. Vol 29 No 1
- Camp, R.R., Blanchard, P.N., and Huszezo, (1986). *"Toward a More Organizationally Effective Training Strategy and Practice"*, dalam Bernandian & Rusell
- Dokumen Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan(BPKB) Polres Solok Kota Tahun 2018.
- Dokumen Rencana Strategis Kepolisian Resor Solok Kota Tahun 2015-2019
- Dwiyanto, Agus.( 2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. PPSK-UGM, Yogyakarta.
- Gorda, I Gusti Ngurah. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE Satya Dharma : Singaraja.
- H. John Bernandian & joyce E.A.Russel, dalam Faustino Cardoso Gomes. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, ANDI: Yogyakarta.
- <https://polresolokkota.org> "Paga Nagari", *Aplikasi Android Inovasi Baru Polres Solok Kota*. Diakses 8 Agustus 2019
- Keban, T.Y. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Cetakan Pertama, Gava Media, Yogyakarta.
- Mahmudi. (2004). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP AMP YKPN. Yogyakarta.
- Moehariono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik,
- Tangkilisan, Hassel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. PT Gramedia, Jakarta.
- Thoha, Miftah. (2010). *Kepemimpinan dalam Manajemen*: Jakarta: Rajawali Pers
- [Tribatanews.sumbar.polri.go.id](http://tribatanews.sumbar.polri.go.id) Ini Inovasi yang dibangun Jajaran Polres Solok Kota Selama Tahun

2018. Diakses Tgl 25 September 2019      Undang-Undang Republik Indonesia  
Nomor 2 Tahun 2002, Pasal 2,  
Tentang Kepolisian