

PENGARUH FASILITAS KERJA DALAM IKLIM ORGANISASI BERIMPLIKASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Endro Sulaksono¹

Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri
endro.sulaksono@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini hendak menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas kerja dalam iklim organisasi di lingkungan pemerintah memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini dilatari oleh tuntutan publik kepada pemerintah dalam hal ini Polri untuk semakin jeli dalam mengakomodasi kepentingan publik atas produk pelayanannya. Tujuan penelitian ini, memfokuskan kepada fasilitas kerja utamanya bangunan Kepolisian Tingkat Sektor (Polsek) dan iklim organisasi yang nyaman bagi anggota Polsek dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui pendekatan metode kualitatif dan kuantitatif, proses pengumpulan data pada bulan Pebruari – Maret 2021. Pengumpulan data primer melalui wawancara dan observasi langsung, sedangkan data sekunder melalui penyebaran kuesioner kepada anggota Polsek. Hasil penelitian ini untuk mengetahui kondisi yang ada dan diselaraskan dengan pendekatan pendekatan konsep fasilitas kerja, iklim organisasi, dan kualitas pelayanan untuk dirumuskan rekomendasi kepada Kapolri dalam rangka memberikan manfaat terhadap perubahan fasilitas kerja yang lebih baik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: fasilitas kerja, iklim organisasi, dan kualitas pelayanan.

ABSTRACT

This study intends to show that the influence of work facilities in the organizational climate within the government has an influence on the quality of public services. This was motivated by the public's demand for the government, in this case the Police, to be more observant in accommodating the public interest for its service products. The purpose of this research is to focus on the main work facilities of the Sector Police (Polsek) building and a comfortable organizational climate for Polsek members in improving the quality of public services. Through qualitative and quantitative approaches, the process of data collection is from February to March 2021. Primary data is collected through interviews and direct observation, while secondary data is through distributing questionnaires to Polsek members. The results of this study are to determine existing conditions and be aligned with the approach to the concept of work facilities, organizational climate, and service quality to formulate recommendations to the National Police in order to provide benefits for changes in better work facilities in order to improve the quality of public services.

Keywords: work facilities, organizational climate, and service quality.

PENDAHULUAN

Penelitian ini mengangkat tema fasilitas kerja pada ruang bangunan Polsek guna menciptakan iklim organisasi yang baik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tema ini sangat relevan pada era keterbukaan saat ini, ketika Pimpinan Polri telah berkomitmen untuk [1] menjadikan Polri sebagai institusi yang Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan (Presisi); [2] menampilkan kepemimpinan yang melayani dan menjadi teladan; dan [3] mengedepankan pencegahan permasalahan, pelaksanaan keadilan restoratif dan *problem solving*. Ketiga komitmen tersebut diwujudkan dengan fasilitas kerja yang baik pada tataran ujung tombak

¹ Penulis adalah Peneliti Puslitbang Polri yang memiliki tugas dan fungsi di bidang penelitian terhadap tugas operasional dan pembinaan Polri termasuk pengembangan laboratorium teknologi kepolisian. Pada tahun 2018 telah menyelesaikan program Doktorat pada Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian PTIK Jakarta. Beberapa jurnal telah diterbitkan termasuk beberapa hasil kegiatan akademik telah menjadi rujukan kebijakan pimpinan Polri.

Polri yaitu Polsek, yaitu ruang bangunan utamanya Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), tahanan, parkir, toilet, dan akses disabilitas belum memiliki standar kenyamanan dan keamanan. Hal ini berdampak pada iklim organisasi bagi anggota Polsek yang implikasinya belum maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik pada era keterbukaan saat ini menjadi salah satu indikator utama penilaian kualitas pelayanan aparatur pemerintah dalam mengimplementasikan tugas dan fungsinya. Kualitas pelayanan publik tentunya seiring dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat (Thoha, 1996). Masalah yang terjadi bahwa terdapat kritikan masyarakat kepada aparatur pemerintah yang belum memahami tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat, dan bahkan sebaliknya memiliki pemahaman ingin dilayani oleh masyarakat (Rasyid, 1996).

Polri sebagai bagian dari aparatur pemerintah memiliki peran dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri (UURI Nomor 2 Tahun 2002). Dengan demikian, Polri memiliki kemuliaan dalam mengimplementasikan peran tersebut dalam rangka mewujudkan keteraturan sosial (*social order*). Kemuliaan ini dapat diwujudkan ketika terdapat keselarasan pemahaman dari seluruh anggota Polri bahwa peran utamanya adalah sebagai pelayan publik.

Organisasi Polri telah tergelar dari tingkat markas besar sampai dengan kepolisian tingkat sektor (Polsek). Polsek sebagai ujung tombak dalam mewujudkan peran Polri, tentunya memahami harapan masyarakat yang multikultur dari berbagai suku, agama, ras, dan antar golongan. Selain itu, terdapat masyarakat difabel, disabilitas, dan keterbatasan diri yang memiliki hak untuk dilayani dan menjadi perhatian pelayanan dari anggota Polsek. Untuk mewujudkan pelayanan tersebut perlunya didukung sarana dan prasarana yang salah satunya adalah fasilitas bangunan sebagai fasilitas kerja. Hal ini sejalan dengan kebijakan Kapolri bahwa setiap bangunan gedung di lingkungan Polri wajib dipertahankan keandalan sesuai fungsinya yang meliputi persyaratan keselamatan, kesehatan, keamanan, dan kemudahan (Surat Kapolri Nomor B/8625/XII/LOG.2.5/2020/SLOG).

Pertanyaannya adalah bagaimana fasilitas bangunan Polsek dalam mewujudkan pelayanan publik. Fasilitas bangunan Polsek dalam melayani publik diantaranya terdapat ruang sebagai berikut: [1] sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT); [2] tahanan; [3] parkir; [4] toilet; [5] akses disabilitas. Ruang tersebut dikatakan layak tentunya memiliki standar keselamatan, kesehatan, keamanan, dan kemudahan, cukup pencahayaan dan sirkulasi udara. Di samping itu, ruang tersebut juga dapat melayani masyarakat disabilitas.

Ruang SPKT Polsek merupakan etalasi pelayanan publik. Petugas SPKT ini memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi melalui surat dan alat komunikasi, antara lain telepon, pesan singkat, faksimile, jejaring sosial (internet). Selain itu, petugas SPKT melakukan koordinasi dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain Tindakan Pertama di Tempat Kejadian Perkara (TPTKP).

Sementara itu, ruang tahanan juga tidak kalah penting dalam memberikan kualitas pelayanan dengan tetap mengedepankan prinsip hak asasi manusia (HAM). Ruang tahanan dikatakan layak dengan stardard ukuran kapasitas maksimum, cukup pencahayaan dan sirkulasi udara, dilengkapi toilet di dalam tahanan termasuk tempat istirahat. Fasilitas bangunan Polsek lainnya berupa ruang parkir, toilet, dan ibadah merupakan unsur dari pelayanan publik.

Lahan parkir juga tidak kalah penting, karena setiap anggota Polsek dan masyarakat memerlukan lokasi untuk memarkirkan kendaraannya. Di samping itu, lahan parkir tersebut dapat dimanfaatkan juga untuk sarana komunikasi antara pimpinan dan seluruh staf Polsek dalam bentuk pelaksanaan apel, sarana arahan pimpinan pasukan (APP), dan dapat dimanfaatkan sebagai sarana

olah raga terbatas. Untuk itu, lahan parkir menjadi sangat penting dalam meningkatkan pelayanan publik.

Ruang toilet memegang peran penting sebagai fasilitas sanitasi. Ruangnya perlu dirancang dengan kelengkapan kloset, persediaan air yang bersih dan higienis, serta perlengkapan lain yang bersih akan sangat berguna bagi penggunaannya untuk memenuhi kebutuhan pribadi. Toilet dikatakan standar ketika terpenuhi persyaratan kecukupan seperti ruangan, sirkulasi udara, pencahayaan, dan konstruksi bangunan.

Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas juga tidak kalah penting dalam peningkatan pelayanan publik. Terdapat beberapa hal akses yang diperhatikan diantaranya area parkir, toilet, dan kesediaan jalur khusus. Akses parkir bagi penyandang disabilitas terutama bagi pengguna motor dan mobil disediakan tempat parkir khusus supaya tidak digunakan oleh pengguna lain. Untuk toilet memiliki ruang gerak yang cukup untuk masuk dan keluar kursi roda, ketersediaan kelengkapan pegangan disekitar kloset, kemudahan pintu untuk memudahkan keluar dan masuk, dan terdapat tombol darurat jika sewaktu-waktu diperlukan.

Dengan demikian, lima ruangan yang di sasar tersebut dijadikan sebagai tolok ukur pengaruh fasilitas kerja dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat pada bangunan tingkat Polsek. Memang dalam mewujudkannya tidak mudah apalagi bangunan Polsek didominasi usia bangunan yang lebih dari 25 tahun. namun demikian, beberapa masukan dari hasil penelitian dapat dijadikan rujukan untuk perubahan yang lebih baik. Hal ini seiring dengan delapan komitmen Kapolri Jenderal Polisi Drs. Lityo Sigit Prabowo, M.Si, setelah dilantik oleh Presiden Joko Widodo. Tiga dari delapan komitmen Kapolri yang memiliki korelasi dengan penelitian ini adalah: [1] menjadikan Polri sebagai institusi yang Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan (Presisi); [2] menampilkan kepemimpinan yang melayani dan menjadi teladan; dan [3] mengedepankan pencegahan permasalahan, pelaksanaan keadilan restoratif dan *problem solving*. Ketiga komitmen tersebut diwujudkan oleh fasilitas kerja yang baik, iklim organisasi yang baik, yang implikasinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

RUMUSAN MASALAH

Dari uraian di atas, maka rumusan penelitian ini adalah bagaimana fasilitas kerja dan iklim organisasi tingkat Polsek dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Rumusan masalah ini dijabarkan dalam dua pertanyaan penelitian yaitu:

- a. Bagaimana kondisi eksisting terhadap fasilitas kerja dalam meningkatkan iklim organisasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik?
- b. Bagaimana kondisi yang diharapkan terhadap fasilitas kerja dalam meningkatkan iklim organisasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik?

Kondisi fasilitas kerja yang menjadi ruang lingkup penelitian ini adalah PKT, tahanan, 3]parkir, toilet, dan akses disabilitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Pebruari sampai dengan Maret 2021, yang memfokuskan fasilitas bangunan Polsek dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Terdapat 5 (lima) ruang fasilitas bangunan yang menjadi kefokusannya yaitu: SPKT, tahanan, parkir, toilet, dan akses disabilitas. Ruang tersebut tersebar di 50 Polsek pada jajaran 10 Polda sebagai data *sampling* (lihat Tabel 1).

Tabel 1: Lokasi dan Pelaksanaan Penelitian

NO	Lokasi Polda	Jumlah Polsek	Jumlah Responden	Pelaksanaan Penelitian
1.	Polda Sumatera Utara	5	165	8 s.d. 11 Februari 2021
2.	Polda Kepulauan Riau	4	79	8 s.d. 11 Februari 2021
3.	Polda Jawa Timur	5	165	15 s.d. 18 Februari 2021
4.	Polda Jawa Barat	5	220	15 s.d. 18 Februari 2021
5.	Polda Sulawesi Selatan	5	88	22 s.d. 25 Februari 2021
6.	Polda Kalimantan Barat	5	87	22 s.d. 25 Februari 2021
7.	Polda Bengkulu	5	84	1 s.d. 4 Maret 2021
8.	Polda Sulawesi Tengah	5	85	1 s.d. Maret 2021
9.	Polda Jambi	5	119	8 s.d. 11 Maret 2021
10.	Polda Sulawesi Utara	6	89	8 s.d. 11 Maret 2021
Total Responden		50	1.181	

Sumber: Hasil Penelitian Puslitbang Polri 2021

Teknik pengumpulan data melalui pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif dilakukan untuk mendapatkan data primer dengan cara wawancara langsung kepada anggota Polsek, dan melakukan observasi langsung terhadap ruang fasilitas bangunan. Sementara itu, pendekatan kuantitatif untuk mendapatkan data sekunder dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada anggota Polsek sejumlah 1.181 responden. Anggota Polsek sebagai responden yang dijadikan sampel adalah yang bertugas sebagai Kepala Polsek, anggota Seksi Umum, anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), anggota Reserse dan Intelijen, anggota Satuan Bhayangkara (Sabhara), dan anggota Pembinaan Masyarakat (Binmas). Hasil pengumpulan data dilakukan katagorisasi untuk dilakukan analisis dan dikorelasikan dengan landasan konseptual. Nilai ukur dari penelitian ini adalah tidak ada, layak, dan tidak layak yang diselaraskan dengan standar ruang fasilitas bangunan Polsek.

FASILITAS KERJA, IKLIM ORGANISASI DAN KUALITAS PELAYANAN

Sebagaimana telah dijelaskan di atas bahwa fasilitas bangunan Polsek memengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik. Beberapa hal yang menjadi tataran konsep dalam mendukung penelitian ini disampaikan pemahaman tentang fasilitas kerja, iklim organisasi, dan kualitas pelayanan. Ketiga konsep tersebut tentunya saling memiliki korelasi selama penelitian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

a. Fasilitas Kerja

Fasilitas kerja dimaknai sebagai segala sesuatu baik bersifat fisik maupun non fisik yang berpengaruh terhadap cara orang bekerja (Taiwo, 2010 : 301). Fasilitas kerja bersifat fisik berupa orang atau peralatan atau fasilitas. Sedangkan fasilitas kerja bersifat non fisik adalah situasi di tempat kerja terkait dengan hubungan tata cara kerja sesama teman maupun dengan pimpinan dan bawahan. Pendapat ini dikuatkan oleh Sedarmayanti dalam Hidayat (2015 : 79) bahwa beberapa faktor fasilitas kerja yang bersifat fisik meliputi faktor kebersihan, faktor penerangan, faktor pertukaran udara, faktor kebisingan, dan faktor keamanan. Sementara itu, faktor fasilitas kerja bersifat non fisik berupa budaya kerja dalam organisasi seperti struktur tugas, pola kerjasama dalam tim, dan kepemimpinan.

Beberapa faktor dalam konsep fasilitas kerja di atas, masih relevan pada era saat ini dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini memiliki keselarasan untuk menjawab

pertanyaan penelitian untuk mengetahui kondisi eksisting dan kondisi yang diharapkan terhadap kelima fasilitas kerja yang menjadi ruang lingkup penelitian yaitu [1] SPKT; [2] tahanan; [3] parkir; [4] toilet; [5] akses disabilitas. Implikasinya, kondisi yang diharapkan dapat dijadikan standar bangunan Polsek.

b. Iklim Organisasi

French (1994) berpendapat bahwa iklim organisasi merupakan kumpulan persepsi dari para anggota organisasinya tentang aspek-aspek dalam kehidupan kerjanya yang memengaruhi motivasi dan perilaku mereka, khususnya gaya kepemimpinan, budaya organisasi, tingkatan struktur organisasi, dan implementasi kebijakan personalia. Lain halnya dengan Payne dan Pugh dalam Steers (1985) mendefinisikan iklim organisasi sebagai sikap, nilai, norma, dan perasaan yang dimiliki para karyawan sehubungan dengan organisasi atau perusahaan tempat mereka bekerja.

Dari pemahaman di atas, Kolb dan Rubin dalam Woodard (1994) telah mengidentifikasi 7 (tujuh) aspek-aspek iklim organisasi yaitu: [1] konformitas; [2] tanggungjawab; [3] standar; [4] imbalan; [5] kejelasan organisasi; [6] dukungan dan kehangatan; dan [7] kepemimpinan. Konformitas terbentuk karena adanya pemahaman yang sama di antara para pegawai terhadap peraturan, prosedur dan hukum dalam menjalankan pekerjaan. Setiap pegawai memiliki tanggung jawab masing-masing untuk mewujudkan tujuan organisasi. Tentunya organisasi memiliki standar kualitas tampilan sehingga membuat produknya terkenal, membuat karyawan merasa tertantang untuk menjalankan komitmen. Imbalan yang pantas diterima pegawai atas usahanya merupakan wujud kerja keras dalam mendukung keberhasilan organisasi. Dukungan dan kehangatan sebagai wujud persahabatan di antara seluruh pegawai merupakan nilai yang sangat penting dalam menciptakan hubungan kerja yang baik. Tentunya, aspek-aspek di atas tergantung dari kepemimpinan organisasi dalam pengambilan keputusan sesuai dengan keahliannya.

Beberapa aspek iklim organisasi di atas, masih relevan untuk diimplementasikan pada era saat ini dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Konsep ini memiliki korelasi dengan konsep fasilitas kerja dan keselarasan untuk menjawab pertanyaan penelitian penelitian untuk mewujudkan iklim organisasi yang baik terhadap kelima fasilitas kerja yang menjadi ruang lingkup penelitian yaitu [1] SPKT; [2] tahanan; [3] parkir; [4] toilet; [5] akses disabilitas. Iklim organisasi yang baik, diawali dengan fasilitas kerja yang baik dan tentunya berimplikasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Kepemimpinan dari Kepala Polsek sangat diperlukan dalam iklim organisasi guna mewujudkan aspek-aspek iklim organisasi bagi anggota Polsek.

c. Kualitas Pelayanan.

Bangunan Polsek yang memiliki standar bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Fitzsimmons dalam Sulastiyono (2011 : 35-36) menjelaskan bahwa terdapat lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukuran yaitu: [1] reliabilitas; [2] responsif; [3] kepastian; [4] empati; dan [5] nyata. Reliabilitas (*Reliability*) merupakan kemampuan untuk memberikan secara benar dan tepat tentang jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada publik. Responsif (*Responsiveness*), merupakan timbulnya kesadaran untuk segera bertindak dan memberikan pelayanan publik. Kepastian (*assurance*) merupakan kepercayaan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan dan sifat respek kepada publik. Empati (*empathy*) merupakan wujud perhatian pegawai terhadap keinginan publik yang dilayani. Nyata (*tangibles*)

merupakan *performance* pegawai dan dukungan fasilitas fisik lainnya dalam menunjang pelayanan publik.

Korelasi kualitas pelayanan dengan penelitian ini bahwa bangunan Polsek tidak hanya didukung oleh standar fasilitas fisik seperti ruang SPKT, tahanan, parkir, toilet, dan akses disabilitas tetapi juga didukung oleh anggota Polsek yang memiliki lima dimensi kualitas pelayanan. Hal ini merupakan keharusan bahwa setiap anggota Polsek selaku pelayan publik semakin memiliki kesadaran dan dituntut memiliki dimensi reliabilitas, responsif, kepastian, empati, dan nyata.

HASIL PENELITIAN

Penelitian dilakukan sebanyak 10 (sepuluh) Kepolisian Tingkat Daerah (Polda) dimana masing-masing Polda ditentukan rata-rata 5 (lima) lokasi Polsek sebagai *sampling*. Dalam penelitian ini, fasilitas bangunan Polsek yang menjadi fokus adalah 5 (lima) ruangan yaitu SPKT, tahanan, parkir, toilet, dan akses disabilitas. Kelima ruangan tersebut dilakukan pengamatan langsung guna mengetahui secara pasti kondisi fasilitas yang dikategorikan menjadi 3 (tiga) yaitu: tidak ada, tidak layak, dan layak (lihat Tabel 2).

Secara umum, bangunan 50 Polsek tersebut memiliki usia pakai lebih dari 25 tahun, dan fasilitas bangunannya belum pernah di renovasi atau dibangun ulang, namun hanya dilakukan pemeliharaan gedung seperti pengecatan. Hal ini bisa dimaklumi seberapa besar kualitas fasilitas bangunan Polsek dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Di samping itu, kondisi dinamis masyarakat 25 tahun yang lalu sampai dengan sekarang tentunya mengalami perubahan terutama jumlah demografi, kualitas pendidikan, serta multikultur dengan banyaknya pendatang. Di sisi lain, struktur organisasi Polsek telah mengalami perubahan tipologi mengikuti perkembangan pertumbuhan masyarakat yang dilayaninya. Perubahan tipologi ini dibarengi dengan perubahan jumlah personel yang mengawaki, termasuk beberapa jabatan tertentu mengalami penambahan.

Tabel 2: Kondisi Fasilitas Bangunan Polsek

LOKASI POLDA	FASILITAS BANGUNAN POLSEK														
	SPKT			TAHANAN			PARKIR			TOILET			DISABILITAS		
	TA	TL	L	TA	TL	L	TA	TL	L	TA	TL	L	TA	TL	L
Sumatera Utara	-	1	4	-	2	3	-	2	3	-	1	4	5	-	-
Kepulauan Riau	-	2	2	-	1	3	-	1	3	-	-	4	4	-	-
Jawa Timur	-	-	5	-	2	3	-	2	3	-	1	4	5	-	-
Jawa Barat	-	-	5	-	5	-	-	5	-	-	2	3	5	-	-
Sulawesi Selatan	-	1	4	-	2	3	-	2	3	-	-	5	5	-	-
Kalimantan Barat	-	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	5	-	-
Bengkulu	-	1	4	-	-	5	-	-	5	-	-	5	5	-	-
Sulawesi Tengah	-	3	2	-	2	3	-	2	3	-	5	-	5	-	-
Jambi	-	-	6	-	1	5	-	1	5	-	1	5	5	-	-
Sulawesi Utara	-	2	3	-	-	5	-	-	5	-	1	4	6	-	-
JUMLAH	-	13	37	1	17	32	1	17	32	1	13	36	50	-	-
		50			50			50			50			50	

Sumber: Hasil Penelitian Puslitbang Polri 2021

Keterangan: TA (tidak ada); TL (tidak layak); L (layak)

a. Fasilitas Ruang SPKT.

Ruang SPKT Polsek merupakan etalasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi melalui surat dan alat komunikasi, antara lain telepon, pesan singkat, faksimile, jejaring sosial (internet). Selain itu, petugas SPKT melakukan koordinasi dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain Tindakan Pertama di Tempat Kejadian Perkara (TPTKP).

Dari 50 Polsek hasil pengamatan langsung, semuanya memiliki ruang SPKT karena memang suatu keharusan keberadaannya. Dari lima puluh Polsek tersebut, terdapat ukuran tidak layak sebanyak 13 Polsek dan 37 Polsek dikatakan layak. Ketidak layakan ini dititik beratkan pada faktor: [1] ruangnya sempit; [2] kurangnya pencahayaan; serta [3] kurangnya sirkulasi udara. Implikasinya, kurangnya pelayanan anggota Polsek kepada publik dari faktor kenyamanan dan keamanan.

b. Fasilitas Ruang Tahanan.

Ruang tahanan diperuntukkan bagi masyarakat yang ditahan karena berhubungan dengan kasus pidana supaya tidak melarikan diri dan menghilangkan barang bukti. Meskipun hak masyarakat yang ditahan sedikit dirampas, namun demikian ruang tahanan juga memiliki standar layak dengan tetap mengedepankan faktor keamanan dan memegang prinsip hak asasi manusia.

Dari 50 Polsek hasil pengamatan terhadap fasilitas ruang tahanan, terdapat 1 Polsek tidak memiliki, 17 Polsek tidak layak, dan 32 Polsek dikatakan layak. Polsek yang tidak memiliki ruang tahanan, karena telah berubah tipologi struktur organisasinya yang semula berupa Polisi Tingkat Pos (Polpos) kemudian meningkat tipologinya menjadi Polsek. Peningkatan tipologi ini tidak dibarengi dengan perluasan fasilitas bangunan sehingga berdampak beberapa ruang pelayanan publik dan ruang kerja anggota Polsek belum terpenuhi kelayakannya termasuk ruang tahanan.

Ruang tahanan sejumlah 17 Polsek yang tidak layak, dititikberatkan pada faktor: [1] kurangnya pencahayaan; [2] kurangnya sirkulasi udara; [3] kurangnya fasilitas mandi, cuci, kakus (MCK); [4] kurangnya fasilitas istirahat; dan [5] ruangan terlalu sempit dan penghuninya melebihi kapasitas. Kondisi ini tentunya kurang sehat dan kurang manusiawi termasuk keamanannya. Implikasinya, anggota Polsek memiliki kekawatiran terhadap keselamatan dan keamanan masyarakat yang ditahan ketika penghuninya melebihi kapasitas.

c. Fasilitas Lahan Parkir.

Fasilitas lahan parkir tidak hanya diperuntukkan bagi kendaraan masyarakat yang dilayani, tetapi juga bagi kendaraan anggota Polsek yang sedang menjalani tugas, termasuk untuk kegiatan apel bersama bagi anggota Polsek. Lahan parkir yang luas dan berpagar, tentunya dapat mewujudkan faktor keamanan dan kenyamanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dari 50 Polsek hasil pengamatan terhadap fasilitas lahan parkir, terdapat 1 Polsek tidak memiliki, 17 Polsek tidak layak, dan 32 Polsek dikatakan layak. Polsek yang tidak memiliki lahan parkir, karena telah berubah tipologi struktur organisasinya yang semula berupa Polpos kemudian meningkat tipologinya menjadi Polsek. Peningkatan tipologi ini tidak dibarengi dengan perluasan fasilitas bangunan sehingga berdampak beberapa ruang pelayanan publik dalam hal ini lahan parkir belum terpenuhi.

Sementara itu, 17 Polsek tidak layak lahan parkirnya dititikberatkan pada faktor: [1] sempitnya lahan parkir; [2] tidak adanya pagar pembatas; [3] lahan parkir berbatasan langsung dengan jalan raya. Kondisi ini tentunya kurang memiliki keamanan dan kenyamanan baik bagi masyarakat maupun anggota Polsek. Implikasinya, anggota Polsek sering menerima pengaduan dari masyarakat ketika parkir kendaraannya berada jauh dari lokasi Polsek. Di samping itu dari pendekatan keamanan, rentan terjadi pembaretan bodi kendaraan, dan pencurian.

d. Fasilitas Toilet.

Fasilitas toilet tidak hanya diperuntukkan bagi masyarakat, tetapi juga diperuntukkan bagi anggota Polsek. Keberadaan toilet merupakan keniscayaan dan manusiawi ketika bersinggungan dengan pelayanan publik. Tidak tersedianya toilet atau bahkan kuranglayaknya toilet akan mengganggu pelayanan publik. Di samping itu, akan berdampak pada menurunnya kedatangan masyarakat ke kantor Polsek ketika berurusan dengan masalah sosial di lingkungannya. Di sisi lain, berdampak pula bagi kehadiran anggota Polsek ketika sedang melakukan dinas di kantor.

Dari 50 Polsek hasil pengamatan langsung terkait fasilitas toilet, terdapat 1 Polsek tidak memiliki toilet, 13 Polsek toiletnya tidak layak, dan 36 Polsek toiletnya layak. Ketiadaan toilet pada 1 Polsek dikarenakan Polsek tersebut telah berubah tipologinya dari semula tipologi Polpos berubah menjadi tipologi Polsek. Sehingga peningkatan tipologi ini tidak dibarengi dengan perluasan fasilitas toilet yang menjadi kebutuhan sarana di tingkat Polsek.

Seentara itu, bagi 13 Polsek yang tidak layak toiletnya dititikberatkan pada faktor: [1] sempitnya ruangan; [2] kurangnya pencahayaan; [3] kurangnya sirkulasi udara; dan [4] kurangnya dukungan sanitasi air bersih. Dari pendekatan kesehatan, kenyamanan dan keamanan maka kondisi seperti ini kurang layak bagi masyarakat dan bagi anggota Polsek. Implikasinya, tidak jarang masyarakat menyampaikan keluhan ketidaklayakan toilet dan harus mencari toilet di luar Polsek. Begitu juga bagi anggota Polsek mengalami hal serupa dan berdampak kurang sehatnya lingkungan kerja.

e. Fasilitas Penyandang Disabilitas.

Fasilitas penyandang disabilitas merupakan hak penyandang disabilitas (UURI Nomor 19 Tahun 2011 tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas) melalui penyediaan sarana dan prasarana dalam memberikan akses maupun fasilitas umum yang ramah. Penyediaan sarana dan prasarana ini mengedepankan faktor kemudahan, keamanan, kenyamanan, dan kesiapan sumber daya manusia (SDM). Keberadaan fasilitas bagi penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan dan kesempatan sebagai penerima pelayanan publik antara penyandang difabel dan masyarakat lain yang mempunyai kesempurnaan dalam beraktivitas.

Dari 50 Polsek hasil pengamatan langsung terkait fasilitas penyandang disabilitas, tidak ada satupun Polsek yang menyediakan sarana prasana bagi laum disabilitas. Meskipun kuantitas penyandang disabilitas sangat kecil untuk datang ke Polsek, namun mereka tetap diberikan fasilitas kemudahan. Beberapa fasilitas khusus dan standar yang disiapkan oleh Polsek yaitu: [1] fasilitas parkir, [2] fasilitas jalan/akses menuju kantor Polsek; [3] fasilitas ruang tunggu dan layanan di ruang SPKT; dan [4] fasilitas jalan dan ruang toilet. Implikasi dari tiadanya fasilitas ini, bahwa Polri belum secara maksimal mengimplementasikan amanah dari UURI Nomor 19 Tahun 2011 serta belum menyadari adanya penyandang difabel juga sebagai bagian dari masyarakat yang memerlukan pelayanan Polri.

ANALISIS KRITIS

Dari temuan kelima fasilitas ruang bangunan Polsek yakni SPKT, tahanan, parkir, toilet, dan penyandang disabilitas maka berimplikasi terhadap kualitas pelayanan Polri kepada publik. Maknanya dengan berpegang pada lima prinsip dimensi kualitas pelayanan publik yaitu reliabilitas, responsif, kepastian, empati, dan nyata, maka Polri semakin meningkatkan kualitas publik secara prima yang berdampak pada kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanannya.

Di samping itu, temuan terhadap kelima fasilitas ruang bangunan Polsek di atas merupakan bagian dari fasilitas kerja yang memiliki standar dari pendekatan faktor kebersihan, penerangan, sirkulasi udara, keamanan, serta budaya kerja dalam tim dan kepemimpinan. Di sisi lain dalam pendekatan iklim organisasi, anggota Polsek dituntut memiliki sikap konformitas, tanggungjawab, standar, imbalan, kejelasan organisasi, dukungan dan kehangatan, serta kepemimpinan. Dengan demikian melalui pendekatan fasilitas kerja dan iklim organisasi yang baik, maka ukuran keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diwujudkan.

SIMPULAN

Sebagai tolok ukur peningkatan kualitas pelayanan publik, tentunya diwujudkan dengan tersedianya fasilitas standar bangunan Polsek yang memiliki korelasi dengan fasilitas kerja dan iklim organisasi. Fasilitas bangunan terhadap 50 Polsek dari 10 Polda sebagai *data sampling* yang menjadi temuan ketika dilakukan pengamatan langsung dengan 3 nilai ukur yaitu tidak ada, tidak layak, dan layak adalah sebagai berikut:

- a. Ruang SPKT, sebanyak 13 Polsek tidak layak, dan 37 Polsek layak. Ketidaklayakan ruang SPKT didominasi sempitnya ruangan, kurangnya pencahayaan, dan kurangnya sirkulasi udara. Implikasinya, kurangnya pelayanan anggota Polsek kepada publik dari faktor kenyamanan dan keamanan. Hal ini dijadikan temuan penelitian dalam merumuskan rekomendasi terhadap kondisi yang diharapkan untuk dijadikan standar.
- b. Ruang tahanan, sebanyak 1 Polsek tidak memiliki, 17 Polsek tidak layak, dan 32 Polsek layak. Ketidaklayakan ruang tahanan didominasi kurangnya pencahayaan, kurangnya sirkulasi udara, kuranglayaknya fasilitas mandi, cuci, kakus (MCK), kuranglayaknya fasilitas istirahat, dan ruangan terlalu sempit serta penghuninya melebihi kapasitas. Implikasinya, anggota Polsek memiliki kekawatiran terhadap keselamatan dan keamanan masyarakat yang ditahan ketika penghuninya melebihi kapasitas. Hal ini dijadikan temuan penelitian dalam merumuskan rekomendasi terhadap kondisi yang diharapkan untuk dijadikan standar.
- c. Ruang parkir, sebanyak 1 Polsek tidak memiliki, 17 Polsek tidak layak, dan 32 Polsek layak. Ketidaklayakan didominasi adanya faktor sempitnya lahan parkir, tidak adanya pagar pembatas, dan lahan parkir berbatasan langsung dengan jalan raya. Implikasinya, anggota Polsek sering menerima pengaduan dari masyarakat ketika parkir kendaraannya berada jauh dari lokasi Polsek. Di samping itu dari pendekatan keamanan, rentan terjadi pembaretan bodi kendaraan, dan pencurian. Hal ini dijadikan temuan penelitian dalam merumuskan rekomendasi terhadap kondisi yang diharapkan untuk dijadikan standar.
- d. Ruang toilet, sebanyak 1 Polsek tidak memiliki, 13 Polsek tidak layak, dan 36 Polsek layak. Ketidaklayakan didominasi adanya faktor sempitnya ruangan, kurangnya pencahayaan, kurangnya sirkulasi udara, dan kurangnya dukungan sanitasi air bersih. Implikasinya, tidak jarang masyarakat menyampaikan keluhan ketidaklayakan toilet dan harus mencari toilet di luar Polsek. Begitu juga bagi anggota Polsek mengalami hal serupa dan berdampak kurang sehatnya lingkungan kerja. Hal ini dijadikan temuan penelitian dalam merumuskan rekomendasi terhadap kondisi yang diharapkan untuk dijadikan standar.

- e. Ruang penyandang disabilitas, sejumlah 50 Polsek tidak memiliki ruang bagi penyandang disabilitas. Ketiadaan fasilitas bagi penyandang disabilitas terutama pada fasilitas parkir, fasilitas jalan/akses menuju ruang pelayanan, fasilitas ruang tunggu dan layanan di ruang SPKT, serta fasilitas jalan dan ruang toilet. Implikasi dari tiadanya fasilitas ini, bahwa Polri belum secara maksimal mengimplementasikan amanah dari UURI Nomor 19 Tahun 2011 tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas, serta belum menyadari adanya penyandang difabel juga sebagai bagian dari masyarakat yang memerlukan pelayanan Polri. Hal ini dijadikan temuan penelitian dalam merumuskan rekomendasi terhadap kondisi yang diharapkan untuk dijadikan standar.

REKOMENDASI

Hasil penelitian terhadap temuan 5 fasilitas bangunan Polsek yaitu SPKT, tahanan, parkir, toilet, dan akses disabilitas, yang merupakan *data sampling* dari sekian banyak gelaran Polsek di Indonesia, maka beberapa diantaranya perlu dilakukan peningkatan sarana prasarannya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk itu, beberapa rekomendasi dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

- a. Diperlukan standar/prototipe bangunan Polsek sesuai tipologinya. Prototipe ini dikandung maksud sebagai pedoman ketika akan melakukan renovasi ataupun pembangunan baru Polsek. Untuk menentukan prototipe ini, Polri bisa bekerjasama dengan kementerian/lembaga yang memiliki kompetensi tentang struktur tanah, konstruksi bangunan, dan sarana prasarana.
- b. Terhadap Polsek yang mengalami peningkatan tipologi dari Polpos menjadi Polsek, dapat segera dilakukan pembangunan ulang karena sudah tidak layak lagi dalam memberikan pelayanan publik.
- c. Bagi Polsek yang beberapa fasilitas ruangnya tidak ada maupun tidak layak, maka segera dilakukan pembangunan baru maupun renovasi. Terutama fasilitas bagi penyandang disabilitas, karena mereka juga memiliki hak untuk diberikan pelayanan secara prima seperti masyarakat pada umumnya.

Demikian hasil penelitian yang mengangkat isu pengaruh fasilitas kerja dan iklim organisasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Rekomendasi dari penelitian ini ditujukan kepada Kapolri dan pengemban fungsi logistik di lingkungan Polri untuk dijadikan pedoman dalam menentukan kebijakan. Penulis mengucapkan terima kasih atas keterlibatan beberapa peneliti serta keterlibatan responden selama pelaksanaan sampai dengan selesainya kegiatan penelitian..

DAFTAR PUSTAKA

- Bowditch, J. L., & Buono, A. F. (1997). *"A Primer on Organizational Behavior"*. Fourth Edition, New York: John Willey & Sons
- Davis, K. dan Newstrom, J. (1994). *"Human Behavior at Work. Organization Behavior 9th Edition"*. Singapore: Mc. GrawHill International.
- , (2000). *"Perilaku Dalam Organisasi"*, Edisi ketujuh Alih Bahasa Agus Darma. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Fitzsimmons, James A and Mona J. Fitzsimmons. (2011). *"Service Management: Operations, Strategy, Information Technology 7th edition"*. New York: The McGrawHill International Edition.
- Hidayat, C.N. (2015). *"Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor PT. Keramik Diamond Industries"*. Jakarta: AGORA 3(2).

- Noah, Y. & Steve, M. (2012). "*Work Environment and Job Attitude Among Employees in A Nigerian Work Organization*". Abuja: Journal of Sustainable Society 1(2).
- Rasyid, Muhammad Ryaas. (1996). "*Makna Pemerintahan, Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*". Jakarta: Yarsif Watampone.
- Steers, R.M. (1985). "*Efektifitas Organisasi (H. Pujaatmaja, Pengalih Bahasa)*". Jakarta: Erlangga
- Taiwo, A.S. (2010). "*The Influence of Work Environment on Workers Productivity: A Case of Selected Oil and Gas Industry in Lagos, Nigeria*". Lagos: African Journal of Business Management 4 (3).
- Thoha, Miftah. (1996). "*Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*". Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Woodard, G., Cassill, N. and Herr, D. (1994). "*The Relationship between Psychological Climate and Work Motivation in a Retail Environment*". New York: NY: Routledge.