

Pengaruh Komitmen Kerja Dan Pemberdayaan Pegawai Terhadap Pelayanan SP2HP Dan Sidik Jari Pada Sat. Reskrim Banjar

Aef Kusyanto

Universitas Galuh

Apri Budianto

Universitas Galuh

Ferey Herman

Universitas Galuh

Korespondensi penulis : aefkusyanto12@gmail.com

Abstract. *The background of this research was to determine work commitment and employee empowerment towards SP2HP and Fingerprint services on Sat. Banjar Criminal. This study uses a quantitative descriptive method, with the result that work commitment has a significant effect on SP2HP services and fingerprints. This means that if work commitment is increased, SP2HP and fingerprint services will also increase. Employee empowerment has a significant effect on SP2HP and fingerprint services. This means that if employee empowerment is increased, SP2HP and fingerprint services will also increase. Work commitment and employee empowerment have a significant effect on SP2HP and fingerprint services. This means that if work commitment and employee empowerment are increased, SP2HP and fingerprint services will also increase.*

Keywords : *work commitment, employee empowerment, service*

Abstrak. Latar belakang penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui komitmen kerja dan pemberdayaan pegawai terhadap pelayanan SP2HP dan Sidik Jari pada Sat. Reskrim Banjar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan hasil bahwa komitmen kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan SP2HP dan sidik jari. Artinya jika komitmen kerja ditingkatkan, maka pelayanan SP2HP dan sidik jari juga akan mengalami peningkatan. Pemberdayaan pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan SP2HP dan sidik jari. Artinya jika pemberdayaan pegawai ditingkatkan, maka pelayanan SP2HP dan sidik jari juga akan mengalami peningkatan. Komitmen kerja dan pemberdayaan pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan SP2HP dan sidik jari. Artinya jika Komitmen kerja dan pemberdayaan pegawai ditingkatkan, maka pelayanan SP2HP dan sidik jari juga akan mengalami peningkatan.

Kata Kunci : komitmen kerja, pemberdayaan pegawai, pelayanan

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan bentuk pengabdian yang di berikan instansi pemerintahan kepada masyarakat. Kepolisian merupakan instansi pemerintah memberikan pelayanan langsung

kepada masyarakat. Sesuai dengan tugasnya, kepolisian kepolisisn memberikan pelayanan seperti pembuatan Laporan Polisi, Laporan Kehilangan, Kecelakaan, Kematian, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Izin Keramaian, Surat Izin Jalan, Surat Izin Mengemudi (SIM), perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan bermotor (STNK), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Keterangan Bebas Narkoba (SKBN) dan lain-lain.

Berdasarkan hasil pra survey untuk mengetahui bagaimana dan berapa banyak pelayanan yang diberikan selama tiga tahun terakhir, tampak sebagaimana dalam tabel berikut.

Tabel 1
Data Pelayanan oleh Sat. Reskrim Banjar

No.	Tahun	SP2HP	SKCK
1.	2019	213	772
2.	2020	284	616
3.	2021	224	525

Sumber: Dokumentasi Sat. Reskrim Banjar

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Sat. Reskrim Banjar dalam bentuk SP2HP mengalami fluktuatif, di tahun 2019 data yang di peroleh sebesar 213 sedangkan di tahun 2020 mengalami peningkatan menjadi 284 dan kembali mengalami penurunan di tahun 2021 yaitu menjadi sebesar 224. Sementara itu pelayanan yang dilakukan dalam bentuk SKCK mengalami penurunan dari tahun 2019 ke tahun 2021. Hal ni tentu saja perlu di ketahui apa yang menjadi faktor penyebabnya. Diduga kuat terdapat dua variabel yang berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan Sat. Reskrim Banjar , dua variabel yang di maksud adalah komitmen kerja dan pemberdayaan pegawai.

Komitmen pihak kepolisian untuk memberikan perlindungan dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat menjadi salah satu faktor penting yang mendukung tercapainya pelayanan yang di harapkan oleh masyarakat. Jika pihak kepolisian tidak memiliki komitmen yang kuat untuk membrikan pelayanan, maka pelayanan yang di harapkan masyarakat tidak akan tercapai.

Selain variabel komitmen, yang berpengaruh terhadap pelayanan adalah pemberdayaan pegawai. Pemberdayaan merupakan salah satu cara yang dilakukan untuk memperkuat atau meningkatkan motivasi anggota kepolisian untuk terus menjadi pelayan dan pengayom masyarakat. Tanpa pemberdayaan yang konsisten, maka kemungkinan besar pelayanan yang diharapkan akan terwujud.

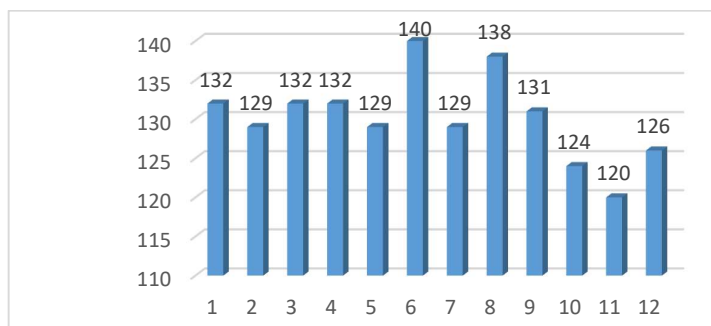
METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang di hunakan adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode yang dirancang , terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.

HASIL PENELITIAN

1. Komitmen Kerja

Hasil tanggapan responden terhadap variabel komitmen kerja tampak sebagaimana dalam grafik berikut.



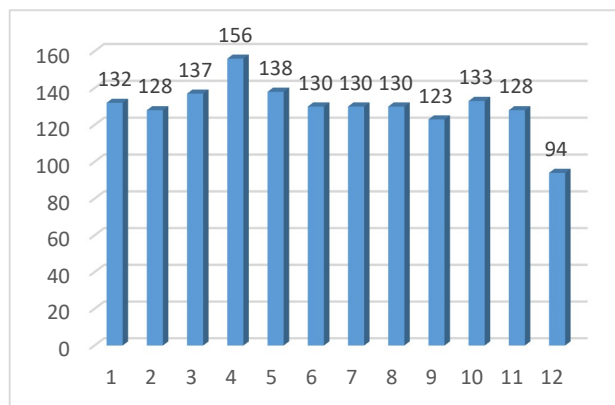
Gambar 1

Hasil tanggapan responden terhadap variabel komitmen kerja

Berdasarkan grafik di atas, jelas terlihat bahwa tanggapan tertinggi berada pada pertanyaan keenam dengan jumlah skor 140. Dan tanggapan terendah terdapat pada sial nmor 11 dengan jumlah nilai sebesar 120.

2. Pemberdayaan Pegawai

Hasil tanggapan responden terhadap variabel pemberdayaan pegawai tampak sebagaimana dalam grafik berikut.



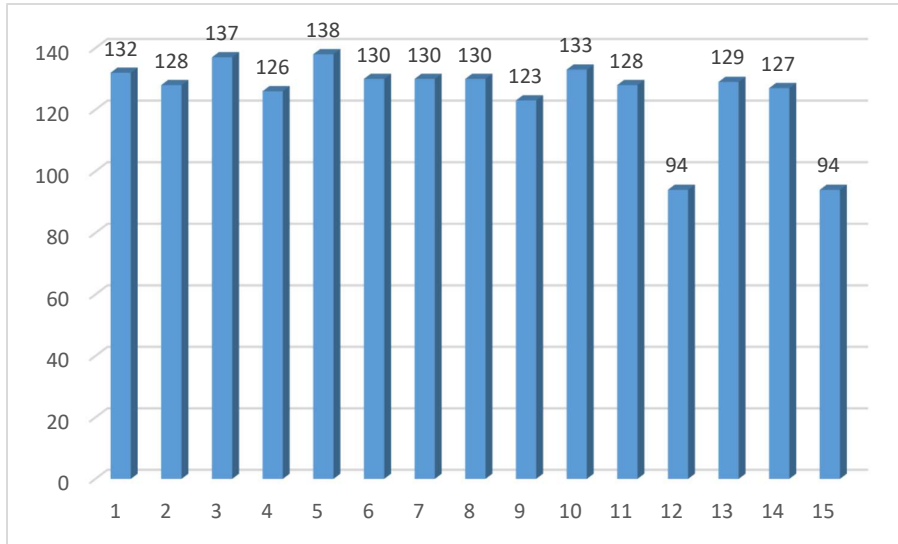
Gambar 2

Hasil tanggapan responden terhadap variable pemberdayaan pegawai

Berdasarkan grafik di atas, jelas terlihat bahwa tanggapan tertinggi berada pada pertanyaan keempat dengan jumlah skor 156. Dan tanggapan terendah terdapat pada sial nmor 12 dengan jumlah nilai sebesar 94

3. Kinerja pegawai

Hasil tanggapan responden terhadap variabel kinerja pegawai tampak sebagaimana dalam grafik berikut.



Gambar 3

Hasil tanggapan responden terhadap variabel Kinerja Pegawai

Berdasarkan grafik di atas, jelas terlihat bahwa tanggapan tertinggi berada pada pertanyaan kelima dengan jumlah skor 128. Dan tanggapan terendah terdapat pada sial nomor 12 dengan jumlah nilai sebesar 94

PEMBUKTIAN HIPOTESIS

Berdasarkan hasil analisis data melalui proses perhitungan SPSS, maka diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 1
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.095	3.017		2.020	.052
	Komitmen kerja	.070	.097	.070	.722	.476
	Pemberdayaan pegawai	1.022	.112	.889	9.117	.000

a. Dependent Variable: pelayanan

Hipotesis 1: Komitmen Kerja Berpengaruh Terhadap Pelayanan

Hasil penelitian diketahui bahwa hubungan komitmen kerja dengan pelayanan sebesar 0.070, yang menunjukkan bahwa adanya hubungan sangat rendah antara komitmen dengan pelayanan. Dari tabel yang sama juga diketahui besarnya pengaruh komitmen kerja terhadap pelayanan dengan perolehan nilai sebesar 4.9%. artinya ada pengaruh sangat rendah kepada pelayanan dari komitmen kerja.

Untuk mengetahui signifikansi variabel komitmen kerja terhadap pelayanan, maka dilakukan uji t dengan hasil $t_{\text{tabel}} : 0.722$. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ ($0.722 < 1.69389$). dengan demikian hipotesis satu yang menyatakan komitmen kerja berpengaruh terhadap pelayanan, ditolak.

Hipotesis 2 : Pemberdayaan Pegawai Berpengaruh Terhadap Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan pemberdayaan pegawai dengan pelayanan sebesar 0.889, yang menunjukkan bahwa adanya hubungan kuat antara pemberdayaan pegawai dengan pelayanan. Dari tabel yang sama juga diketahui besarnya pengaruh pemberdayaan pegawai terhadap pelayanan dengan perolehan nilai sebesar 79.03%. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang kuat kepada pelayanan dari pemberdayaan pegawai.

Untuk mengetahui signifikansi variabel pemberdayaan pegawai terhadap pelayanan, maka dilakukan uji t dengan hasil sebesar 9.117. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($9.117 > 1.69389$). artinya pemberdayaan pegawai berpengaruh terhadap pelayanan, di terima.

Hipotesis 3 : Komitmen Kerja dan Pemberdayaan Pegawai Berpengaruh Terhadap Pelayanan

Tabel 2
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.947 ^a	.897	.891	2.02985

a. Predictors: (Constant), pemberdayaan pegawai, komitmenkerja

Gasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan komitmen kerja dan pemberdayaan pegawai dengan pelayanan sebesar 0.947, yang menunjukkan bahwa adanya hubungan sangat kuat antara komitmen kerja dan pemberdayaan pegawai dengan pelayanan. Dari tabel yang sama juga diketahui besarnya pengaruh komitmen kerja dan pemberdayaan pegawai terhadap

pelayanan dengan perolehan nilai sebesar 89.7%. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang sangat kuat kepada pelayanan dari komitmen kerja dan pemberdayaan pegawai.

Untuk mengetahui signifikansi variabel komitmen kerja dan pemberdayaan pegawai terhadap pelayanan, maka dilakukan uji f dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 3
ANOVA^B

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1116.889	2	558.445	135.536	.000 ^a
	Residual	127.728	31	4.120		
	Total	1244.618	33			

a. Predictors: (Constant), pemberdayaan pegawai, komitmen kerja

b. Dependent Variable: pelayanan

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa perolehan nilai f_{hitung} sebesar 135.536 lebih besar dari f_{tabel} sebesar 4.15. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} >$ dari f_{tabel} ($135.536 > 4.15$). dengan demikian hipotesis yang menyatakan komitmen kerja dan pemberdayaan pegawai berpengaruh terhadap pelayanan, di terima.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Komitmen Kerja terhadap Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa perolehan skor dari tanggapan responden terhadap variabel komitmen kerja termasuk kategori baik. Dengan kata lain bahwa komitmen kerja anggota Sat Reskrim Banjar sudah baik, walaupun masih ada beberapa indikaor yang masih perlu di tingkatkan.

Sementara itu hasil perhitungan korelasi menunjukkan bahwa komitmen kerja memiliki hubungan positif sangat rendah dengan pelayana. Artinya jika komitmen kerja ditingkatkan, maka pelayanan juga akan meningkat walaupun sangat rendah. Begitu juga dengan hasil perhitungan determinasi atau pengaruh menunjukkan bahwa komitmen kerja berpengaruh positif terhadap pelayanan. Artinya selama anggota Sat Reskrim memiliki komitmen yang tinggi terhadap tugas pokok dan fungsinya maka sejak itu pula pelayanan SP2HP dan pelayanan sidik jari akan terlaksana dengan baik.

Hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel yang menyatakan bahwa komitmen kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Banjar.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dadang Supriatna. 2020. dengan judul penelitian “Pengaruh Komitmen Dan Profesionalisme Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat” diperoleh hasil bahwa komitmen dan profesionalisme berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan. Artinya jika komitmen dan profesionalisme meningkat maka akan diikuti oleh peningkatan efektivitas pelayanan.

Penelitian lain dilakukan oleh Restin Meilina. 2020. Dengan judul penelitian Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behaviour* (Ocb) Dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Diperoleh hasil bahwa Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behaviour* (Ocb) Dan berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

2. Pengaruh Pemberdayaan Pegawai Terhadap Pelayanan

Sementara itu hasil penelitian terhadap variabel pemberdayaan pegawai, diketahui bahwa perolehan skor dari tanggapan responden terhadap variabel pemberdayaan pegawai termasuk kategori baik. Dengan kata lain bahwa pemberdayaan pegawai anggota Sat Reskrim Banjar sudah baik, baik itu dilaksanakan di dalam instansi maupun di luar instansi seperti melakukan pendidikan secara mandiri atau pendidikan dan latihan yang dilakukan oleh instansi. Namun demikian, masih ada beberapa variabel yang masih belum dilaksanakan secara optimal dan perlu ditingkatkan.

Sementara itu hasil perhitungan korelasi menunjukkan bahwa pemberdayaan pegawai memiliki hubungan sangat kuat dengan pelayanan. Artinya jika pemberdayaan pegawai ditingkatkan, maka pelayanan juga akan meningkat. Begitu juga dengan hasil perhitungan determinasi atau pengaruh menunjukkan bahwa pemberdayaan pegawai berpengaruh positif terhadap pelayanan. Artinya selama Sat Reskrim Banjar melakukan pemberdayaan secara kontinyu dan berkesinambungan, maka pelayanan SP2HP dan sidik jari akan dapat dilaksanakan sesuai kebutuhan masyarakat. Sebab dengan pemberdayaan pegawai, akan mampu meringankan beban organisasi baik secara individu maupun secara keseluruhan..

Hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel yang menyatakan bahwa pemberdayaan pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Banjar .

Hasil penelitian di atas sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Monang Sitorus. 2021. Dengan judul penelitian Pengaruh Pemberdayaan dan Perilaku Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Perijinan SIUP pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemberdayaan dan Perilaku Karyawan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perijinan SIUP pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan.

Begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Graciella Tigauw, Salmin Dengo, Rully Mambo. 2022. Dengan judul penelitian Pengaruh pemberdayaan pegawai terhadap peningkatan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado, hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemberdayaan pegawai berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado.

3. Pengaruh Komitmen Kerja dan Pemberdayaan Pegawai Terhadap Pelayanan

Tanggapan responden terhadap variabel pelayanan diketahui bahwa perolehan skor dari tanggapan responden terhadap variabel pelayanan termasuk kategori baik. Dengan kata lain bahwa pelayanan Anggota Sat Reskrim Banjar sudah baik, dilihat dari aspek-aspek pelayanan.

Sementara itu hasil perhitungan korelasi menunjukkan bahwa komitmen kerja dan pemberdayaan pegawai memiliki hubungan sangat kuat dengan pelayanan. Artinya jika komitmen kerja dan pemberdayaan pegawai ditingkatkan, maka pelayanan juga akan meningkat. Begitu juga dengan hasil perhitungan determinasi atau pengaruh menunjukkan bahwa komitmen kerja dan pemberdayaan pegawai berpengaruh positif terhadap pelayanan. Artinya selama Sat Reskrim Banjar melakukan komitmen kerja dan pemberdayaan pegawai secara kintinyu dan berkesinambungan, maka pelayanan SP2HP dan sidik jari akan dapat dilaksanakan sesuai kebutuhan masyarakat. Sebab dengan komitmen kerja dan pemberdayaan pegawai, akan mampu menyelesaikan pekerjaan secara teratur dan sesuai dengan target yang telah ditentukan serta kebutuhan masyarakat yang di lakayni.\

Hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa f hitung lebih besar dari f tabel yang menyatakan bahwa komitmen kerja dan pemberdayaan pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Banjar. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putu Saroyini Piartrini.2020. dengan judul “Pengaruh Komitmen kerja dan Pemberdayaan karyawan terhadap pelayanan karyawan” diperoleh kesimpulan bahwa komitmen kerja dan Pemberdayaan karyawan berpengaruh terhadap pelayanan karyawan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan beberapa hasil untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini dengan simpulan sebagai berikut.

1. Komitmen kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pelayanan SP2HP dan sidik jari. Artinya jika komitmen kerja ditingkatkan, maka pelayanan SP2HP dan sidik jari juga akan mengalami peningkatan.
2. Pemberdayaan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan SP2HP dan sidik jari. Artinya jika pemberdayaan pegawai ditingkatkan, maka pelayanan SP2HP dan sidik jari juga akan mengalami peningkatan.
3. Komitmen kerja dan pemberdayaan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan SP2HP dan sidik jari. Artinya jika Komitmen kerja dan pemberdayaan pegawai ditingkatkan, maka pelayanan SP2HP dan sidik jari juga akan mengalami peningkatan

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Allen dan Mayer, N.J., dan Meyer, J.P. 1990. *The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to organization. Journal of occupational psychology*, 63, 1–18.
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Arikunto, 2016. *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik (ed. 6)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Borghei et al. 2018. *The Impact of Leadership Style on Employee's Performance in an Organization. Public Policy and Administration Research*. 5(1). Pp. 193-206.
- Byron, 2020. *Human resource management (An Experimental Approach International Edition)*. Singapore: Mc. GrawHill Inc
- Cavus, M, F., & Gokcen, A 2020. Psychological capital: definition, components and effects. *British Journal of Education, Society & Behavioural Science*. 5(3), 244-255
- Dessler. 2017. *Human Resource Management. United States America*: Pearson Education
- Djoko Prakoso. 2017. *Mengenal Lembaga Kejaksaan di Indonesia*, PT.Bina Aksara, Jakarta.
- Dwiyanto, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Ghozali, Imam. 2020. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta PT. Bumi Aksara.
- . 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Hery 2018. *Analisis Laporan Keuangan : Integrated and Comprehensive Edition. Cetakan Ketiga*. PT. Gramedia : Jakarta.
- Jay Heizer dan Barry Render. 2019. *Manajemen Operasi Buku 1 Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kadarisman, 2020. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Kurniawan, 2015 .Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Garam (PERSERO). Magister Manajemen, Universitas Narotama.Vol.1, No. 2.