

**KINERJA PAMOBVIT POLDA SULAWESI TENGAH
DALAM PENGAMANAN OBJEK VITAL PERBANKAN**

Rohki Fransiscus Purba^{1*}, Timuddin DG. M. Bauwo², Ince Dian Afnita³
^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, Palu, Indonesia

RIWAYAT ARTIKEL**Diterima:**

17-04-2026

Disetujui:

05-05-2026

Dipublikasi:

01-06-2026

Kata Kunci:

*Kinerja Aparat Kepolisian;
Pamobvit; Objek Vital
Perbankan; Pelayanan
Publik*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja aparat kepolisian dalam pelayanan jasa pengamanan objek vital perbankan pada Direktorat Pengamanan Objek Vital (Pamobvit) Kepolisian Daerah Sulawesi Tengah. Pengamanan sektor perbankan merupakan bagian penting dari upaya menjaga stabilitas keamanan dan ekonomi, mengingat lembaga perbankan termasuk dalam kategori objek vital yang memiliki potensi kerawanan tinggi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposive yang terdiri dari aparat Pamobvit dan pihak perbankan sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparat kepolisian pada aspek produktivitas, kualitas layanan, dan responsivitas berada pada kategori baik, yang ditandai dengan kesiapsiagaan aparat, upaya pemberian pelayanan terbaik, serta kemampuan merespons kebutuhan pengamanan secara cepat. Namun demikian, pada aspek tanggungjawab masih ditemukan kelemahan berupa ketidaksesuaian pelaksanaan tugas di lapangan, sedangkan aspek akuntabilitas belum optimal yang ditunjukkan oleh belum meratanya kerja sama pengamanan antara kepolisian dan pihak perbankan. Secara keseluruhan, kinerja Pamobvit Polda Sulawesi Tengah tergolong cukup baik secara operasional, namun masih memerlukan penguatan pada aspek kepatuhan prosedural dan akuntabilitas agar pelayanan pengamanan objek vital perbankan dapat berjalan lebih efektif dan terstandarisasi.

PENDAHULUAN

Direktorat Pengamanan Objek Vital (Ditpamobvit) merupakan unsur pelaksana tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia yang memiliki peran dalam penyelenggaraan pengamanan terhadap objek-objek yang memiliki nilai strategis bagi kepentingan nasional. Tugas tersebut mencakup pengamanan kawasan tertentu, objek wisata, pengamanan VIP, serta pelaksanaan audit sistem pengamanan objek vital nasional. Dalam konteks keamanan publik, fungsi ini tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga preventif melalui patroli, pengawasan, serta kerja sama dengan berbagai pihak dalam menjaga stabilitas keamanan.

Objek vital, termasuk sektor perbankan, merupakan bagian dari infrastruktur penting yang memiliki potensi gangguan keamanan dan dapat berdampak pada stabilitas ekonomi apabila terjadi gangguan. Studi dalam bidang keamanan publik menunjukkan bahwa sektor keuangan termasuk dalam kategori critical infrastructure yang sangat rentan terhadap kejahatan terorganisir maupun kejahatan konvensional (Collier & Lakoff, 2008; Button, 2016). Oleh karena itu, pengamanan sektor perbankan menjadi bagian penting dalam sistem keamanan nasional.

Dalam praktiknya, pengamanan objek vital perbankan melibatkan kerja sama antara kepolisian dan pihak perbankan melalui mekanisme kerja sama operasional. Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi kerja sama keamanan publik sering menghadapi tantangan berupa ketidakkonsistenan pelaksanaan, keterbatasan sumber daya, serta perbedaan persepsi antara aktor yang terlibat (Loader & Walker, 2007; Johnston & Shearing, 2003). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan formal dan implementasi di lapangan dalam pengelolaan keamanan berbasis kolaborasi.

Dalam perspektif administrasi publik, kinerja organisasi merupakan aspek penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik. Kinerja tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses pelaksanaan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dwiyanto (2006) menjelaskan bahwa kinerja pelayanan publik dapat diukur melalui lima indikator utama, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Indikator tersebut telah banyak digunakan dalam penelitian pelayanan publik untuk menilai efektivitas birokrasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Penelitian dalam bidang pelayanan publik juga menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan pengguna layanan secara cepat dan tepat. Kettl (2000) dalam kajian *governance modern* menekankan bahwa efektivitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan institusi dalam beradaptasi dan berkolaborasi dengan aktor lain. Selain itu, Frederickson (1997) menekankan bahwa birokrasi publik harus mampu menjaga akuntabilitas dan responsibilitas dalam setiap proses pelayanan agar kepercayaan publik tetap terjaga.

Namun demikian, dalam konteks pengamanan objek vital perbankan, masih ditemukan adanya ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan kerja sama pengamanan antara pihak kepolisian dan perbankan. Beberapa studi menunjukkan bahwa implementasi kebijakan keamanan sering mengalami hambatan pada level operasional, terutama dalam aspek kepatuhan prosedur dan koordinasi antar lembaga (Bayley & Shearing, 2001). Kondisi ini dapat berdampak pada tidak optimalnya pelayanan pengamanan yang seharusnya bersifat berkelanjutan dan terstandarisasi.

Berdasarkan observasi awal di lapangan, masih ditemukan bahwa tidak semua lembaga perbankan secara konsisten menggunakan jasa pengamanan dari kepolisian di wilayah Sulawesi Tengah. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi, kerja sama kelembagaan, dan implementasi di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis kinerja aparat kepolisian dalam pelayanan jasa pengamanan objek vital perbankan pada Direktorat Pengamanan Objek Vital Kepolisian Daerah Sulawesi Tengah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis kinerja aparat Direktorat Pengamanan Objek Vital (Pamobvit) Kepolisian Daerah Sulawesi Tengah dalam pelayanan jasa pengamanan objek vital perbankan. Lokasi penelitian berada di lingkungan Pamobvit Polda Sulawesi Tengah serta pihak perbankan yang menjadi pengguna layanan pengamanan. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dengan fokus penelitian, yang terdiri dari aparat Pamobvit dan pihak perbankan.

Data penelitian diperoleh dari data primer melalui wawancara dan observasi, serta data sekunder melalui dokumen dan regulasi terkait pengamanan objek vital perbankan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran yang utuh mengenai kinerja pelayanan. Analisis data dilakukan dengan

model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sehingga diperoleh gambaran kinerja berdasarkan indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kinerja aparat kepolisian pada Direktorat Pengamanan Objek Vital (Pamobvit) Kepolisian Daerah Sulawesi Tengah dalam pelayanan jasa pengamanan objek vital perbankan dianalisis melalui lima indikator, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

1. Produktivitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas aparat kepolisian dalam pelayanan jasa pengamanan objek vital perbankan tergolong baik. Mayoritas responden menyatakan bahwa aparat kepolisian menunjukkan kesiapsiagaan tinggi dalam melaksanakan tugas pengamanan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan bahwa:

“Aparat bersedia bekerja 24 jam penuh untuk melakukan tindak pengamanan apabila diminta”.

Temuan ini menunjukkan bahwa aspek kesediaan waktu kerja dan kesiapan operasional menjadi kekuatan utama dalam produktivitas pelayanan.

2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat kepolisian juga tergolong baik berdasarkan persepsi responden. Aparat dinilai berupaya memberikan pelayanan terbaik sesuai kemampuan sumber daya yang dimiliki. Hal ini ditegaskan oleh pernyataan anggota kepolisian:

“Kami mencoba memberikan pelayanan terbaik yang mampu kami berikan”.

Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan lebih banyak ditopang oleh komitmen individu aparat dibandingkan dukungan sistem yang optimal.

3. Responsivitas

Responsivitas aparat kepolisian dalam menangani laporan dan permintaan pengamanan berada pada kategori baik. Aparat dinilai cepat tanggap terhadap setiap laporan yang masuk serta sigap dalam merespons kebutuhan pengamanan. Sebagaimana disampaikan oleh informan:

“Kami selalu sigap dan cepat menindaklanjuti apabila ada laporan yang masuk. Begitu pula ketika diminta melakukan pengamanan, kami selalu siap sedia”.

Hal ini menunjukkan bahwa aspek kecepatan respon menjadi keunggulan dalam pelayanan Pamobvit.

4. Responsibilitas

Berbeda dengan tiga indikator sebelumnya, responsibilitas aparat kepolisian masih berada pada kategori kurang baik. Beberapa responden menyatakan bahwa terdapat ketidaksesuaian pelaksanaan tugas di lapangan, seperti ketidakhadiran anggota pada pos pengamanan saat diperlukan. Hal ini menunjukkan adanya persoalan dalam kepatuhan terhadap jadwal dan penugasan yang telah ditetapkan.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas pelayanan pengamanan objek vital perbankan juga masih belum optimal. Hal ini disebabkan masih banyak pihak perbankan yang belum menggunakan jasa pengamanan dari kepolisian, meskipun terdapat regulasi yang mengaturnya. Sebagaimana disampaikan oleh Dirpamobvit:

“Masih banyak jasa perbankan yang belum menggunakan jasa pengamanan dari Polda. Padahal ada aturan yang mengatur hal tersebut, entah disebabkan oleh ketidaktahuan atau mungkin lebih mempercayai penggunaan pengamanan dari banknya masing-masing”.

Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi dan implementasi di lapangan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparat Direktorat Pengamanan Objek Vital (Pamobvit) Kepolisian Daerah Sulawesi Tengah dalam pelayanan jasa pengamanan objek vital perbankan memiliki variasi pada lima indikator utama, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Secara umum, temuan ini dapat dijelaskan melalui perspektif teori kinerja pelayanan publik yang menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek output, tetapi juga oleh kesesuaian prosedural, kepatuhan terhadap aturan, serta transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik.

Produktivitas aparat yang tergolong baik menunjukkan bahwa secara operasional organisasi memiliki kemampuan untuk menjalankan fungsi pengamanan dengan cukup efektif, terutama dalam aspek kesiapsiagaan dan fleksibilitas waktu kerja. Hal ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2006) yang menyatakan bahwa produktivitas birokrasi publik tidak hanya diukur dari jumlah output yang dihasilkan, tetapi juga dari kemampuan organisasi dalam mengoptimalkan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan pelayanan. Dalam konteks penelitian ini, tingginya kesiapsiagaan aparat yang bersedia bekerja dalam waktu 24 jam menunjukkan adanya komitmen tinggi di tingkat individu, meskipun hal tersebut belum sepenuhnya didukung oleh sistem organisasi yang kuat dan terstruktur.

Pada aspek kualitas layanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat dinilai baik oleh responden, terutama karena adanya upaya maksimal dari petugas dalam memberikan layanan pengamanan. Temuan ini dapat dijelaskan melalui model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menyatakan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh lima dimensi utama, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan Pamobvit lebih banyak ditentukan oleh komitmen personal aparat dibandingkan dengan sistem pelayanan yang baku dan terstandarisasi, sehingga menunjukkan bahwa aspek reliability dan assurance masih sangat bergantung pada individu, bukan pada institusi secara menyeluruh.

Selanjutnya, responsivitas aparat menunjukkan hasil yang baik, di mana aparat dinilai cepat tanggap dalam merespons laporan dan permintaan pengamanan. Dalam literatur administrasi publik, responsivitas merupakan salah satu indikator penting kinerja birokrasi. Dwiyanto (2006) menjelaskan bahwa responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat dan meresponsnya secara cepat dan tepat. Temuan ini menunjukkan bahwa Pamobvit memiliki keunggulan dalam aspek kecepatan respon, yang sangat relevan dalam konteks layanan pengamanan objek vital yang bersifat darurat dan membutuhkan tindakan segera.

Berbeda dengan tiga indikator sebelumnya, responsibilitas aparat masih menunjukkan kondisi yang kurang baik. Hal ini tercermin dari adanya ketidaksesuaian pelaksanaan tugas di lapangan, seperti ketidakhadiran anggota pada pos pengamanan saat dibutuhkan. Dalam perspektif tata kelola pemerintahan yang baik, responsibilitas berkaitan erat dengan kepatuhan terhadap aturan, prosedur, dan standar operasional yang telah ditetapkan. Denhardt dan Denhardt (2003) menegaskan bahwa birokrasi publik harus berorientasi pada pelayanan yang berbasis aturan dan akuntabilitas, bukan semata-mata pada diskresi individu. Kondisi yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan adanya kelemahan dalam sistem pengawasan internal serta implementasi standar operasional prosedur yang belum optimal.

Pada aspek akuntabilitas, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Pamobvit dalam pengamanan objek vital perbankan masih belum optimal. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya pihak perbankan yang belum menggunakan jasa pengamanan dari kepolisian meskipun telah terdapat regulasi yang mengaturnya. Dalam teori akuntabilitas publik, organisasi pemerintah dituntut untuk dapat mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan kebijakan kepada publik maupun otoritas yang lebih tinggi. Bovens (2007) mendefinisikan akuntabilitas sebagai hubungan di mana aktor diwajibkan untuk menjelaskan dan dapat dimintai pertanggungjawaban atas tindakannya. Dalam konteks ini, rendahnya tingkat penggunaan layanan Pamobvit oleh perbankan menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi dan implementasi, yang dapat disebabkan oleh lemahnya sosialisasi kebijakan, koordinasi antar lembaga, maupun preferensi pengguna jasa terhadap alternatif pengamanan lain.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Pamobvit Polda Sulawesi Tengah berada dalam kondisi yang relatif baik namun belum konsisten secara sistemik. Dua indikator utama, yaitu produktivitas dan responsivitas, menunjukkan capaian yang baik, sedangkan kualitas layanan masih sangat bergantung pada individu aparat. Di sisi lain, tanggungjawab dan akuntabilitas masih menjadi aspek yang perlu diperkuat. Dalam perspektif teori kinerja pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Dwiyanto (2006) serta konsep kualitas layanan Parasuraman et al. (1988), kondisi ini mencerminkan bahwa organisasi telah memiliki kapasitas operasional yang cukup baik, namun belum sepenuhnya didukung oleh sistem tata kelola yang kuat, terstandarisasi, dan akuntabel.

KESIMPULAN

Kinerja aparat Direktorat Pengamanan Objek Vital (Pamobvit) Polda Sulawesi Tengah dalam pelayanan jasa pengamanan objek vital perbankan secara umum berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya konsisten pada seluruh aspek penilaian. Produktivitas, kualitas layanan, dan responsivitas menunjukkan hasil yang baik, ditandai dengan kesiapsiagaan aparat, upaya pemberian pelayanan terbaik, serta kecepatan dalam merespons kebutuhan pengamanan. Namun demikian, pada aspek tanggungjawab masih ditemukan kelemahan yang terlihat dari ketidaksesuaian pelaksanaan tugas di lapangan dengan standar yang telah ditetapkan. Sementara itu, akuntabilitas juga belum optimal, yang ditunjukkan oleh masih rendahnya penggunaan jasa pengamanan kepolisian oleh pihak perbankan meskipun telah terdapat regulasi yang mengaturnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja Pamobvit sudah baik secara operasional, tetapi masih perlu penguatan pada aspek kepatuhan prosedural dan akuntabilitas agar pelayanan pengamanan objek vital perbankan dapat berjalan lebih efektif dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

REFERENSI

- Bayley, D. H., & Shearing, C. D. (2001). *The New Structure of Policing: Description, Conceptualization, and Research Agenda*. National Institute of Justice.
- Bovens, M. (2007). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework. *European Law Journal*, 13(4), 447–468.
- Button, M. (2016). *Private policing*. In *Oxford Handbook of Criminology (5th ed.)*. Oxford University Press.
- Collier, S. J., & Lakoff, A. (2008). Distributed preparedness: The spatial logic of domestic security in the United States. *Environment and Planning D: Society and Space*, 26(1), 7–28.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, not Steering*. M.E. Sharpe.

- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Frederickson, H. G. (1997). *The Spirit of Public Administration*. Jossey-Bass.
- Johnston, L., & Shearing, C. (2003). *Governing Security: Explorations in Policing and Justice*. Routledge.
- Kettl, D. F. (2000). *The Transformation of Governance: Globalization, Devolution, and the Role of Government*. Public Administration Review.
- Loader, I., & Walker, N. (2007). *Civilizing Security*. Cambridge University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.