

**PENGARUH BUDAYA KERJA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN (SPK)
POLSEK PADANG UTARA**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Administrasi Publik Program
Studi Administrasi Publik FIS UNP Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik*



Oleh :

HUTARI SAHDIA WAHYUNI

NIM.1305927/2013

**PROGRAM STUDI
ADMINISTRASI PUBLIK**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2018

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Padang Utara

Nama : Hutari Sahdia Wahyuni

Nim : 1305927

Program Studi : Administrasi Publik

Jurusan : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 24 Juli 2018

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Aldri Frinaldi, SH., M. Hum., Ph.D
NIP. 19700212 199802 1 001

Pembimbing II



Drs. M. Fachri Adnan, M.Si., Ph.D
NIP. 19581017 1985 03 1 002

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Publik Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

Pada hari Selasa, Tanggal 24 Juli 2018 Pukul 13.00 s/d 15.00 WIB

PENGARUH BUDAYA KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN (SPK) POLSEK PADANG UTARA

Nama : Hutari Sahdia Wahyuni
NIM : 1305927
Program Studi : Administrasi Publik
Jurusan : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 24 Juli 2018

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

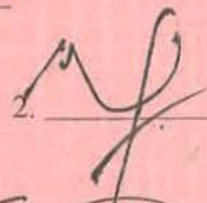
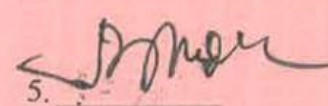
Ketua : Aldri Frinaldi, S.H., M.Hum., Ph.D

Sekretaris : Drs. M. Fachri Adnan, M.Si., Ph.D

Anggota : Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D

Anggota : Zikri Alhadi, S.IP, MA

Anggota : Adil Mubarak, S.IP, M.Si

1. 
2. 
3. 
4. 
5. 

Mengesahkan
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NID. 19621001 198903 1 002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hutari Sahdia Wahyuni

TM/NIM : 2013/1305927

Program Studi : Administrasi Publik

Jurusan : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Padang Utara”** adalah benar hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sesungguhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 24 Juli 2018

Yang Membuat Pernyataan



Hutari Sahdia Wahyuni
2013/1305927

ABSTRAK

HUTARI SAHDIA WAHYUNI: NIM 2013/1305927 Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di SPK Polsek Padang Utara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan di SPK Polsek Padang Utara. Latar belakang dilakukannya penelitian ini karena masih terdapat budaya kerja personil yang kurang baik terhadap masyarakat.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang memperoleh jasa pelayanan di SPK Polsek Padang Utara. Pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan rumus Slovin dan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *Simple Random Sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 126 orang. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket dengan skala pengukuran skala likert. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik terdiri atas uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas, uji multikoleniaritas dan uji autokorelasi. Setelah itu dilakukan uji regresi linear berganda dan uji hipotesis penelitian.

Dari analisis data yang telah dilakukan maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan personil berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai *Adjusted R Square* 0,610, hal ini berarti pengaruh variabel budaya kerja terhadap kualitas pelayanan 61%, variabel penampilan personil berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi 0,035 dan nilai *Adjusted R Square* 0,433, hal ini berarti pengaruh variabel penampilan terhadap kualitas pelayanan sebesar 43,3%, variabel kesadaran akan waktu personil secara parsial (sendiri-sendiri) tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi 0,283 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, variabel komunikasi personil berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi 0,001 dan nilai *Adjusted R Square* 0,620, hal ini berarti pengaruh variabel komunikasi terhadap kualitas pelayanan 62%, variabel penghargaan dan pengakuan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi 0,474 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, variabel nilai dan kepercayaan personil berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai *Adjusted R Square* 0,601, hal ini berarti pengaruh variabel nilai dan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan 60,1% dan variabel budaya kerja (kepemimpinan, penampilan, kesadaran akan waktu, komunikasi, penghargaan dan pengakuan, serta nilai dan kepercayaan) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai *Adjusted R Square* 0,762, hal ini berarti pengaruh variabel budaya kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 76,2% sedangkan 23,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Budaya Kerja. Kepemimpinan, Penampilan, Kesadaran akan waktu, Komunikasi, Penghargaan dan Pengakuan, Nilai dan Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT Rabb semesta alam, karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Padang Utara”**.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Jumiati, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Aldri Frinaldi, S.H., M.Hum., Ph.D selaku pembimbing I dan Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si selaku pembimbing II.
4. Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D, Bapak Zikri Alhadi, S.IP, MA, dan Bapak Adil Mubarak, S.IP, M. Si selaku dosen penguji.
5. Bapak dan Ibu dosen pengajar beserta staff administrasi Jurusan Administrasi Publik, Universitas Negeri Padang.
6. Staf karyawan dan karyawan/i kepustakaan dan staf administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

7. Kepala Polisi sekitar Padang Utara beserta seluruh jajaran personil terkhusus Unit Sentra Pelayanan Kepolisian Polsek Padang Utara yang telah memberikan kemudahan dalam penelitian.
8. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Yahyudin (Almarhum) dan Ibunda Arnelis terima kasih yang tak terhitung atas do'a, semangat, kasih sayang, pengorbanan dan ketulusannya mendampingi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh keluarga besar penulis yang penulis cintai dan sayangi
10. Best friend "D'zinit" (zhea, iin, nova, ipud) yang sudah lebih dulu meraih gelar sarjana namun tetap *care* menjadi motivasi terbesar, terima kasih meskipun tak seibu seayah namun sudah menjadikanku keluarga lebih dari sekedar sahabat.
11. Adik- adik kamarku tersayang Uut dan Peni, 2 orang gendut yang selalu jadi penghiburku di kamar, tempat kembali dari bisingnya dunia luar, terima kasih bebeb-bebebku yang sudah kurepotkan selama penggarapan skripsi ini.
12. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan Jurusan Administrasi Publik angkatan 2013 Universitas Negeri Padang.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Selain itu saran, kritik dan perbaikan senantiasa diharapkan untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat untuk para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Padang, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Budaya Kerja	11
B. Kualitas Pelayanan	18
C. Kepolisian Sektor (Polsek)	23
D. Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan.....	26
E. Penelitian Relevan	27
F. Kerangka Konseptual.....	29
G. Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian.....	33

C. Variabel Penelitian	33
D. Populasi dan Sampel Penelitian	34
E. Operasionalisasi Variabel	36
F. Jenis, Teknik, dan Alat Pengumpulan Data.....	42
G. Instrumen Penelitian	44
H. Validitas dan Reliabilitas	44
I. Teknik Analisis Data	50
BAB IV	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Temuan Umum	54
B. Temuan Khusus	60
C. Pembahasan	80
D. Keterbatasan Penelitian	88
BAB V.....	90
PENUTUP.....	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penelitian Relevan	28
Tabel 2.1 Jumlah Masyarakat yang Memperoleh Jasa Pelayanan di Pelayanan di Polsek Padang Utara	34
Tabel 2.2 Variabel dan Defenisi Operasional	37
Tabel 2.3 Pengukuran Variabel	44
Tabel 2.4 Uji Validitas Variabel Budaya Kerja	45
Tabel 2.5 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	46
Tabel 2.6 Tingkat Reliabilitas	48
Tabel 2.7 Uji Reliabilitas Variabel Budaya Kerja	48
Tabel 2.8 Uji Reliabilitas Variabel Budaya Kerja secara Keseluruhan	49
Tabel 2.9 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 2.10 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan secara Keseluruhan	50
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	57
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	58
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
Tabel 3.5 Deskripsi Variabel Budaya Kerja	60
Tabel 3.6 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	62
Tabel 3.7 Hasil Kontribusi (R) Variabel Kepemimpinan (X ₁) terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	63
Tabel 3.8 Hasil Uji Anova (F) Variabel Kepemimpinan (X ₁) terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	64
Tabel 3.9 Hasil Kontribusi (R) Variabel Penampilan (X ₂) terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	64
Tabel 3.10 Hasil Uji Anova (F) Variabel Penampilan (X ₂) terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	65
Tabel 3.11 Hasil Kontribusi (R) Variabel Kesadaran akan waktu (X ₃) terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	66
Tabel 3.12 Hasil Uji Anova (F) Variabel Kesadaran akan waktu (X ₃)	

terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	66
Tabel 3.13 Hasil Kontribusi (R) Variabel Komunikasi (X₄)	
terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	67
Tabel 3.14 Hasil Uji Anova (F) Variabel Komunikasi (X₄)	
terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	67
Tabel 3.15 Hasil Kontribusi (R) Variabel Penghargaan dan Pengakuan (X₅)	
terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	68
Tabel 3.16 Hasil Uji Anova (F) Variabel Penghargaan dan Pengakuan (X₅)	
terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	69
Tabel 3.17 Hasil Kontribusi (R) Variabel Nilai dan Kepercayaan (X₆)	
terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	69
Tabel 3.18 Hasil Uji Anova (F) Variabel Nilai dan Kepercayaan (X₆)	
terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	70
Tabel 3.19 Hasil Uji Multikoleniaritas Pengaruh Budaya Kerja terhadap	
Kualitas Pelayanan	73
Tabel 3.20 Hasil Uji Autokorelasi Pengaruh Budaya Kerja terhadap	
Kualitas Pelayanan	74
Tabel 3.21 Hasil Kontribusi Variabel X₁, X₂, X₃, X₄, X₅, dan X₆	
terhadap Variabel Y	75
Tabel 3.22 Hasil Uji Anova (F) Variabel X₁, X₂, X₃, X₄, X₅, dan X₆	
terhadap Variabel Y	75
Tabel 3.23 Hasil Uji T Variabel X₁, X₂, X₃, X₄, X₅, dan X₆ terhadap	
Variabel Y	76
Tabel 3.24 Hasil Uji Hipotesis	77
Tabel 3.25 Hasil Uji Regresi Berganda	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Konseptual	30
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Polsek Padang Utara	56
Gambar 3.2 Hasil Uji Normalitas Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan...	71
Gambar 3.3 Hasil Uji Linearitas Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan	71
Gambar 3.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Sikap terhadap Kepuasan	72
Gambar 3.5 Pengaruh dan Kontribusi Variabel X terhadap Variabel Y	80

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian
- Lampiran 2 Angket Penelitian
- Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Hasil Profil Responden Penelitian
- Lampiran 5 Tabulasi Data Angket Penelitian
- Lampiran 6 Hasil Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Budaya kerja adalah sebuah konsep yang mengatur kepercayaan, proses berfikir, serta perilaku seseorang atau sekelompok orang yang didasarkan pada pemikiran dan prinsip suatu organisasi/instansi. Membangun budaya kerja berarti juga meningkatkan dan mempertahankan sisi positif, serta berupaya membiasakan pola perilaku tertentu agar tercipta suatu bentuk baru yang lebih baik. Budaya kerja merupakan sekumpulan pola sikap dan perilaku yang melekat secara keseluruhan pada diri setiap individu pada sebuah organisasi yang tercermin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi Kepolisian Negara Kesatuan Republik Indonesia. Polisi yang memberikan pengabdian, perlindungan, penerang masyarakat serta berjuang mengamankan dan mempertahankan kemerdekaan dan mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur dengan semangat tri brata serta jiwa yang besar, polisi yang memiliki hati nurani yang bersih, bersikap tenang, mantap dan tidak tergoyahkan dalam situasi dan kondisi apapun serta selalu tepat dalam mengambil keputusan (Warsito Hadi Utomo, 2005:12).

Polri sangat diharapkan bisa memperbaiki kinerja dan citranya. Karena sampai saat ini kinerja Polri masih dinilai kurang memuaskan dengan citra Polri dimasyarakat yang masih kurang baik dan belum sesuai harapan. Permasalahan yang selama ini belum bisa diselesaikan oleh Polri antara lain berhubungan dengan perilaku anggota Polri yang selama ini belum mencerminkan budaya positif yang bisa mendukung kinerja Polri, mulai dari perdagangan jabatan,

korupsi, termasuk pungutan liar (pungli) yang merugikan masyarakat. Perilaku yang menyimpang tersebut tampaknya sudah bukan rahasia lagi bagi masyarakat umum. Ini terjadi karena anggota Polri belum bisa menampilkan dirinya sebagai aparat yang bisa memberikan rasa aman dan pengayoman bagi masyarakat yang dilayaninya. Adanya penyimpangan yang selama ini terjadi di tubuh Polri ini juga diperkuat oleh temuan Indonesian Police Watch (Ronny Lihawa, 2009:2).

Dalam Pasal 2 Undang-undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, fungsi kepolisian sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pelindung, pengayom dan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan lembaga kepolisian adalah organ pemerintah yang ditetapkan sebagai suatu lembaga dan diberikan kewenangan menjalankan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan (Sadjijono, 2008: 52-53).

Kinerja Polri yang belum optimal juga bisa dilihat dari budaya pelayanan Polri yang selama ini diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Banyak sikap dan perilaku anggota Polri ketika berhubungan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat terkesan kurang ramah bahkan terlihat arogan dan menakutkan. Selama ini anggota Polri belum mampu menunjukkan keramahan dan keterbukaan terhadap masyarakat yang dilayaninya. Sikap arogan yang belum ramah tersebut tampaknya sudah menjadi ciri khas sebagian besar anggota Polri. Hal ini juga diperkuat dengan hasil penulisan PTIK yang menyatakan bahwa walaupun pelayanan semakin baik, di beberapa elemen sebagian anggota masih bersikap angkuh dan arogan (PTIK, 2003). Beberapa peristiwa menunjukkan bahwa Polri dan jajarannya belum mampu memberikan

pelayanan dengan baik dan memuaskan kepada masyarakat. Pada saat ini masyarakat ingin mendapatkan informasi dengan jujur dan pelayanan yang baik, namun ternyata sampai saat ini jajaran Polri belum mampu mewujudkannya (Ronny Lihawa, 2009:5).

Pada sisi lain pelayanan Polri yang belum optimal tersebut juga dikuatkan dengan hasil penulisan di enam Polda yang menyatakan bahwa kualitas penyajian layanan masih belum optimal, terutama dari sudut etika, seperti arogan, tidak sopan, lamban dan tidak memperlakukan orang lanjut usia, anak-anak, dan wanita secara patut (Muhammad, 2005:135). Hasil penulisan lapangan jajaran Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya ini juga mengindikasikan bahwa terdapat kenyataan di Polri antara lain: (1) Ketakutan “mencari masalah” dengan alasan (intervensi) (2) Tidak tersedianya kebijakan penegakan hukum yang jelas (3) “*reward* dan *punishment*” yang tidak konsisten (4) salah urus sumber daya (5) Dukungan peralatan dan biaya operasional yang tidak memadai (Ronny Lihawa, 2009:6).

Sebagai unsur pelaksana tugas pokok fungsi kepolisian di wilayah kecamatan yang berada di bawah Kapolres, Kepolisian Sektor atau Polsek merupakan ujung tombak dari organisasi Polri dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pemberian perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta tugas-tugas Polri lain dalam daerah hukumnya yaitu tingkat kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk memfokuskan penelitian maka penulis membatasinya yaitu pengaruh budaya kerja kepolisian terhadap kualitas pelayanan pada unit Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) di Polsek Padang Utara. Berperan sebagai aparat kepolisian, kualitas pelayanan di Polsek Padang Utara merupakan hal yang

menjadi perhatian. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan Polsek Padang Utara pada unit Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) maka, penulis melakukan observasi dan wawancara di Polsek Padang Utara.

Berdasarkan observasi awal pada unit SPK di Polsek Padang Utara adalah sebagai berikut: Rendahnya jiwa kepemimpinan personil dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat terlihat dari respon personil terhadap pertanyaan masyarakat pada saat bertanya penunjuk arah untuk mencari orang maupun ruangan (Observasi, 1 September 2017).

Penampilan yang terlihat dari bahasa tubuh personil kurang ramah dan kurang tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga memberikan kesan budaya kerja personil kurang baik. Sikap yang belum baik dibuktikan dengan keluhan terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini diketahui setelah penulis melakukan wawancara dengan penerima layanan di unit SPK Polsek Padang Utara, masyarakat mengeluhkan sikap pegawai pada unit SPK di Polsek Padang Utara karena kurang respon terhadap permintaan masyarakat.

“.....Bapaknya kurang ramah tadi saya bertanya terkait pengisian blanko nada bapak tu pada saat menjawab tinggi dan terkesan membentak dan pada saat mengetik di komputer eror sehingga agak lama kalau mau memberi saran kan tidak mungkin tidak berani karna kotak saranpun tidak ada”(Wawancara dengan informan Lilis tanggal 13 Desember 2017).

Personil yang masih sering terlambat dan masih ada pegawai yang duduk-duduk santai di luar jam istirahat menunjukkan rendahnya kesadaran personil akan waktu dalam bekerja. Pengamatan penulis terkait rendahnya kesadaran personil akan waktu dalam bekerja juga didukung dengan mewawancarai

masyarakat, dari pengakuan masyarakat ini dapat dinilai rendahnya kualitas pelayanan di Polsek Padang Utara disebabkan buruknya budaya kerja personil.

“.....Kalau berjanji sedikit molor ya waktunya, janji jam 09.00 untuk memberikan layanan tapi pada saat saya datang lagi kesini sudah jam 10.00 kan sekarang tapi masih diminta menunggu padahal kan bisa dilihat itu lagi istirahat saja”(Wawancara dengan informan Sri Handayani tanggal 13 Desember 2017).

Salah satu fungsi dari unit SPK yaitu pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi antara lain telepon, pesan singkat, faksimile, jejaring sosial (internet) belum dilaksanakan secara maksimal. Komunikasi yang belum optimal terutama di era digital, masyarakat cenderung mencari informasi melalui internet untuk menghemat waktu dan tenaga tetapi Polsek Padang Utara belum mempunyai *website* resmi yang dapat diakses oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Untuk melatih personil mempunyai budaya kerja yang positif diperlukan penghargaan dan pengakuan serta *punishment* atas prestasi yang diraih tidak hanya *reward* dari internal Polsek Padang Utara tapi juga dibutuhkan *punishment* dari masyarakat dengan adanya pengakuan dari masyarakat yang memberikan penilaian kepada personil mengenai layanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, Polsek Padang Utara tidak menyediakan kotak saran yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk memberikan penilaian ataupun kritikan terkait budaya kerja personil yang buruk. Penilaian ini didukung dengan observasi yang penulis lakukan pada saat meminta data masyarakat yang mendapatkan layanan di unit SPK Polsek Padang Utara dimana personil tidak melakukan pencatatan pada buku register sehingga tidak

dapat diketahui berapa jumlah masyarakat yang mendapatkan layanan setiap harinya (Observasi, 8 Maret 2018).

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Wakil Kepala Polisi sekitar Padang Utara AKP. Soebagio pada tanggal 3 September 2017 mengatakan bahwa Permasalahan mendasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Polsek Padang Utara ini karena kami kekurangan personil dimana 400 orang masyarakat dilayani oleh seorang personil yang akhirnya berdampak pada perilaku personil dalam memberikan pelayanan sehingga mereka kurang maksimal dalam bekerja.

Permasalahan yang penulis temukan di lapangan menggambarkan rendahnya kualitas pelayanan di SPK Polsek Padang Utara berdasarkan wawancara dengan masyarakat, sudah seharusnya ini menjadi perhatian bagi aparat Polsek Padang Utara, jika budaya kerjanya baik maka pelayanan yang berkualitas dapat dirasakan oleh masyarakat, sebaliknya jika budaya kerjanya buruk juga akan berdampak pada pelayanan yang kurang prima kepada masyarakat.

Penulis termotivasi setelah membaca artikel Aldri Frinaldi (2014) tentang Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Payakumbuh, selanjutnya peneliti juga membaca artikel Aldri Frinaldi (2017) dengan judul *The Influence of Driver Work Culture and Service Quality on Citizen Satisfaction with Mass Transportation at South Pesisir Region West Sumatera, Indonesia* (pengaruh budaya kerja pengemudi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan transportasi massal di daerah Pesisir Selatan, Sumatera Barat) in *ICONEG*

2017, selanjutnya artikel Gunadi, Adi Irawan, Sri Langgeng Ratnasari, Chablullah Wibisono (2015) tentang Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat dan artikel Zulkifli (2017) tentang Pengaruh Budaya Kerja dan Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Aluh-Aluh Kabupaten Banjar.

Berdasarkan penelitian di atas, maka yang membedakan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu yaitu penulis menggunakan teori Aldri Frinaldi untuk mengukur Budaya Kerja Kepolisian dan Brady and Cronin untuk mengukur Kualitas Pelayanan sebagai teori yang memadukan beberapa konsep yang berbeda namun memiliki keterkaitan satu sama lain dan belum ada yang menggunakan teori tersebut di penelitian relevan sebelumnya, dengan berbedanya teori yang menjadi alat ukur tersebut sehingga pengolahannyapun akan berbeda, maka penulis tertarik untuk membahas dan meneliti **Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Padang Utara.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti dapat menentukan identifikasi masalah ini yaitu :

1. Rendahnya jiwa kepemimpinan personil dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat
2. Bahasa tubuh personil kurang ramah dan kurang tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Personil masih sering terlambat dan masih ada pegawai yang duduk-duduk santai di luar jam istirahat.
4. Salah satu fungsi dari unit SPKT yaitu pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi antara lain telepon, pesan singkat, faksimile, jejaring sosial (internet) belum dilaksanakan secara maksimal karena belum mempunyai *website* resmi yang dapat diakses oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.
5. Polsek Padang Utara tidak menyediakan kotak saran yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk memberikan penilaian baik berupa pengakuan ataupun kritikan terkait kinerja personil.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas maka penulis melakukan pembatasan masalah agar dapat mencapai sasaran. Pembatasan masalah yang dimaksud adalah **“Pengaruh Budaya Kerja Kepolisian Terhadap Kualitas Pelayanan di Polsek Padang Utara”**.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan personil terhadap kualitas pelayanan di SPK Polsek Padang Utara?
2. Apakah terdapat pengaruh penampilan personil terhadap kualitas pelayanan di SPK Polsek Padang Utara?
3. Apakah terdapat pengaruh kesadaran akan waktu personil terhadap kualitas pelayanan di SPK Polsek Padang Utara?

4. Apakah terdapat pengaruh komunikasi personil terhadap kualitas pelayanan di SPK Polsek Padang Utara?
5. Apakah terdapat pengaruh penghargaan dan pengakuan personil terhadap kualitas pelayanan di SPK Polsek Padang Utara?
6. Apakah terdapat pengaruh nilai dan kepercayaan personil terhadap kualitas pelayanan di SPK Polsek Padang Utara?
7. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan, penampilan, kesadaran akan waktu, komunikasi, penghargaan dan pengakuan, serta nilai dan kepercayaan personil secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di SPK Polsek Padang Utara?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan di SPK Polsek Padang Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh penampilan terhadap kualitas pelayanan di SPK Polsek Padang Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran akan waktu terhadap kualitas pelayanan di SPK Polsek Padang Utara.
4. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan di SPK Polsek Padang Utara.
5. Untuk mengetahui pengaruh penghargaan dan pengakuan terhadap kualitas pelayanan di SPK Polsek Padang Utara.
6. Untuk mengetahui pengaruh nilai dan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan di SPK Polsek Padang Utara.

7. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan, penampilan, kesadaran akan waktu, komunikasi, penghargaan dan pengakuan, serta nilai dan kepercayaan kepolisian secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di SPK Polsek Padang Utara.

F. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan dan keilmuan yang terkait Administrasi Publik, khususnya mata kuliah Pelayanan Publik.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah bisa dijadikan sebagai informasi yang berguna khususnya bagi Polsek Padang Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta bagi peneliti sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi dan mendapat gelar Sarjana Administrasi Publik pada Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.