**Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Skripsi STIK-PTIK**

# Pengaruh kepemimpinan transformasional Kapolsek terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Polsek Serpong Tangerang

Indra Kurniawan

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34799&lokasi=lokal

---

Abstrak

Suatu gelombang perubahan besar sedang terjadi meliputi berbagai lingkungan stategis di masyarakat. Berkaitan dengan tugas pokok Polri, perubahan tersebut telah membawa peningkatan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Polri. Kondisi tersebut membawa pengaruh kepada lingkungan internal Polri yang kemudian perlu disesuaikan dengan perubahan strategis. Upaya pembenahan manajemen internal Polri dan orientasi pada pelayanan masyarakat dengan berusaha memahami berbagai harapan masyarakat. Kepemimpinan adalah salah satu faktor internal yang mempengaruhi dan implementasi strategi untuk mensikapi perubahan lingkungan. Penelitian dilakukan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara kepemimpinan trasformasional Kapolsek terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Polsek Serpong Tangerang.

Teori Kepemimpinan Trasformasional dari Mc Gregor Burns dan dikembangkan oleh Bernard Bass, terdiri dari 4 (empat) dimensi kepemimpinan sebagai variabel bebas (X) merupakan gaya kepemimpinan terbaru yang sesuai dengan perubahan lingkungan yang terjadi. Sedangkan kulaitas pelayanan sebagai variabel terikat (Y) dianalisis dengan menggunakan teori pelayanan dari Zheitaml dkk mengenai 5 (lima) dimensi pelayanan.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian sensus untuk variabel kepemimpinan Kapolsek, dan penelitian survey sampel untuk variabel kualitas pelayanan. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 50 orang responden untuk masing-masing variabel. Analisis data dengan menggunakan statistik, meliputi uji validitas ( menggunakan rumus koefisien korelasi Pearson ), uji reliabilitas (menggunakan rumus Cronbach's Alpha) dilanjutkan dengan analisis deskriptif, analisis korelasi (dengan rumus Pearson Moment) dan analisis regresi linier sederhana.

Hasil analisis data deskripif, kepemimpinan transformasional Kapolsek dinilai sudah efektif, dan kualitas pelayanan masyarakat di Polsek Serpong dirasa sudah baik oleh masyarakat. Dari hasil analisis korelasi dan uji hipotesis bahwa terdapat korelasi yang positif dan signifikan antara kepemimpinan Transformasional Kapolsek dengan kualitas pelayanan masyarakat dengan nilai = 0,883 atau 88,3% hubungan yang sangat kuat dan memiliki pengaruh sebesar 0,775 atau 77,5% mempengaruhi nilai atau keragaman dari variabel kualitas pelayanan masyarakat.

Mengetahui keeratan hubungan antara kepemimpinan trasformasional Kapolsek terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Polsek Serpong maka peneliti menyampaikan saran agar Kapolsek tetap melaksanakan kepemimpinan dengan seimbang dari masing-masing dimensi kepemimpinan transformasional. Dan walaupun kualitas pelayanan masyarakat di Polsek Serpong telah dinilai baik dtengah upaya Polri untuk lebih meningkatkan profesionalismenya dengan berbagai progam yang saat ini dilaksanakan maka upaya meningkatan profesionalme anggota Polri dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat harus tetap dilakukan.