

## **PENGARUH KINERJA ANGGOTA KEPOLISIAN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA SATUAN PIDANA UMUM POLRES KERINCI**

**Samrozi, Elyusnadi, Ade Nurma Jaya,**  
STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email:

[bangsamrozi2017@gmail.com](mailto:bangsamrozi2017@gmail.com)

[eliyusnadistia@gmail.com](mailto:eliyusnadistia@gmail.com)

[ade.nurmajaya@gmail.com](mailto:ade.nurmajaya@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*The Effect of Police Member Performance and Service on Community Satisfaction in the General Crime Unit of the Kerinci Police. With the formulation of the problem, is there an influence on the performance of police officers and services on community satisfaction, either partially or simultaneously in the General Crime Unit of the Kerinci Police. The purpose of this study was to determine the effect of the performance of police officers and services on community satisfaction in the general criminal unit of the Kerinci Police. This study uses a quantitative approach, where the research method is using multiple linear regression analysis. From the results of research using this method, it is known that work stress and work quality together have a positive effect on job satisfaction for members of the General Crime Unit and the Criminal Investigation Unit at the Kerinci Police. This is evidenced by the obtained  $f$  arithmetic value of 60.730 and  $f$  table of 3.25 with a significance of 0.000 therefore  $f$  arithmetic  $>$   $f$  table ( $60.730 > 3.25$ ) then with a significance value less than 0.05 ( $0.000 < 0,05$ ). The conclusion of this study is that work performance and work quality together have a positive effect on job satisfaction for members of the General Crime Unit of the Kerinci Police.*

*Keywords: Police performance, service, community satisfaction*

### **ABSTRAK**

Pengaruh Kinerja Anggota Kepolisian dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Satuan Pidana Umum Polres Kerinci. Dengan Rumusan Masalah Apakah Terdapat Pengaruh Kinerja Anggota Kepolisian dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat baik secara partial maupun simultan pada Satuan Pidana Umum Polres Kerinci. Tujuan penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Pengaruh Kinerja Anggota Kepolisian dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Satuan Pidana Umum Polres Kerinci. Penelitian Ini Menggunakan Pendekatan Kuantitatif, dimana Metode Penelitiannya adalah menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda. Dari Hasil Penelitian dengan menggunakan metode ini Diketahui Bahwa Stress Kerja dan Kualitas Kerja bersama-sama berpengaruh positif Kepuasan Kerja anggota Unit Pidana Umum dan Sat Reskrim pada Polres Kerinci.

Hal ini dibuktikan dengan diperoleh nilai  $f$  hitung sebesar 60,730 dan  $f$  tabel sebesar 3,25 dengan signifikansi sebesar 0,000 oleh karena itu  $f$  hitung  $>$   $f$  tabel ( $60,730 > 3,25$ ) maka dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Kesimpulan Dari Penelitian Ini Yaitu Kinerja Kerja dan Kualitas Kerja bersama-sama berpengaruh positif Kepuasan Kerja anggota Unit Pidana Umum Polres Kerinci.  
Kata kunci : kinerja polri, pelayanan dan kepuasan masyarakat

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Peningkatan kualitas sumber daya pegawai menjadi sangat urgen dan perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Kualitas sumberdaya pegawai yang tinggi akan bermuara pada lahirnya komitmen yang kuat dalam penyelesaian tugas-tugas rutin sesuai tanggung jawab dan fungsinya masing-masing secara lebih efisien, efektif, dan produktif.

Fungsi Polri secara umum dalam struktur kehidupan masyarakat sebagai pengayom masyarakat, penegak hukum, memiliki tanggung jawab khusus untuk ketertiban masyarakat dan menangani kejahatan baik dalam bentuk tindakan terhadap kejahatan maupun bentuk pencegahan kejahatan agar masyarakat dapat hidup dan bekerja dalam keadaan aman dan tentram.

Polisi Republik Indonesia (POLRI) memiliki peran penting didalam masyarakat karena memiliki tugas-tugas pokok untuk menciptakan suatu kestabilan nasional yaitu sebagai pembimbing, pengayom, dan pelayanan masyarakat. Hal ini tercantum dalam Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang dimuat dalam Lembaran Negara Nomor 2 tahun 2002.

Masalah kepuasan kerja penting sekali untuk diperhatikan terutama pada anggota kepolisian yang ada di polres kerinci, karena kepuasan yang tinggi akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan akan mendorong anggota polisi untuk berprestasi. Hal tersebut secara tidak langsung akan menghilangkan peluang untuk mendapatkan promosi. Fenomena yang nampak bagi penulis yaitu:

1. Kurangnya pengembangan anggota kepolisian sering kurang mendapat perhatian.
2. Adanya kendala mengenai seringnya terjadi stres kerja menyebabkan kualitas kerja cenderung belum dapat diwujudkan.
3. Kualitas kerja Polisi masih kurang terlihat dari segi ketepatan dan kecepatan serta hasil kerja yang dilaksanakan belum sesuai dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "PENGARUH KINERJA ANGGOTA KEPOLISIAN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA SATUAN PIDANA UMUM POLRES KERINCI".

### 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Terdapat Pengaruh Kinerja Anggota Kepolisian dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Satuan Pidana Umum Polres Kerinci?
2. Seberapa besar Pengaruh Kinerja Anggota Kepolisian dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Satuan Pidana Umum Polres Kerinci?

3. Variabel manakah yang paling dominan antara kuantitas kerja dan kualitas kerja yang mempengaruhi Kinerja Anggota Kepolisian dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Satuan Pidana Umum Polres Kerinci?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh stress kerja dan kualitas kerja terhadap kepuasan kerja polisi di polres kerinci (Studi kasus pada Unit Pidana Umum, Satuan Reskrim Polres Kerinci).
2. Untuk Mengetahui Seberapa Besar Pengaruh stress kerja dan kualitas kerja terhadap kepuasan kerja polisi di polres kerinci (Studi kasus pada Unit Pidana Umum, Satuan Reskrim Polres Kerinci).
3. Untuk Mengetahui variabel mana yang paling dominan antara stress kerja dan kualitas kerja yang mempengaruhi kepuasan kerja polisi di polres kerinci (Studi kasus pada Unit Pidana Umum, Satuan Reskrim Polres Kerinci).

## **II. LANDASAN TEORI**

### **Stres Kerja**

Stres (*stress*) adalah suatu kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting. Stres lebih sering dikaitkan dengan tuntutan (*demand*) dan sumber daya (*resources*). Stres sendiri tidak selalu buruk, meskipun biasanya dibahas dalam konteks negatif, stres juga memiliki nilai positif.

### **Indikator Stres Kerja**

Berikut indikator stres kerja menurut Cooper (dikutip oleh Rivai dan Mulyadi, 2010:314) yaitu:

1. Kondisi pekerjaan, meliputi:
  - a. Beban kerja berlebihan secara kuantitatif yaitu Beban kerja berlebihan secara kuantitatif terjadi jika individu memiliki terlalu banyak sesuatu untuk dikerjakan atau tidak cukup waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.
  - b. Beban kerja berlebihan secara kualitatif yaitu Beban berlebih kualitatif terjadi jika individu merasa tidak memiliki kemampuan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka atau standar penampilan yang dituntut terlalu tinggi.
  - c. Jadwalbekerja yaitu susunan atau program yang telah dirancang dan diberlakukan bagi karyawan yang bekerja dan menjadi sebuah peraturan.
2. Stres karena peran
  - a. Ketidakjelasan peran adalah Penyebab stres yang meningkat ketika seseorang menerima pesan- pesan yang tidak cocok berkenaan dengan perilaku peran yang sesuai. Misalnya adanya tekanan untuk bergaul dengan baik bersama orang- orang yang tidak cocok.
3. Faktor interpersonal
  - a. Kerjasama antar teman merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu untuk memecahkan suatu masalah secara bersama dalam pekerjaan.
  - b. Hubungan dengan pimpinan yang baik dapat dilakukan dengan cara penyampaian pendapat dari karyawan kepada pimpinan agar mengetahui

masalah yang ada didalam perusahaan secara menyeluruh.

4. Perkembangan Karier
  - a. Promosi ke jabatan yang lebih rendah darikemampuannya
  - b. Promosi ke jabatan yang lebih tinggi darikemampuannya Promosi yang kurang tepat kepada individu dalam melaksanakan suatu pekerjaan dapat berdampak kepada tingkat psikologis seseorang karena perlu adanya adaptasi yang cukup lama agar seseorang dapat menyesuaikan pekerjaan denganlingkungannya.
  - c. Keamananpekerjaan
5. Sturktur organisasi
  - a. Struktur yang kaku dantidak bersahabat
  - b. Pengawasandanpelatihanyangtidak seimbang
  - c. Ketidakterlibatan dalam membuat keputusan yaitu Peran karyawan hanya menjalankan aturan yang dibuat oleh atasan dan atasan membuat keputusan yang telah dicanangkan oleh pimpinan lainnya, namun jika keputusan tersebut merugikan salah satu pihak maka karyawan dapat memberi saran kepada atasan untuk kemudian atasan membuat keputusan kembali.

#### **Kualitas Kerja**

Kualitas mengandung banyak definisi dan makna, tergantung pada tujuan dan penggunaannya. Menurut Warella (2004) yang dikutip oleh Abdullah (2014:38), pada sektor jasa kualitas lebih banyak dikaitkan sebagai pelayanan, dan didefinisikan sebagai pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan. Konsep kualitas atau mutu dipandang sesuatu yang relatif, yang tidak selalu mengandung arti yang bagus, baik, dan sebagainya.

Berdasarkan uraian diatas, menunjukkan bahwa kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran organisasi dengan baik dan berdaya guna.

#### **Indikator Kualitas Kerja**

Menurut Hasibuan (2003:95) yang dikutip oleh Raja (2014), indikator dari kualitas kerja pegawai yaitu :

- a. Potensi Diri, merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang, tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal.
- b. Hasil Kerja Optimal, merupakan hasil yang harus dimiliki oleh seorang pegawai, pegawai harus bisa memberikan hasil kerjanya yang terbaik, dapat dilihat dari produktivitas organisasi, kualitas dan kuantitas kerja.
- c. Proses Kerja, merupakan suatu tahapan terpenting dimana pegawai menjalankan tugas dan perannya dalam suatu organisasi, melalui proses kerja ini.
- d. Antusiasme, merupakan suatu sikap dimana seorang pegawai melakukan kepedulian terhadap pekerjaannya hal ini bisa dilihat dari kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi kerja, komitmen kerja.

Dari berbagai kriteria di atas, menunjukkan bahwa kualitas kerja mencakup semua unsur yang akan dievaluasi dalam pekerjaan masing-masing

pegawai/karyawan dalam suatu organisasi. Kualitas ini mencakup berbagai kriteria yang digunakan dalam mengukur hasil yang telah diselesaikan.

### **Kepuasan Kerja**

Menurut Sutrisno (2009:74) kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antara karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Hal ini senada yang diungkapkan oleh Suwatno (2001:187) kepuasan kerja adalah merupakan suatu kondisi psikologis yang menyenangkan atau perasaan karyawan yang sangat subyektif dan sangat tergantung pada individu yang bersangkutan dan lingkungan kerjanya, dan kepuasan kerja merupakan suatu konsep *multificated* (banyak dimensi), ia dapat memakai sikap secara menyeluruh atau mengacu pada bagian pekerjaan seseorang. Sedangkan menurut Keither dan Kinicki (2005:271) kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Definisi ini berarti bahwa kepuasan kerja seseorang dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan atau tidak puas dengan salah satu atau lebih aspek lainnya.

### **Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Luthans (2010:141) indikator untuk kepuasan kerjameliputi :

- 1) Gaji
- 2) Pekerjaan Itu Sendiri
- 3) Rekan Kerja
- 4) Pengawasan
- 5) Promosi Jabatan
- 6) Lingkungan Kerja

## **III. METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Untuk menganalisis pengaruh stress kerja dan kualitas kerja terhadap kepuasan kerja polisi dipolres kerinci (studi kasus pada Unit Pidana Umum Satuan Reskrim Polres Kerinci), jenis penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2006) metode kuantitatif adalah pendekatan yang berlandaskan pada filsafat potivisme, digunakan untuk meneiliti pada populasi dan sampel tertentu. Penelitian ini berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistic untuk mengukur serta mendapatkan hasil penelitian melalui kuesioner

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Unit Pidana Umum Satuan Reskrim Polres Kerinci. Lokasi penelitian ditentukan dengan pertimbangan bahwa lokasi yang dipilih secara cermat berdasarkan fenomena yang terjadi.

## **IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Sejarah Polres Kerinci**

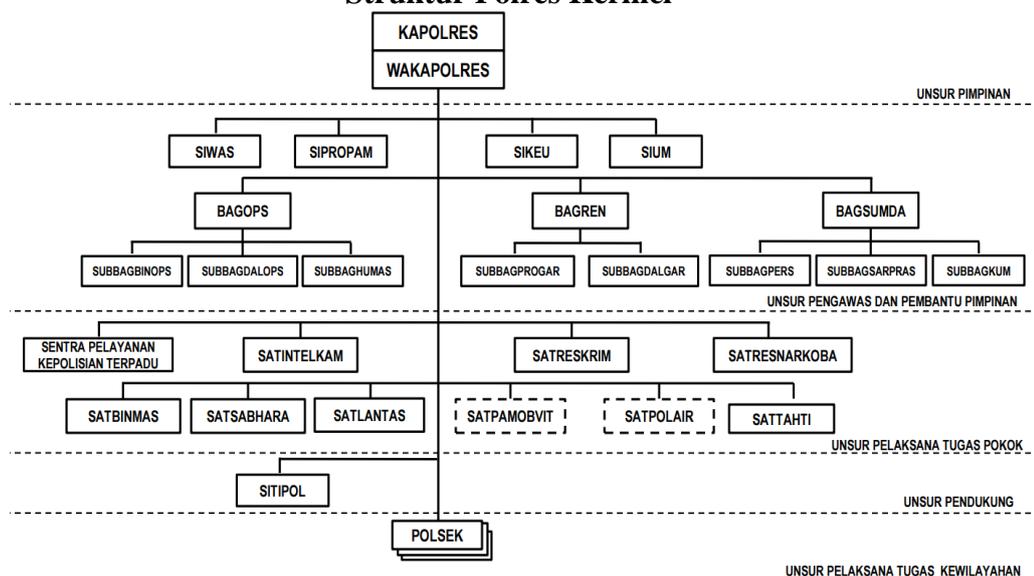
Polres Kerinci Merupakan Satu- Satunya Markas Polisis Resor Kerinci yang terletak di Jalan Depati Parbo Kota Sungai Penuh, dan melihat dari segi butuhnya keamanan dan kenyamanan masyarakat kerinci maupun Kota Sungai Penuh dari criminal ataupun kejahatan yang sering terjadi, maka Pemerintah mendirikan adanya markas Polisi Resor Kerinci yang berlokasi di jalan Depati Parbo Kota Sungai Penuh, dikarenakan pada waktu itu sangat di butuhkan keamanan masyarakat untuk melindungi dan mengayomi masyarakat setempat.

**Struktur Organisasi Identifikasi Polres Kerinci**

Berikut bentuk struktur organisasi yang ada di Polres Kerinci:

**Gambar 2.1**

**Struktur Polres Kerinci**



**Uji Reliabilitas Data**

Sugiyono (2012:177) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji realianilitas kuesioner dalam penelitian digunakan metode split half item tersebut dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelimpok item ganjil dan kelompok item genap. Kemudian masing-masing kelompok skor tiap itemnya dijumlahkan sehinga menghasilkan skor total.Uji reliabilitas instrument penelitian dengan melihat korelasi koefisien *Cronbach alfa* untuk semua kuesioner dari setiap variabel. Suatu konstruk atau varibel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach alfa*> 0,6 (Nunnally 1994 dalam Ghozali 2016:48).

Hasil pengujian reliabilitas untuk variabel penelitian ini dapat ditampilkan dalam Tabel 3.3 di bawah ini :

**Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel penelitian**

No	Variable	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Stress Kerja	0,778	Reliabel
2	Kualitas Kerja	0,802	Reliabel
3	Kepuasan Kerja	0,788	Reliabel

Sumber Data : Lampiran

Berdasarkan Tabel 3.3 di atas, nilai cronbach alpha ( $\alpha$ ) untuk seluruh variabel menunjukkan angka yang lebih besar dari 0,6 sehingga seluruh variabel yang diteliti adalah reliabel. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan data yang dikumpulkan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Diketahui bahwa uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Cara yang digunakan untuk mengetahui normalitas residual adalah dengan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Jika nilai signifikansi Kolmogorov-smirnov kurang dari 5 persen (0,05) maka dapat dikatakan bahwa residual data dari model regresi tidak normal. Jika nilai signifikansi kolmogorov-smirnov di atas 5 persen (0,05) maka dapat dikatakan bahwa residual data dari model regresi telah terdistribusi secara normal (Ghozali, 2016:154-158).

Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 25, berikut ini dapat disajikan hasil uji normalitas disertai penjelasannya pada Tabel 3.4 di bawah ini,

**Tabel 3.4 Hasil Pengujian Normalitas**  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Stress Kerja	Kualitas Kerja	Kepuasan Kerja
N		40	40	40
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	18.15	11.75	18.05
	Std. Deviation	3.752	2.629	4.082
Most Extreme Differences	Absolute	.164	.113	.192
	Positive	.098	.097	.131
	Negative	-.164	-.113	-.192
Test Statistic Kolmogorov-Smirnov		.164	.113	.192
Asymp. Sig. (2-tailed)		.008 <sup>c</sup>	.200 <sup>c,d</sup>	.009 <sup>c</sup>

Sumber : Lampiran

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas dapat diambil kesimpulan bahwa nilai signifikansi kolmogorov-smirnov variabel Stress Kerja  $0,164 > 0,05$ , Kualitas Kerja  $0,113 > 0,05$  dan Kepuasan Kerja  $0,192 > 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa residual data dari model regresi telah terdistribusi secara normal.

### Uji Linearitas

Menurut Ghozali (2016:159) uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Data yang baik seharusnya memiliki hubungan linier antara variabel independen dan variabel dependen. Penilaian uji linieritas yaitu dapat dilihat dengan nilai sig. linearity  $> 0,05$  maka variabel tersebut dikatakan linear.

Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 25, berikut ini dapat disajikan hasil uji Linearitas disertai penjelasannya pada Tabel 3.5 di bawah ini:

**Tabel 3.5 Hasil Pengujian Linearitas**  
Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja

ANOVA Table			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Unstandardized Residual *	Between Groups	(Combined)	482.817	12	40.235	6.502	.000
		Linearity	438.511	1	438.511	70.862	.000
		Deviation from Linearity	44.305	11	4.028	.651	.770

ed Predicted Value	Within Groups	167.083	27	6.188		
	Total	649.900	39			

Sumber : Lampiran

Berdasarkan hasil uji Linearitas diatas dapat diambil kesimpulan bahwa nilai signifikansi linearity sebesar  $0,770 > 0,05$  maka terdapat hubungan linear antara variabel independen dengan dependen.

**Tabel 3.6 Hasil Pengujian Linearitas  
Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Kerja**

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Unstandardized Residual *	Between Groups	(Combined)	431.867	9	47.985	6.602	.000
		Linearity	385.923	1	385.923	53.101	.000
		Deviation from Linearity	45.944	8	5.743	.790	.615
Unstandardized Predicted Value	Within Groups		218.033	30	7.268		
	Total		649.900	39			

Sumber : Lampiran

Berdasarkan hasil uji Linearitas diatas dapat diambil kesimpulan bahwa nilai signifikansi linearity sebesar  $0,615 > 0,05$  maka terdapat hubungan linear antara variabel independen dengan dependen.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan dari uraian dan analisis bab-bab terdahulu maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pengaruh stress kerja dan kualitas kerja terhadap kepuasan kerja polisi di polres kerinci (Studi kasus pada Unit Pidana Umum, Satuan Reskrim Polres Kerinci) sebagai berikut:

### 1. Stress Kerja

Berdasarkan Tabel diatas diketahui  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $5.231 > 1.68595$  dengan tingkat signifikan  $0,000$  (Signifikansi  $< 5\%$ ) Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara Stress Kerja (X1) terhadap Kepuasan Kerja anggota Unit Pidana Umum dan Sat Reskrim pada Polres Kerinci (Y).

### 2. Kualitas Kerja

Berdasarkan Tabel diatas diketahui  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $3.813 > 1.68595$  dengan tingkat signifikan  $0,001$  (Signifikansi  $< 5\%$ ) Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Kerja (X2) terhadap Kepuasan Kerja anggota Unit Pidana Umum dan Sat Reskrim pada Polres Kerinci (Y).

### 3. Stress Kerja dan Kualitas Kerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja

hal ini dibuktikan dengan diperoleh nilai  $f_{hitung}$  sebesar  $60,730$  dan  $f_{tabel}$  sebesar  $3,25$  dengan signifikansi sebesar  $0,000$  oleh karena itu  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $60,730 > 3,25$ ) maka dengan nilai signifikansi lebih kecil dari  $0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa “Stress Kerja dan Kualitas Kerja bersama-sama berpengaruh positif Kepuasan Kerja anggota Unit Pidana Umum dan Sat Reskrim pada Polres Kerinci”.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucapkan Alhamdulillah Rasa Syukur dan Tawakal, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nusantara Sakti Sungai Penuh berupa penelitian yang dituangkan dalam bentuk Skripsi yang berjudul Pengaruh Kinerja Anggota Kepolisian dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Satuan Pidana Umum Polres Kerinci.

Shalawat dan Salam tak hentinya penulis ucapkan buat junjungan Nabi Besar Baginda Rasullullah Muhammad SAW beserta segenap keluarga dan sahabatnya serta para pengikutnya yang setia dan patuh hingga akhir zaman.*RAHMATAN LIL 'ALAMIN*.

Akhirnya penulis sangat berharap dengan skripsi ini dapat melahirkan penelitian-penelitian lebih lanjut agar memberikan manfaat bagi instansi maupun masyarakat dalam mewujudkan tujuan pemerintahan kota sungai penuh dalam yang sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat lokal, hendaknya.

Selama dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari ide, saran, dorongan dan bimbingan serta masukan yang kreatif dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan penuh keikhlasan, ketulusan dan kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan ribuan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Yth. Bapak Elyusnadi,S.Kom.,M.Si, Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nusantara Sakti (STIA-NUSA) Sungai Penuh.
2. Yth. Bapak Elyusnadi,S.Kom.,M.Si, selaku pembimbing utama dan Bapak AdeNurma Jaya, S.Sos., M.A.P, selaku pembimbing pendamping yang telah banyak memberikan masukan dan arahan tata cara pembuatan skripsi yang baik dan benar kepada penulis.
3. Yth. Bapak Ade Nurma Jaya, S.Sos.,M.A.P, Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selalu memberikan motivasi.
4. Bapak dan Ibu Dosen STIA-NUSA Sungai Penuh yang telah banyak memberikan bekal ilmu, sehingga banyak membantu penulis dalam penyelesaian perkuliahan.
5. Kedua orang tua tercinta yang selalu memanjatkan do'a kepada Allah SWT sehingga Skripsi ini selesai dan memberikan bantuan baik moral maupun materil yang tak ternilai harganya bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman Seperjuangan atas semua kebersamaan dan bantuan dalam penyelesaian Skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Aswaja Pressindo.
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Brotoharsojo. 2003. *Tingkat Kinerja Perusahaan dengan Merit System*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Casmita. 2003. *Kontribusi Kualitas Kinerja Pegawai Bagian Tata Usaha Dalam Menunjang Keberhasilan Pengelolaan Pendidikan Di SLTP PPS*. Jurnal. Bandung: UPI.
- Dessler. 1992. *Manajemen Personalialia, Teknik dan Konsep Modern*. Diterjemahkan Oleh: Agus Dharma, Edisi Ketiga. Jakarta Erlangga.
- Elfianto. 2017. *Pengaruh Stres Kerja dan Kualitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Polisi Polresta Padang (Studi Kasus Polisi Berpangkat Bintara*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan. Vol. 8.No. 3.
- Fahmi, Irham. 2013. *Pengantar Manajemen Keuangan*. Bandung: Alfabeta
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan Ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ismanto, Kuart. 2009. *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Luthans, Fred. 2010. *Perilaku Organisasi (Alih Bahasa V.A Yuwono, dkk)*. Edisi Bahasa Indonesia. Yogyakarta: ANDI.
- Matutina. 2001. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Jakarta: cetakan kedua. Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sutrisno. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Veithzal, Rivai. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.