

**ANALISIS KINERJA KEPOLISIAN SEKTOR TANJUNG RAYA DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT (STUDI  
KASUS PADA PELAYANAN SKCK)**

**PROPOSAL**



Oleh :

**HERU PRASONGKO**

**NPM. 22710015**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**Tahun Akademik 2023/2024**



**ANALISIS KINERJA KEPOLISIAN SEKTOR TANJUNG RAYA DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT  
(STUDI KASUS PADA PELAYANAN SKCK)**

**PROPOSAL**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Tesis Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

**Oleh :**

**HERU PRASONGKO**

**NPM. 22710015**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**Tahun Akademik 2023/2024**

## ABSTRAK

**Heru Prasongko 2024**, “ Analisis Kinerja Kepolisian Sektor Tanjung Raya dalam memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Studi Kasus pada Pelayanan SKCK)”. Fakultas Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1). Dr. Febriyanto, S.E.,M.M. (2). Dr. Bambang Suhada, S.E.,M.Si.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan mengetahui besaran nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan SKCK di Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan di Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji dengan jumlah yang tidak diketahui (*unknwon population*). Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil berdasarkan *accidental sampling* yakni sebesar 50 warga yang tersebar di 10 (sepuluh) desa yang telah membuat SKCK di Polsek Tanjung Raya.

Metode Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini akan digunakan dengan metode kuantitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menganalisis data yang diperoleh yang selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Untuk mengolah dan menganalisis data, penulis menggunakan pedoman survey kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hasil analisis yang telah menjelaskan terkait dua belas unsur indikator yang terkandung dalam IKM, secara umum estimasi Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan nilai perolehan senilai 3,84 dengan nilai transformasi atau konversi senilai 96,2, eksplorasi ini menunjukkan kinerja pelayanan public pada Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji memperoleh predika “A” atau “ SANGAT BAIK”.

Kata kunci : *Kinerja dan pelayanan publik*

**HALAMAN PESETUJUAN**  
**ANALISIS KINERJA KEPOLISIAN SEKTOR TANJUNG RAYA DALAM**  
**MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT (STUDI**  
**KASUS PADA PELAYANAN SKCK)**

**HERU PRASONGKO**  
**NPM. 22710015**

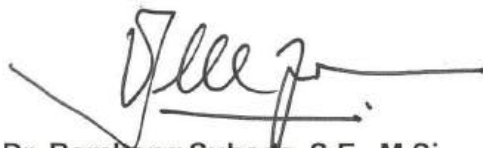
Telah di setujui oleh :

**Dosen Pembimbing I**



**Dr. Febriyanto S.E., M.M.**  
**NIDN.0223027901**

**Dosen Pembimbing II**



**Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si.**  
**NIDN.0004126401**

**Mengetahui :**

**Kaprodi S2 Manajemen**



**Dr. Deny Edy Widodo, S.E., M.M.**  
**NIDN.0414087802**

HALAMAN PENGESAHAN


ANALISIS KINERJA KEPOLISIAN SEKTOR TANJUNG RAYA DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT (STUDI  
KASUS PADA PELAYANAN SKCK)

Tesis Oleh **HERU PRASONGKO** Ini,  
Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 22 Februari 2024

Tim penguji

  
Dr. E. Febriyanto, S.E., M.M  
NIDN. 0223027901

, Ketua

  
Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si  
NIDN. 004126401

, Sekretaris

  
Dr. Marhaban Sigalingging., M.M  
NIDN. 0223016502

, Penguji Utama

Menyetujui,  
Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Metro



Dr. Agus Sutanto, M.Si.

NIP. 19620827 198803 1 001

## MOTTO

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

Artinya:

Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang beriman. (QS: Ali Imron, 139)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Maksud dari proposal ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian magister pada Program Studi S2 Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro. Judul dari tesis ini adalah analisis kinerja kepolisian Sektor Tanjung Raya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kabupaten Mesuji. Dalam proses penyusunan tesis ini penulis tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada Bapak/ibu :

1. Dr. Nyoto Suseno, M.Si., Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Dr. Agus Sutanto, M.Si Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. Deny Edy Widodo, S.E., M.M. Ketua Program Studi S2 Manajemen Program Pascasarjana Muhammadiyah Metro.
4. Dr. Febriyanto S.E., M.M. Selaku Pembimbing I dalam penyusunan tesis ini.
5. Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si. Selaku Pembimbing II dalam penyusunan tesis ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini.

Demikian pengantar proposal ini dibuat semoga bermanfaat bagi para pembaca. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ada dalam proposal ini. Oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang membaca penelitian ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih.

Metro, Maret 2023



Heru Prasongko

NPM.22710015



## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Heru Prasongko

NPM : 22710015

Program Studi : Magister Manajemen

Menyatakan bahwa tesis dengan judul "ANALISIS KINERJA KEPOLISIAN SEKTOR TANJUNG RAYA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT (STUDI KASUS PADA PELAYANAN SKCK)" adalah karya saya dan bukan hasil plagiat.

Apabila di kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam tesis tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana dan akan mempertanggungjawabkannya secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, Februari 2024

Yang membuat pernyataan,

  
**Heru Prasongko**  
**NPM. 22710015**



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO



## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 81/II.3.AU/F/UPI-UK/2024

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : HERU PRASONGKO  
NPM : 22710015  
Jenis Dokumen : TESIS

Judul:

**ANALISIS KINERJA KEPOLISIAN SEKTOR TANJUNG RAYA  
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA  
MASYARAKAT (STUDI KASUS PADA PELAYANAN SKCK)**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Tumitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 15 Februari 2024  
Unit,

Eko Susanto, M.Pd., Kons.  
NIDN. 0213068302

Alamat

Jl. Ki Hajar Dewantara No. 116  
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,  
Lampung, Indonesia

Website: [upi.ummetro.ac.id](http://upi.ummetro.ac.id)  
E-mail: [help.upi@ummetro.ac.id](mailto:help.upi@ummetro.ac.id)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN LOGO.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	1
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	8
A. Deskripsi Teori.....	8
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
2. Strategi.....	10
3. Kinerja.....	12
4. Pelayanan Publik.....	14
B. Penelitian Relevan.....	16
C. Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Objek dan Lokasi Penelitian.....	22
C. Metode Penelitian.....	22
D. Operasional Variabel.....	23
E. Teknik Pengumpulan Data.....	23
1. Observasi.....	23
2. Wawancara.....	24
3. Dokumentasi.....	24

F. Metode Analisis Data .....	24
1. Pendekatan Kualitatif.....	24
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	
1. Sejarah Polsek Kecamatan Tanjung Raya.....	
2. Struktur Organisasi .....	
B. Hasil Penelitian.....	
1. Deskripsi Karakteristik Responden .....	
2. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	
3. Pembahasan Nilai Perolehan Indeks Kepuasan Masyarakat .....	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	
B. Saran .....	
DAFTAR PUSTAKA.....	31

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelayanan Publik.....	3
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu .....	
Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	
Tabel 4.1 Usia Responden .....	
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden .....	
Tabel 4.4 Perhitungan Perolehan Nilai IKM .....	
Tabel 4.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat .....	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Mekanisme Pelayanan SPKT .....	
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	
Gambar 4.2 Usia Responden .....	
Gambar 4.3 Jenis Kelamin Responden.....	
Gambar 4.4 Tingkat Pendidikan Responden .....	