

Pengaruh kepemimpinan kepolisian dalam menciptakan inovasi pada budaya organisasi untuk memberikan pelayanan publik berkualitas: studi lingkungan polri : pelayanan lalu lintas tingkat polres = The effect of police leadership in creating innovative capability to provide quality service: a study on traffic police service at district police in the provinces in indonesia

Rosmita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20477721&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Penelitian ini bertujuan memperkaya penelitian yang masih terbatas tentang peranan kepemimpinan strategic pada organisasi publik, melalui penelitian pada organisasi penegakan hukum dalam hal ini Polri untuk mencari faktor faktor yang dapat mengurangi gap persepsi antara polisi dan masyarakat tentang kualitas layanan polisi, khususnya peranan faktor kapabilitas inovasi dan budaya organisasi. Perbedaan persepsi tersebut telah berakibat timbulnya sikap pesimisme public dan antipati terhadap layanan kepolisian, serta menambah kesulitan bagi polisi untuk memelihara keamanan publik. Penelitian kuantitatif ini memakai survei, dengan unit analisis tingkat Polres pada layanan lalulintas dari Kepolisian Republik Indonesia. Sampel penelitian mengambil 6 Polda pada 29 Polres/Polresta dengan responden 484 polisi. Khusus untuk variabel pelayanan berkualitas diteliti perbandingan persepsi selain dari anggota Polri, juga masyarakat dengan 699 responden. Pengujian hipotesis memakai Structural Equation Modeling SEM dan One Way ANOVA menguji perbedaan persepsi atas pelayanan berkualitas antara anggota polisi dan masyarakat. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan kepolisian berpengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kualitas layanan polisi. Disatu pihak, penelitian ini menjumpai pengaruh signifikan dari kepemimpinan kepolisian terhadap budaya organisasi, inovasi dan pelayanan berkualitas. Dilain pihak, penelitian ini menjumpai juga adanya perbedaan yang signifikan dalam hal persepsi antara polisi dan khalayak publik tentang pelayanan berkualitas dari polisi, dalam 4 dimensi; bukti fisik, keandalan, ketanggapan, dan jaminan/ kepastian. Kontribusi pada bidang teori organisasi dan manajemen strategik adalah bahwa kinerja yang rendah dari kepemimpinan kepolisian disebabkan oleh masih dominannya gaya kepemimpinan militeristik serta masih lemahnya gaya kepemimpinan transformasional, sehingga memberi pengaruh negatif atau menghambat peningkatan pelayanan yang berkualitas.

<hr />

The purpose of this study is to enrich the current limited study on the application of the concept of strategic leadership in the public organization, through research in the law enforcement organization in this case Polri by investigating the factors to solve or reduce the gap perception between the police and the public, on police service quality; specifically through innovation capability and organizational culture. Such perception gap has created public pessimism and hostility toward police services and making difficult for the police to improve public security. This quantitative research uses a survey, the level analysis unit at the police station traffic policing of the Indonesian National Police. The sample took 6 police regional provinces on 29 cities Polres/Polresta with 484 respondents. The service quality of the traffic police was compared between members of the police, and the society with 699 respondents. Hypotheses testing was done by Structural

Equation Modeling SEM and One Way ANOVA test differences in perception of service quality between the police and community members. The findings show that the police leadership has direct and indirect impact on police service quality. On the one hand, the study found significant impact of police leadership on organizational culture, innovation and quality service. On the other hand, there is significant difference in perception between the public and the police about service quality in four dimensions; physical evidence, reliability, responsiveness and assurance. Contribution to the theory of organization and strategic management is that low-performing leadership is caused by no significant change of militaristic style to become transformational leadership, that has a negative influence or hinder the quality service.