

## Pengaruh manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di Ditserse Polda Metro Jaya

Suwanda, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72045&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Keberadaan suatu organisasi jasa pelayanan umum seperti institusi kepolisian Ditserse Polda Metro Jaya (PMJ) dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor internal maupun eksternal. Satu hal yang menjadi fokus masalah dalam penelitian ini adalah hubungan antara manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Mengingat pentingnya peranan manajemen SDM dalam suatu organisasi, maka perlu diungkapkan bagaimana pengaruhnya terhadap pelayanan. Disamping itu ada aspek budaya organisasi yang masih kurang mendapat perhatian, tetapi sebenarnya mempunyai peran yang cukup signifikan yaitu sebagai faktor pengikat antara SDM, sistem, dan strategi organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara manajemen SDM dan budaya organisasi dengan kualitas pelayanan di Ditserse PMJ. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah para pegawai polisi reserse di Ditserse PMJ. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara stratified random sampling, dan pengumpulan data ditempuh dengan penyebaran kuisioner kepada responden dan observasi. Adapun analisa data dilakukan dengan teknik korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel manajemen SDM mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan, dan begitu pula variabel budaya organisasi mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka direkomendasikan kepada manajemen organisasi Ditserse PMJ untuk meningkatkan pengelolaan SDM dan memperkuat komitmen nilai-nilai budaya organisasi yang positif agar kualitas pelayanan bisa lebih baik untuk masa mendatang. Hal-hal yang perlu dilakukan untuk meningkatkan manajemen SDM adalah menambah personal polisi reserse yang berkualitas, meningkatkan sarana dan prasarana, perlu diberlakukan insentif diluar gaji pokok, promosi jabatan lebih transparan, serial pemeliharaan pegawai ditingkatkan secara terus menerus. Sedangkan untuk memperkuat budaya organisasi perlu dilakukan tindakan - tindakan nyata, yaitu mengembangkan kepemimpinan yang demokratis, mengikutsertakan bawahan dalam pengambilan keputusan, memperkecil intervensi, baik internal maupun eksternal, meningkatkan koordinasi antar bagian dan antar instansi. Usaha-usaha itu untuk menghilangkan kesan pelayanan Polri susah dan berbelit-belit.