

**PENGARUH SEMANGAT KERJA DAN KEMAMPUAN KERJA  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
(Studi Polisi Pembina Masyarakat (Polmas) Di Kepolisian Sektor Binjai Selatan  
Resort Kota Binjai)**

**TESIS**



Oleh

**HARYANI  
NPM. 081801047**

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2009**

**TELAH DIUJI PADA TANGGAL 25 MARET 2010**



**PANITIA PENGUJI TESIS**

**KETUA** : WARJIO, SS, MA  
**SEKERTARIS** : IR. ERWIN PANE, MS  
**PENGUJI I** : DRS. HERI KUSMANTO, MA  
**PENGUJI II** : DRS. KARIONO, MA  
**PENGUJI TAMU** : DRS. USMAN TARIGAN, MS

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh semangat kerja dan kemampuan aparat terhadap kepuasan masyarakat di wilayah kerja hukum Polsek Binjai Selatan Polres Binjai. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di wilayah kerja Polsek Binjai Selatan Polres Binjai. Jumlah sampel diambil sebanyak 100 orang. Analisis data yang digunakan adalah tabulasi silang, Koefisien Korelasi Rank Kendall Tau C, Koefisien Korelasi Rank Partial Kendall, Koefisien Konkordasi Kendall (W), dan Regresi Ordinal.

Kesimpulan hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Semangat kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, Semakin tinggi semangat kerja yang dimiliki aparat Polmas, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin memuaskan, sebaliknya apabila semangat kerja rendah maka pelayanan yang diberikan tidak memuaskan.
2. Kemampuan aparat mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Semakin tinggi kemampuan aparat yang dimiliki aparat Polmas, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin memuaskan, sebaliknya apabila kemampuan aparat rendah maka pelayanan yang diberikan tidak memuaskan.
3. Semangat kerja dan kemampuan aparat mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kecenderungan arah positif. Apabila semangat kerja dan kemampuan aparat meningkat maka pelayanan yang diberikan semakin memuaskan masyarakat, sebaliknya apabila semangat kerja dan kemampuan aparat rendah maka pelayanan yang diberikan tidak memuaskan masyarakat.

*Kata Kunci : Kemampuan Kerja, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Polmas, Semangat Kerja*

## ABSTRAC

This research aim to know the influence of job spirit and official ability to people satisfaction in region work the law of Police Office of Binjai Selatan Districk. This Research is represent the quantitative research. Population in this research are people of the district. The sampel taken as much 100 people. The data used by the cross tabulation, coefficient correlation, Kendal Tau C, coefficient correlation partial of rank Kendall, coefficient of Konkordasi Kendall (W), and Ordinal Regression.

Based of result as follow:

1. Job spirit have significant influence with the people satisfaction. Excelsior job spirit owned the official Polmas, hence service which is passed to by a society tend to progressively gratify, on the contrary if the low spirit job hence service given tend to dissatisfactory.
2. Official ability have significant influence with the people satisfaction. Excelsior of official ability owned Polmas, hence service which passed to by a society tend to progressively gratify, on the contrary if low ability aparat hence service given tend to dissatisfactory.
3. Job spirit and official ability have significant influence with the people satisfaction with the positive direction tendency. If job spirit and official ability mount hence service given tend to progressively gratify the society, on the contrary if job spirit and low official ability hence service given tend to dissatisfactory society.

*Keyword : Official ability, society satisfaction, service Polmas, job spirit*

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DARTAR TABEL .....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	12
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	14
2.1. Kepuasan Masyarakat .....	14
2.2. Semangat Kerja.....	18
2.3. Kemampuan Aparat .....	21
2.4. Hubungan Antara Semangat Kerja Dengan Kepuasan Masyarakat .....	26
2.5. Hubungan Antara Kemampuan Aparat Dengan Kepuasan Masyarakat .....	28
2.6. Hubungan Antara Semangat Kerja dan Kemampuan Aparat Dengan Kepuasan Masyarakat .....	29
BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS .....	31
3.1. Metode Penelitian .....	31
3.1.1. Lokasi Penelitian .....	31
3.1.2. Jenis Penelitian.....	31
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	31
3.2.1. Metode Pengambilan Sampel.....	31

3.2.2. Data yang Diperlukan.....	33
3.3. Metode Analisis .....	34
3.3.1. Definisi Operasional Variabel.....	34
3.3.2. Penentuan Skor Jawaban Responden.....	40
3.4. Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	41
3.5. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	45
3.6. Analisis Data .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian .....	51
4.1.1. Polresta Binjai .....	51
4.1.2. Profil Wilayah Hukum Polsek Binjai Selatan .....	52
4.1.3. Personil Polmas dan Fasilitas Kerja .....	54
4.2. Tugas Polri Dan Tantangan Masa Depan .....	56
4.3. Analisis Data .....	61
4.3.1. Karakteristik Responden .....	61
4.3.2. Distribusi Frekuensi .....	63
4.3.3. Tabulasi Silang .....	67
4.3.4. Koefisien Korelasi Rank Kendall (Tau-C) .....	70
4.3.5. Koefisien Korelasi Partial .....	74
4.3.6. Koefisien Konkordansi Kendall .....	75
4.3.7. Regresi Ordinal.....	76
4.4. Pembahasan .....	80
4.4.1. Hubungan Semangat Kerja dengan Kepuasan Masyarakat ...	80
4.4.2. Hubungan Kemampuan Aparat dengan Kepuasan Masyarakat .....	83
4.4.3. Hubungan Semangat Kerja dan Kemampuan Aparat dengan Kepuasan Masyarakat .....	86
<b>BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI .....</b>	<b>95</b>
5.1. Kesimpulan .....	95
5.2. Implikasi .....	96



DAFTAR PUSTAKA .....	
LAMPIRAN .....	

## DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman
1. Data Anggota Polmas Polsek Binjai Selatan Tahun 2009 .....	6
2. Pendidikan Formal Anggota Polmas Polsek Binjai Selatan Tahun 2009..	6
3. Pendidikan Polri Anggota Polmas Polsek Binjai Selatan Tahun 2009 .....	7
4. Data Laporan Bulanan Umum Pada Kepolisian Sektor Binjai Selatan Dalam Bulan Juli 2009 .....	9
5. Kegiatan Pembinaan Terhadap Warga Masyarakat Oleh Polmas .....	10
6. Hasil Uji Validitas Butir Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat .....	42
7. Hasil Uji Validitas Butir Instrumen Variabel Semangat Kerja .....	43
8. Hasil Uji Validitas Butir Instrumen Variabel Kemampuan Kerja .....	44
9. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat Semangat Kerja dan Kemampuan kerja .....	46
10. Luas daerah hukum Polres Binjai .....	52
11. Data Jumlah Penduduk dan Luas Wilayah Per Kelurahan di Wilayah Hukum Polsek Binjai Selatan Tahun 2009 .....	53
12. Jenis Pekerjaan Penduduk di Wilayah Hukum Polsek Binjai Selatan Tahun 2009 .....	54
13. Data Anggota Polmas Polsek Binjai Selatan Tahun 2009 .....	55
14. Data Inventaris Material Polsek Binjai Selatan Tahun 2009 .....	56
15. Karakteristik Responden Dirinci Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	62
16. Karakteristik Responden Dirinci Berdasarkan Umur .....	62

17. Distribusi Frekuensi Variabel Semangat Kerja (X1).....	63
18. Distribusi Frekuensi Kemampuan Aparat (X2) .....	65
19. Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat (Y) .....	66
20. Tabulasi Silang Antara Semangat Kerja Dengan Kepuasan Masyarakat..	68
21. Tabulasi Silang Antara Kemampuan Aparat Dengan Kepuasan Masyarakat	69
22. Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi Rank Kendall .....	71
23. Perhitungan Koefisien Korelasi Partial .....	74
24. Hasil perhitungan Koefisien Konkordansi Kendall .....	75
25. Model Fitting Information Variabel Semangat Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	76
26. Model Fitting Information Variabel Kemampuan Aparat Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	78
27. Model Fitting Information Variabel Semangat Kerja dan Kemampuan Aparat Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	79



## ABSTRAK

*PENGARUH SEMANGAT KERJA DAN KEMAMPUAN KERJA TERHADAP KEPUASAN*

*MASYARAKAT (Studi Polisi Pembina Masyarakat (Polmas) Di Kepolisian Sektor Binjai Selatan*

*Resort Kota Binjai)*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh semangat kerja dan kemampuan aparat terhadap kepuasan masyarakat di wilayah kerja hukum Polsek Binjai Selatan Polres Binjai. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di wilayah kerja Polsek Binjai Selatan Polres Binjai. Jumlah sampel diambil sebanyak 100 orang. Analisis data yang digunakan adalah tabulasi silang, Koefisien Korelasi Rank Kendal Tau C, Koefisien Korelasi Rank Partial Kendall, Koefisien Konkordasi Kendall (W), dan Regresi Ordinal.

Kesimpulan hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Semangat kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, Semakin tinggi semangat kerja yang dimiliki aparat Polmas, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin memuaskan, sebaliknya apabila semangat kerja rendah maka pelayanan yang diberikan tidak memuaskan.
2. Kemampuan aparat mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Semakin tinggi kemampuan aparat yang dimiliki aparat Polmas, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin memuaskan, sebaliknya apabila kemampuan aparat rendah maka pelayanan yang diberikan tidak memuaskan.
3. Semangat kerja dan kemampuan aparat mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kecenderungan arah positif. Apabila semangat kerja dan kemampuan aparat meningkat maka pelayanan yang diberikan semakin memuaskan masyarakat, sebaliknya apabila semangat kerja dan kemampuan aparat rendah maka pelayanan yang diberikan tidak memuaskan masyarakat.

*Kata Kunci : Kemampuan Kerja, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Polmas, Semangat Kerja*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini sebagai suatu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Adapun judul Tesis ini adalah **“Pengaruh Semangat Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat”**. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih dirasakan sekali banyak kekurangan dan kelemahan, mengingat keterbatasan penulis. Penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, motivasi, dan partisipasi berbagai pihak, baik secara moril dan materil yang diberikan kepada penulis. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ungkapan syukur dan terima kasih banyak kepada :

1. Bapak Prof.H.M. Yacob Matondang,MA, Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Drs.Heri Kusmanto,MA, Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area sekaligus sebagai Pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan dalam penyelesaian tesis ini.
3. Bapak Drs. Kariono,MA, Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik, sebagai Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.
4. Bapak Kapolresta Binjai, yang telah memberikan izin Tugas Belajar dan memberikan fasilitas serta kemudahan- kemudahan kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

5. Bapak Kapolsek Binjai Selatan dan Bapak Camat Binjai Selatan yang juga telah memberikan fasilitas serta kemudahan-kemudahan kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
6. Bapak dan Ibu dosen serta Staf pengajar PPs Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini.

Terima kasih kepada kedua orang tua, suami dan anak-anak tercinta dan seluruh keluarga ,yang senantiasa memberi dorongan dan semangat serta do'a demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Semoga amal sholeh mereka semua mendapat balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Kuasa.

Medan, Maret 2010

Penulis  
  
**HARYANI**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kepolisian Indonesia pada dasarnya lahir bersamaan dengan Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia. Secara formal Kepolisian Negara Indonesia (POLRI) dibentuk bersamaan dengan pelantikan Kepala Kepolisian Negara Tanggal 29 September 1945. Paradigma baru POLRI di era reformasi sejalan dengan visi bangsa Indonesia masa depan. Visi bangsa Indonesia masa depan dapat, yaitu : "Terwujudnya masyarakat Indonesia yang damai, demokratis, berkeadilan, berdaya saing, maju dan sejahtera dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang didukung oleh manusia Indonesia yang sehat, mandiri, beriman, bertaqwa, berakhlak mulia, cinta tanah air, berkesadaran hukum dan lingkungan, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, memiliki semangat kerja yang tinggi serta berdisiplin.

Strategi Pembangunan POLRI tidak terlepas dari arah kebijakan yang digariskan dalam TAP MPR No. IV/MPR/1999 tentang pemisahan Polri dari TNI yaitu:

1. Menuntaskan upaya memandirikan POLRI; serta bertahap dan berlanjutan.
2. Meningkatkan keprofesionalan POLRI, sebagai alat negara penegak hukum, pengayom dan pelindung masyarakat (Kepolisian Negara Republik Indonesia, 19 September 2004).

Kebutuhan kemampuan PGLRI jangka panjang yang menggambarkan kebutuhan kemampuan POLRI, akan menentukan postur dan penampilannya serta mencerminkan Budaya Polisi Indonesia. Upaya strategik yang dilakukan ialah :

1. Meningkatkan integritas moral dan keprofesionalan POLRI sebagai alat negara penegak hukum, untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat.
2. Meningkatkan kesejahteraan, dukungan sarana dan prasarana, pendidikan serta pengawasan yang efektif.
3. Menegakkan hukum secara konsisten untuk lebih menjamin kepastian hukum, keadilan dan kebenaran, supremasi hukum, serta menghargai hak asasi manusia (Kepolisian Negara Republik Indonesia, 19 September 2004).

Format kepolisian era reformasi menggugah semangat pembaharuan, semangat perbaikan, penataan, pembenahan yang secara sadar menyoroti berbagai ketimpangan, penyimpangan dan hal-hal yang tidak proporsional. Kepolisian merupakan cerminan masyarakatnya terutama cerminan dari tuntutan masyarakat akan kebutuhan hakikinya mengenai ketertiban keamanan dan ketentraman. Perkembangan kepolisian sejalan dengan aspirasi yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat khususnya mengenai persepsi masyarakat tentang penegakan hukum dan kepolisiannya.

Transformasi tata nilai sebagai proses yang terus menerus dalam menjawab tantangan jaman, didalamnya ditandai dengan perubahan-perubahan yaitu :

1. Hilangnya nilai-nilai tertentu.
2. Masuknya nilai-nilai baru.
3. Nilai-nilai tertentu mengalami perubahan rumusan (modifikasi).
4. Perubahan dalam hierarki / tatanan nilai-nilai (Kepolisian Negara Republik Indonesia, 19 September 2004).

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Azwar, Saifudin. 1997. *Validitas dan Reliabilitas*. Pustaka Pelajar : Jakarta.
- Gulo, W. 1983. *Dasar-Dasar Statistika Sosial*. Satya Wacana : Semarang.
- H.A.S Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Faustino Cardoso Gomes. 2001. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Andi Offset : Yogyakarta.
- F. Isnawan, 1995. *Manajemen Kepolisian di Indonesia*. Sanyata Sumanasa Wira Sespim Poini : Bandung.
- Pandji, Anoraga. 2000. *Manajemen Bisnis*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Reksodiprodjo, Sukanto dan T. Hani Handoko. 1997. *Organisasi Perusahaan, Teori Struktur dan Perilaku*. Fak. Ekonomi, UGM : Yogyakarta
- Robbins, Stephen P. 1998. *Perilaku Organisasi : Konsep-Kontroversi-Aplikasi*, Terjemahan oleh Hadyana Pudjaatmaka. Prenhallindo : Jakarta
- Sastrohadiwiryono, Siswanto B. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia : Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES : Jakarta.
- Sinungan, M. 2000. *Produktivitas : Apa dan Bagaimana*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Sugiyono. 1998. *Statistik untuk Penelitian*. Alfabeta : Bandung.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. PT Rineka Cipta : Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Andi Offset : Yogyakarta.



-----, 2001. *Strategi Bisnis Modern*. Andi Offset : Yogyakarta.

-----, 2002. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset : Yogyakarta.

Umar, Husein. 1999. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Thesis Bisnis*. Raja Grafindo Persada : Jakarta.

-----, 2000. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.

Widjaya, A.W. 1999. *Etika Administrasi Negara*. Bumi Aksara : Jakarta.

#### **Sumber Lain :**

Polsek Binjai Selatan. 2005. *Buku Polmas*. Kepolisian Negara Republik Indonesia, Polsek Binjai Selatan.

Polsek Binjai Selatan. *Laporan Bulanan Umum Bulan Juli 2009*. Polsek Binjai Selatan.

Kepolisian Negara Republik Indonesia, *Paradigma Baru Polri Masa Depan*. 19 September 2004

Pusinfoaha. polri@polri.go.id. Senin, 06 Juni 2005.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 2 Th. 2002. *Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Jakarta : Sinar Grafika.

PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

---

**INSTRUMEN PENELITIAN**

**1. Identitas Responden**

- a. Nama : .....
- b. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan.
- c. Umur : ..... tahun.
- d. Pendidikan Terakhir : .....

**2. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

- a. Seluruh pernyataan bernilai benar.
- b. Beri tanda silang pada jawaban yang telah disediakan yang dianggap paling sesuai dengan keadaan bapak/ibu.

**3. Daftar Pertanyaan**

**a. Semangat Kerja**

1. Aparat Polmas memberikan pelayanan kepada masyarakat menyangkut bantuan sosial dengan penuh kesungguhan.
- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Kurang setuju
- d. Tidak setuju
2. Aparat Polmas ikut menjaga sarana dan prasarana milik Kelurahan dengan baik.
- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Kurang setuju
- d. Tidak setuju

3. Aparat Polmas terlibat aktif dalam menjaga keamanan dan ketertiban lalu lintas.
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang setuju
  - d. Tidak setuju
4. Aparat Polmas terlibat aktif dalam kegiatan poskamling
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang setuju
  - d. Tidak setuju
5. Aparat Polmas melakukan anjang sana kepada tokoh masyarakat
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang setuju
  - d. Tidak setuju
6. Aparat Polmas sering mengunjungi poskamling di malam hari
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang setuju
  - d. Tidak setuju
7. Aparat Polmas secara rutin mengadakan pertemuan di kelurahan bersama masyarakat untuk membahas masalah keamanan dan ketertiban lingkungan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang setuju
  - d. Tidak setuju