

ABSTRAK

Nama: Reksa Purwadinata. NIM. 3402170336. “Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Anggota Kepada Masyarakat (Suatu Studi pada Anggota Kepolisian Resor Ciamis)”. Di bawah bimbingan **Dr. H. Sukomo, Drs., M.Si. (Pembimbing I)** dan **Risna Kartika, S.E., M.M. (Pembimbing II)**.

Berdasarkan data statistik Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan selama 5 tahun terakhir kepolisian selalu menempati urutan kedua institusi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat. Masyarakat sering mengeluhkan bahwa mereka malas dalam mengurus hal-hal yang berkaitan dengan administratif kepolisian. Permasalahan dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana lingkungan kerja pada Kepolisian Resor Ciamis? 2) Bagaimana kualitas pelayanan anggota kepada masyarakat pada Kepolisian Resor Ciamis? 3) Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan anggota kepada masyarakat pada Kepolisian Resor Ciamis. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Lingkungan kerja pada Kepolisian Resor Ciamis, 2) Kualitas pelayanan anggota kepada masyarakat pada Kepolisian Resor Ciamis, 3) Besarnya pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan anggota kepada masyarakat pada Kepolisian Resor Ciamis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis koefisien *korelasi product moment*, uji koefisien determinasi, uji hipotesis menggunakan uji signifikansi (uji t) dan uji F serta uji regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan: 1) Lingkungan kerja pada Anggota Kepolisian Resor Ciamis tergolong baik. Hal tersebut terlihat dari sudah baiknya kondisi fisik, kondisi psikologis, dan kondisi keamanan pada Anggota Kepolisian Resor Ciamis. 2) Kualitas pelayanan anggota kepada masyarakat oleh Anggota Kepolisian Resor Ciamis tergolong baik. Hal tersebut terlihat dari sudah baiknya pelayanan dengan memperhatikan berwujud (*tangible*), empati (*emphaty*), keandalan (*reliability*), koresponsifan (*responsiveness*), dan keyakinan (*assurance*). 3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan anggota kepada masyarakat oleh anggota Kepolisian Resor Ciamis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai lingkungan kerja akan memberikan pengaruh yang nyata terhadap kualitas pelayanan anggota kepada masyarakat oleh anggota Kepolisian Resor Ciamis, sedangkan besarnya pengaruh sebesar 63,36%.

Kata Kunci: *Lingkungan Kerja, Kualitas Pelayanan, Polres Ciamis*