

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kajian Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1 Definisi Ilmu Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.2 Tujuan Ilmu Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.3 Fungsi-Fungsi Manajemen....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.4 Bidang-Bidang Manajemen ..	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia..	Error! Bookmark not defined.

- 2.1.2.1 Definisi Sumber Daya Manusia **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.2.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.2.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.3 Manajemen Hubungan Masyarakat (Humas) . **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.3.1 Pengertian Manajemen Hubungan Masyarakat (Humas)
Error! Bookmark not defined.
 - 2.1.3.2 Tujuan Manajemen Hubungan Masyarakat (Humas) ... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.3.3 Fungsi Manajemen Humas....**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.3.4 Tugas Manajemen Humas.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.3.5 Ruang Lingkup Manajemen Humas ... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.4 Lingkungan Kerja**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.4.1 Pengertian Lingkungan Kerja**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.4.3 Indikator Lingkungan Kerja..**Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.5 Kualitas Pelayanan.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.5.1 Definisi Kualitas Pelayanan..**Error! Bookmark not defined.**

2.1.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Keterkaitan antara Lingkungan Kerja dengan Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.7 Penelitian Terdahulu yang Relevan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.3 Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan	Error! Bookmark not defined.
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Definisi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.

4.1 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.1 Profil Polres Ciamis	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.2 Tugas Polres Ciamis.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.3 Fungsi Polres Ciamis	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.4 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.5 Visi dan Misi Polres Ciamis..	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.1 Hasil Penelitian tentang Lingkungan Kerja pada anggota Kepolisian Resor Ciamis	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.2 Hasil Penelitian tentang Kualitas Pelayanan Anggota kepada Masyarakat pada Kepolisian Resor Ciamis	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.3 Hasil Penelitian tentang Pengaruh Lingkungan kerja terhadap Kualitas pelayanan anggota kepada masyarakat pada Anggota Kepolisian Resor Ciamis	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Lingkungan Kerja pada Anggota Kepolisian Resor Ciamis.	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Kualitas Pelayanan Anggota kepada Masyarakat pada Anggota Kepolisian Resor Ciamis.....	Error! Bookmark not defined.

4.2.3 Pengaruh Lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan anggota
kepada masyarakat pada anggota Kepolisian Resor Ciamis. **Error!**

Bookmark not defined.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN **Error! Bookmark not defined.**

5.1 Simpulan..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rekapitulasi Penerimaan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Tahun Anggaran 2018-2020.....	3
Tabel 2.1	Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL	37
Tabel 2.2	Penelitian yang Relevan.....	39
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	48
Tabel 3.2	Bobot Jawaban Responden.....	52
Tabel 3.3	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	54
Tabel 3.4	Waktu Penelitian	57
Tabel 4.1	Tersedianya perlengkapan penerangan lampu dalam ruangan kerja dengan memadai.....	64
Tabel 4.2	Jumlah sirkulasi yang ada sudah sesuai dengan jumlah anggota yang ada di dalam ruangan	64
Tabel 4.3	Suhu di ruangan kerja sudah cukup baik untuk menunjang aktivitas kerja anggota.....	65
Tabel 4.4	Terbebas dari suara yang bising dari alat yang dapat mengganggu ketenangan dalam bekerja	65
Tabel 4.5	Tata letak peralatan kerja seperti meja, kursi dll tersusun rapi di ruang kerja	66
Tabel 4.6	Polres Ciamis tidak membeda-bedakan antar anggota satu dengan lainnya.....	67
Tabel 4.7	Adanya penghargaan berupa pengakuan dari pihak atasan membuat semakin rajin dalam bekerja.....	67

Tabel 4.8	Anggota dapat berkonsentrasi dengan baik dalam bekerja karena jauh dari kebisingan.....	68
Tabel 4.9	Adanya pembatasan terhadap ruang gerak demi kenyamanan dalam bekerja sehingga anggota dapat bekerja dengan baik	68
Tabel 4.10	Hubungan dengan rekan sekerja pada Polres Ciamis berjalan dengan lancar.....	69
Tabel 4.11	Polres Ciamis memperhatikan penggunaan perlengkapan kerja sesuai dengan standar keamanan kerja.....	70
Tabel 4.12	Polres Ciamis memberikan jaminan kemanan dan keselamatan kerja (asuransi) bagi anggota.....	70
Tabel 4.13	Anggota merasa bahwa bangunan tempat anda bekerja sudah memenuhi standar keamanan	71
Tabel 4.14	Diruangan tempat anggota bekerja terdapat alat penunjang keamanan.....	71
Tabel 4.15	Anggota mampu menggunakan alat perlengkapan seperti alat pencegahan kebakaran.....	72
Tabel 4.16	Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Lingkungan Kerja.....	72
Tabel 4.17	Pelayanan SKCK pada Polres Ciamis memiliki interior dan Eksterior yang tertata rapi sehingga masyarakat merasa aman	75

Tabel 4.18 Pelayanan SKCK pada Polres Ciamis memiliki peralatan teknologi yang memadai	75
Tabel 4.19 Pelayanan SKCK pada Polres Ciamis memiliki fasilitas ruang antrian (tempat duduk, AC dan lain-lain) membuat masyarakat merasa nyaman.....	76
Tabel 4.20 Anggota pada bagian pelayanan SKCK pada Polres Ciamis melayani masyarakat dengan sepenuh hati	77
Tabel 4.21 Anggota pada bagian pelayanan SKCK pada Polres Ciamis dapat memenuhi semua kebutuhan masyarakat	77
Tabel 4.22 Anggota pada bagian pelayanan SKCK pada Polres Ciamis selalu menjalin dan menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat.....	78
Tabel 4.23 Anggota pada bagian pelayanan SKCK pada Polres Ciamis selalu beroperasi sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan dan penyelesaian keluhan masyarakat.....	79
Tabel 4.24 Anggota pada bagian pelayanan SKCK pada Polres Ciamis dapat membantu dalam menyelesaikan permintaan masyarakat dengan cepat dan tepat, melayani awal hingga akhir (total).....	79
Tabel 4.25 Anggota pada bagian pelayanan SKCK pada Polres Ciamis mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.....	80

Tabel 4.26 Anggota pada bagian pelayanan SKCK pada Polres Ciamis memiliki kemampuan menguasai informasi produk knowledge dengan baik.....	81
Tabel 4.27 Anggota pada bagian pelayanan SKCK pada Polres Ciamis mampu memberikan solusi yang tepat dalam memecahkan masalah masyarakat, memberikan penyampaian informasi yang tepat dan dapat di percaya	81
Tabel 4.28 Anggota pada bagian pelayanan SKCK pada Polres Ciamis memberikan tindakan yang cepat dalam menangani keluhan masyarakat.....	82
Tabel 4.29 Anggota pada bagian pelayanan SKCK pada berprilaku sopan ketika melayani masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas	83
Tabel 4.30 Pelayanan SKCK pada memberikan rasa aman ketika mengemudi kendaraan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas	83
Tabel 4.31 Anggota pada bagian pelayanan SKCK pada Polres Ciamis Mengutamakan keselamatan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas	84
Tabel 4.32 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan Anggota kepada Masyarakat.....	84

Tabel 4.33 Perhitungan Angket Korelasi Variabel Lingkungan kerja (X) dan Variabel Kualitas pelayanan anggota kepada masyarakat (Y).....	88
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Paradigma Penelitian.....	43
Gambar 3.1	Bagan Langkah-Langkah Penelitian Menurut Sugiyono (2013:13).....	46
Gambar 4.1	Bagan Struktur Organisasi Polres Ciamis	53
Gambar 4.2	Bagan Struktur Organisasi Sat Reskrim Polres Ciamis ..	57

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Hasil Pra Survei Kualitas Layanan SKCK pada Kepolisian Resor Ciamis.....	5
Grafik 4.1	Usia Responden.....	59
Grafik 4.2	Jenis Kelamin Responden	60
Grafik 4.3	Pendidikan Responden.....	61
Grafik 4.4	Lama Bekerja	62

