

**ANALISIS BUDAYA KERJA BAGIAN PELAYANAN PADA  
KEPOLISIAN DI POLRESTABES PALEMBANG**



**Tugas Akhir ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli  
Madya pada Program Studi Manajemen Perusahaan  
Universitas Bina Darma**

**OKTARIA**

**201240019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERUSAHAAN**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2023**

**ANALISIS BUDAYA KERJA BAGIAN PELAYANAN PADA  
KEPOLISIAN DI POLRESTABES PALEMBANG**

**OKTARIA**

**201240019**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada  
Program Studi Manajemen Perusahaan.**

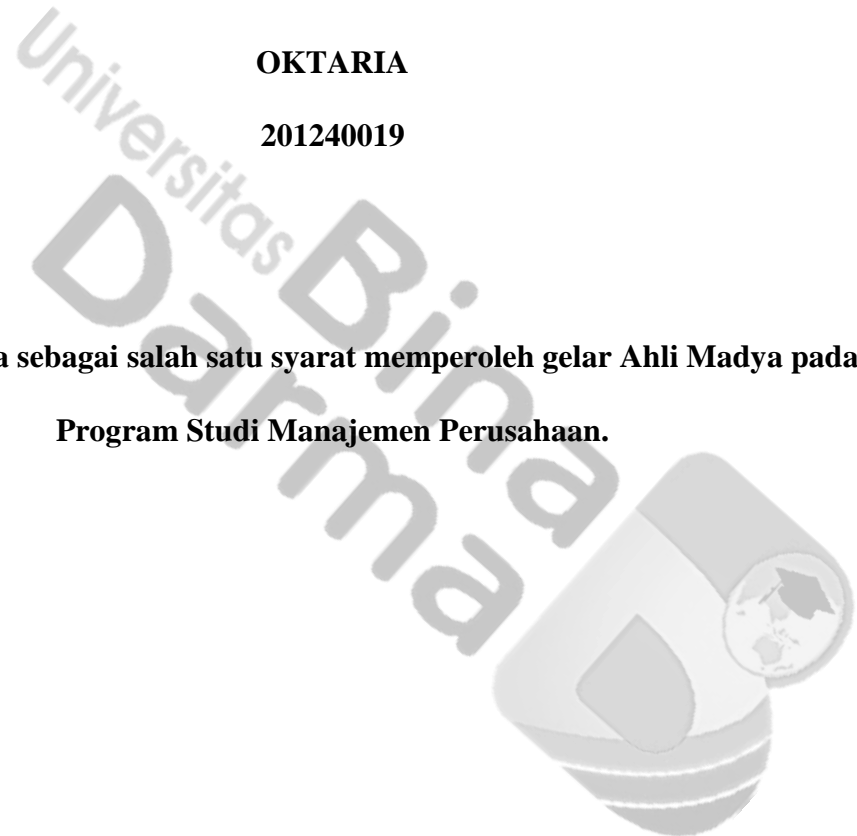
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERUSAHAAN**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2023**



**HALAMAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS BUDAYA KERJA BAGIAN PELAYANAN PADA**  
**KEPOLISIAN DI POLRESTABES PALEMBANG**

**OKTARIA**

**201240019**

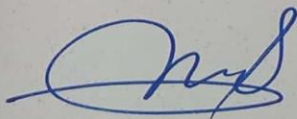
Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada  
Program Studi Manajemen Perusahaan

**Palembang, 11 Agustus 2023**

**Fakultas Vokasi**

**Universitas Bina Darma**

**Pembimbing,**



**Efan Elpanso, S.E., M.M**

**Dekan Fakultas Vokasi**



Universitas Bina Darma  
Fakultas Vokasi

**Dr. A. Yani Ranius, S.Kom., M.M**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

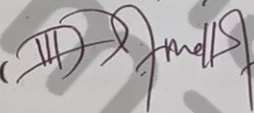
Tugas Akhir yang berjudul "ANALISIS BUDAYA KERJA BAGIAN PELAYANAN PADA KEPOLISIAN DI POLRESTABES PALEMBANG" Oleh "OKTARIA 201240019" Telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Jum'at, Tanggal 11 Agustus 2023.

**Komisi Penguji :**

1. Efan Elpanso, S.E., M.M

(  )

2. Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec

(  )

3. Poppy Indriani, S.E., Ak. M.Si (

 )

Mengetahui, 11 Agustus 2023

Program Studi Manajemen Perusahaan

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Ketua,

  
Universitas Bina Darma  
Fakultas Vokasi

Andrian Noviardy, S.E., M.Si.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : OKTARIA

Nim : 201240019

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Tugas akhir/Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademi ahli Madya di universitas Bina Darma Palembang.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arah dosen pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan masukkan kedalam daftar rujukan.
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, saya bersedia tugas akhir saya, yang saya hasilkan diunggah di internet.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 11 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



OKTARIA

201240019

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

**“Definisi paling mudah untuk bahagia adalah mensyukuri apa yang sudah ada saat ini” (Penulis)**

**“Hiduplah seperti apa adanya, biarkan kau jatuh asal tidak lupa bangkit lagi” (Penulis)**

**“Hidup telah mengajarkan kita, jangan pernah mengharapkan apapun pada siapapun” (Penulis)**

### **TERIMA KASIH KU PERSEMBAHKAN UNTUK :**

- 1. Tugas akhir ini saya persembahkan kedua orang tuaku tersayang, terima kasih banyak karena telah mensupport serta mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan yang tak terhingga.**
- 2. Untuk keluarga besarku terima kasih karena selalu mensupport dan memberikan motivasi agar saya selalu sabar dalam menjalankan kehidupan ini.**
- 3. Untuk saudaraku tercinta terima kasih karena selalu mensupport saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.**
- 4. Untuk teman-teman seperjuangan Manajemen Perusahaan Terkhusus Ani Tuti Elisah, Msy. Salsabila Al Usmaniyah dan Cici Pramida, terima kasih karena sudah membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini.**
- 5. Untuk Almamaterku Universitas Bina Darma Palembang.**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### A. Data Pribadi

Nama : OKTARIA  
NIM : 201240019  
Tempat Tanggal Lahir : Muara Niru, 17 Oktober 2001  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Desa Muara Niru, Kec , Kab Muara Enim,  
Sumatera Selatan.

### B. Riwayat Pendidikan Formal

2007 – 2013 SD Negeri 1 Rambang Dangku  
2013 – 2016 SMP Negeri 1 Rambang Dangku  
2016 – 2019 SMA Negeri 1 Rambang Dangku  
2020 – 2023 Universitas Bina Darma Palembang  
(Fakultas Vokasi Program Studi Manajemen Perusahaan)

### C. Pengalaman Magang

2023 Magang di Polrestabes Palembang

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis budaya kerja yang ada pada bagian pelayanan di kepolisian Polrestabes Palembang. Budaya kerja memainkan peran penting dalam menentukan efisiensi dan efektivitas suatu organisasi, terutama dalam institusi pelayanan publik seperti kepolisian. Polrestabes sebagai unit utama pelayanan kepolisian di tingkat kota memiliki peran sentral dalam memberikan layanan prima kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja pada bagian pelayanan di Polrestabes didukung oleh beberapa nilai inti, seperti profesionalisme, tanggung jawab, dan keterbukaan. Selain itu, norma-norma yang kuat terkait dengan pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat juga membentuk bagian integral dari budaya kerja ini. Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh bagian pelayanan, termasuk beban kerja yang tinggi, tekanan waktu, dan kondisi lingkungan yang berubah-ubah. Berdasarkan temuan ini, penelitian ini memberikan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan budaya kerja di bagian pelayanan kepolisian. Implementasi program pelatihan dan pengembangan profesionalisme, pengakuan atas prestasi kerja, serta penguatan komunikasi internal dapat menjadi langkah-langkah yang efektif untuk memperkuat budaya kerja yang positif di unit ini. Selain itu, penerapan teknologi informasi yang tepat dapat membantu mengatasi tantangan operasional dan memastikan efisiensi pelayanan yang lebih baik.

**Kata Kunci:** Budaya Kerja, Pelayanan.



## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the work culture that exists in the service department at the Palembang Polrestabes Police. Work culture plays an important role in determining the efficiency and effectiveness of an organization, especially in public service institutions such as the police. Polrestabes as the main police service unit at the city level has a central role in providing excellent service to the community. The results of the study show that the work culture in the service department at Polrestabes is supported by several core values, such as professionalism, responsibility and openness. In addition, strong norms related to public service and public trust also form an integral part of this work culture. Nonetheless, there are several challenges faced by the service department, including high workload, time pressure, and changing environmental conditions. Based on these findings, this study provides several recommendations to improve the work culture in the police service department. Implementation of professionalism training and development programs, recognition of work performance, and strengthening of internal communication can be effective steps to strengthen a positive work culture in this unit. In addition, the proper application of information technology can help overcome operational challenges and ensure better service efficiency.*

**Keywords :** *Work Culture, Service.*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik, yang berjudul “**Analisis Budaya Kerja Bagian Pelayanan Pada Kepolisian di Polrestabes Palembang**”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Ahli Madya (D3) jurusan Manajemen Perusahaan Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, nasehat serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan Tugas Akhir ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.pd, M.M. Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. A. Yani Ranius, S.Kom., M.M, selaku dekan Vokasi.
3. Andrian Noviardy, S.E, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Perusahaan.
4. Efan Elpanso, S.E, M.M. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta para Karyawan Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma Palembang.
6. Kedua orang tua serta Keluarga besarku terima kasih atas segala dukungan, bantuan serta doa yang telah diberikan kepadaku selama ini.

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan support selama ini.
8. Buat teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen Perusahaan, terkhusus Ani Tuti Elisah terima kasih sudah membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini belum sepenuhnya sempurna oleh karena itu, penulis berharap kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Semoga Tugas Akhir ini memberikan manfaat dan berguna untuk dipahami bagi para pembaca pada umumnya dan bagi Mahasiswa pada Khususnya serta dapat dikembangkan sesuai dengan ilmu pengetahuan.

Palembang, 11 Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Metodologi Penelitian .....	6
1.5.1 Objek Penelitian.....	6

1.5.2 Jenis Penelitian .....	6
1.5.3 Sumber data .....	6
1.5.4 Teknik Pengumpulan data .....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II GAMBARAN UMUM INSTANSI .....</b>	<b>10</b>
2.1 Sejarah Instansi .....	10
2.2 Visi dan Misi Polrestabes Palembang .....	11
2.3 Logo SDM Polrestabes Palembang .....	12
2.4 Struktur Organisasi SDM Polrestabes Palembang .....	14
2.5 <i>Job Description</i> .....	15
2.6 Lokasi Penelitian .....	18
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>19</b>
3.1 Budaya Kerja .....	19
3.1.1 Pengertian Budaya Kerja .....	19
3.1.2 Fungsi Budaya Kerja .....	19
3.1.3 Indikator Budaya Kerja .....	21
3.1.4 Unsur Budaya Kerja .....	21
3.1.5 Dimensi Budaya Kerja .....	23
3.2 Analisis Data .....	24
3.2.1 Karakteristik Informan .....	24
3.2.2 Hasil Wawancara .....	24
3.2.3 Analisis Budaya Kerja Bagian Pelayanan Pada Kepolisian di Polrestabes Palembang .....	35

<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Kesimpulan .....	38
4.2 Saran.....	39

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Logo SDM Polrestabes Palembang.....	12
Gambar 2.2 Struktur Organisasi SDM Polrestabes Palembang.....	14



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Wawancara Ibu Aipda Ade .....	24
Tabel 3.2 Wawancara Bapak Aiptu Astaman .....	28
Tabel 3.3 Wawancara Bapak Kompol Ahmad Rizal .....	32





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembaran Konsultasi
- Lampiran 2 SK Pembimbing
- Lampiran 3 Surat Permohonan Pengajuan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir
- Lampiran 4 Permohonan Surat Pengantar KP/PKL/PPL
- Lampiran 5 Surat Persetujuan Magang Polrestabes Palembang
- Lampiran 6 Sertifikat Magang Dari Polrestabes Palembang
- Lampiran 7 Berita Acara Ujian Tugas Akhir Fakultas Vokasi
- Lampiran 8 Surat Keterangan Lulus Ujian Akhir
- Lampiran 9 Sertificate TOEFL ITP
- Lampiran 10 Hasil Turnitin
- Lampiran 11 Hasil Wawancara
- Lampiran 12 Form Kelayakan Jilid Tugas Akhir
- Lampiran 13 Foto Saat Wawancara
- Lampiran 14 Foto Saat kegiatan magang