

**MENGOPTIMALKAN KINERJA POLRI PERAN STANDAR  
OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN ETOS KERJA  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI  
SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU  
KABUPATEN BEKASI**

**OPTIMIZING POLICE PERFORMANCE THE ROLE OF  
STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) AND WORK  
ETHIC IN ENHANCING SERVICE QUALITY AT THE  
INTEGRATED POLICE SERVICE CENTER OF  
BEKASI DISTRICT**

**Oleh**

**Alviyandi  
21416261201139**

**TUGAS AKHIR**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
KARAWANG  
TAHUN 2025**

**MENGOPTIMALKAN KINERJA POLRI PERAN STANDAR  
OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN ETOS KERJA  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI  
SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU  
KABUPATEN BEKASI**

**OPTIMIZING POLICE PERFORMANCE THE ROLE OF  
STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) AND WORK  
ETHIC IN ENHANCING SERVICE QUALITY AT THE  
INTEGRATED POLICE SERVICE CENTER OF  
BEKASI DISTRICT**

**Oleh**

**Alviyandi  
21416261201139**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana  
Manajemen**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
KARAWANG  
TAHUN 2025**

## **HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS**

**Nama : Alviyandi**

**Nim : 21416261201139**

**Tanda Tangan :** 

**Tanggal : 20 Maret 2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**Disusun oleh:**

Nama : Alviyandi

Nim : 21416261201139

Judul Tugas Akhir : Mengoptimalkan Kinerja Polri Peran Standar Operasional  
Prosedur (SOP) dan Etos Kerja Dalam Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Di Sentra Pelayanan Kepolisian  
Terpadu Kabupaten Bekasi

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



H. Asep Jamaludin, S.E., M.M

NIDN. 0422036902

Pembimbing Pendamping



Nandang, S.E., M.M

NIDN. 2115067401

**KARAWANG**

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Koordinator Program Studi



H. Suroso, S.E., M.M

NIDN. 0402107707

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Alviyandi

NIM : 21416261201139

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : Mengoptimalkan Kinerja Polri Peran Standar Operasional  
Prosedur (SOP) dan Etos Kerja Dalam Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Di Sentra Pelayanan Kepolisian  
Terpadu Kabupaten Bekasi

## DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

| Nama                                   | Tanda Tangan | Tanggal       |
|----------------------------------------|--------------|---------------|
| Penguji 1 : H. Asep Jamaludin, SE., MM | (.....)      | 20 Maret 2025 |
| Penguji 2 : Dwi Epty Hidayaty, SE., MM | (.....)      | 20 Maret 2025 |

Karawang, 20 Maret 2025

Menyetujui,

Dekan,



Dr. Citra Savitri, S.E., M.M

NIDN. 0214088301

Koordinator Program Studi,



H. Suroso. S.E., M.M

NIDN. 0402107707

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Alviyandi  
NIM : 21416261201139  
Program Studi : Manajemen  
Tahun Akademik : 2024/2025

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Tugas Akhir saya yang berjudul :

**“MENGOPTIMALKAN KINERJA POLRI PERAN STANDAR  
OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN ETOS KERJA DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI SENTRA PELAYANAN  
KEPOLISIAN TERPADU KABUPATEN BEKASI”**

Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang 20 Maret 2025



(Alviyandi)

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alviyandi  
NIM : 21416261201139  
Program Studi : Manajemen  
Tahun Akademik : 2024/2025

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Buana Perjuangan Karawang **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Nonexclusive royalty-Free Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“MENGOPTIMALKAN KINERJA POLRI PERAN STANDAR  
OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN ETOS KERJA DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI SENTRA PELAYANAN  
KEPOLISIAN TERPADU KABUPATEN BEKASI “**

beserta perangkat yang ada dalam kurung (jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Karawang

Pada tanggal : 20 Maret 2025

Yang menyatakan



(Alviyandi)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan dan limpahan rahmat sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir penelitian yang berjudul “Mengoptimalkan Kinerja Polri Peran Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Etos Kerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kabupaten Bekasi”. Penelitian ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Dengan penuh rasa hormat, saya ingin menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya serta rasa terima kasih yang mendalam kepada H. Asep Jamaludin, SE., M.M, sebagai pembimbing utama, dan kepada Nandang, S.E., M.M, sebagai pembimbing pendamping, atas segala waktu, bimbingan, serta motivasi yang telah diberikan. Dukungan mereka telah membantu memperluas wawasan dan pola pikir peneliti dalam menjalani proses ini.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa tanpa dukungan, bantuan, serta arahan dari berbagai pihak selama masa perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir ini, akan sangat sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. H. Iman Sumantri selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. H. Suroso, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Seluruh Staff Anggota Polri Bagian SPKT Polres Metro Kabupaten Bekasi yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
6. Kepada seluruh Dosen serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan Tugas Akhir, peneliti ucapkan banyak terima kasih.

7. Ucapan terima kasih yang tulus juga saya sampaikan kepada kedua orang tua tercinta dan saudara-saudara yang senantiasa memberikan dorongan, motivasi, dan doa. Kehadiran mereka menjadi sumber kekuatan tersendiri yang memungkinkan peneliti menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu.
8. Saya ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada rekan-rekan mahasiswa dan sahabat yang telah memberikan dukungan, semangat, serta kerjasama yang baik, sehingga proses penyusunan Tugas Akhir ini dapat berjalan lancar dan sesuai dengan harapan.

Sebagai penutup, peneliti berharap agar Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan dari semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat yang berarti bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Karawang, 20 Maret 2025



Alviyandi