



SINOPSIS

JUDUL BUKU : "**SERVANT LEADERSHIP POLRI DAN BUDAYA YANG MEMENGARUHINYA**".

PENULIS : I GEDE NYOMAN BRATASENA

Buku yang ditulis oleh I Gede Nyoman Bratasena, berjudul **Servant Leadership Polri dan Budaya yang Mempengaruhinya**, Penerbit oleh PT. Deepublish, Yogyakarta, 2023, merupakan buku yang disusun berdasarkan hasil penelitian disertasi beliau dalam Program Studi Doktor Ilmu Kepolisian STIK PTIK. Penelitian ini melibatkan 511 anggota Polri dan 1.643 Perwira Polri sebagai responden. Sebaran responden telah diperiksa dengan prosedur *stratified random sampling* baik pada golongan pangkat, jenis kelamin dan lokasi pada lokasi dinas (34 Satker Polda dan Mabes Polri).

Buku ini membahas mengenai kepuasan pelanggan selaras dengan teori *service profit chain*, dimana kepuasan pelanggan suatu perusahaan datang dari pelayanan karyawan yang memiliki nilai. Kondisi karyawan (Polri) yang melayani pelanggan (masyarakat) dengan sepenuh hati hanya akan terwujud pada saat karyawan merasa puas atas pelayanan organisasi terhadap dirinya. Dimana pelayanan organisasi sepenuhnya bergantung pada kepemimpinan para pemimpin pada perusahaan (dalam arti kepolisian atau negara RI) tersebut.

Pada akhir buku ini, disimpulkan bahwa dengan demikian, bagaimana Polri (sebagai pekerja atau karyawan) memberi pelayanan kepada pelanggan (masyarakat) menggambarkan bagaimana mereka dilayani oleh pemimpin mereka.

Ungkap Siahaan
Serdik SPPK 1 T.A 2024
No. Serdik : 202409002045
POKJAR 3

Selasa, 17 September 2024