

Peranan bidang profesi dan pengamanan Polda Kalimantan Tengah dalam menegakkan disiplin anggota Polri

tri Hadi Prasetyo

Deskripsi Lengkap: <http://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=35503&lokasi=lokal>

Abstrak

Kualitas pelayanan (service quality) adalah persepsi pelanggan atas produk jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Dengan demikian untuk mencapai kualitas pelayanan, Polri harus berorientasi kepada pelanggan atau apa yang menjadi harapan masyarakat. Tujuan orientasi kepada pada pelanggan ini adalah untuk menimbulkan persepsi yang baik dalam benak pelanggannya. Persepsi ini penting artinya karena ketika persepsi pelanggan atas produk jasa yang diberikan sesuai harapan atau melebihi harapan maka kepuasan pelanggan tercapai. Untuk alasan yang sama, Pokes Aceh Tamiang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat melalui unit pelayanan SIM-nya. Hal ini sejalan dengan perepetaan pelaksanaan rencana strategis Polri 2005 -- 2009 dan grand strategi Polri 2005 -2025_

Permasalahan dalam penelitian ini adalah: (1) Adakah hubungan antara tingkat kepuasan pelanggan SIM dengan kualitas layanan Unit SIM di wilayah Polres Aceh Tamiang? (2) Seberapa besarkah hubungan antara tingkat kepuasan pelanggan SIM dengan kualitas layanan Unit SIM di wilayah Pokes Aceh Tamiang?

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dan sampel adalah masyarakat sebagai pemohon SIM di. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner, observasi, wawancara dan telaah dokumen. Teknik analisa yang digunakan adalah dengan melakukan statistik deskriptif serta uji korelasi dan regresi.

Temuan, Pembahasan dan Kesimpulan dalam penelitian ini adalah: (1) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan dari kualitas layanan petugas Unit Pelayanan SIM Sat Lantas dengan tingkat kepuasan pelanggan SIM di wilayah Pokes Aceh Tamiang. Arah hubungan yang terjadi adalah positif, yang berarti semakin besar/tinggi kualitas layanan petugas Unit Pelayanan SIM Sat Lantas Polres Aceh Tamiang, maka semakin besar/tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan SIM di wilayah Polres Aceh Tamiang, atau sebaliknya semakin rendah kualitas layanan petugas Unit Pelayanan SIM Sat Lantas Pokes Aceh Tamiang maka semakin kecil/rendah pula tingkat kepuasan pelanggan SIM di wilayah Polres Aceh Tamiang.(2) Besarnya hubungan kualitas layanan petugas Unit Pelayanan SIM Sat Lantas Pokes Aceh Tamiang dengan tingkat kepuasan pelanggan SIM di wilayah Pokes Aceh Tamiang adalah sebesar 48,5 %. Sedangkan 51,5% berasal dari pengaruh faktor lainnya, misalnya faktor sosial budaya (karakteristik masyarakat Aceh). Sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan petugas Unit Pelayanan SIM Sat Lantas Pokes Aceh Tamiang memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan SIM di wilayah Pokes Aceh Tamiang adalah dalam kategori sedang.

Saran atau rekomendasi dalam penelitian ini adalah perlunya meningkatkan kualitas layanan dengan menerapkan ISO 9001:2001, membuat saluran komunikasi untuk pelanggan, sarana dan prasarana untuk mendukung kelancaran kerja petugas, membina dan meningkatkan kerjasama dengan instansi serta partisipasi masyarakat, dan menciptakan budaya dalam lingkungan kerja internal yang mendukung di Unit Pelayanan SIM satuan Fungsi Lantas Pokes Aceh Tamiang dalam memberikan pelayanan prima kepada

masyarakat, dan untuk penelitian berikutnya disarankan agar melakukan penelitian terhadap aspek aspek kepuasan pelanggan lain.