Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Skripsi STIK-PTIK

Analisis implementasi kebijakan standar pelayanan minimal dalam rangka peningkatan pelayanan jasa pada kantor samsat Polres Sleman

Desmont Harjendro

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=30285&lokasi=lokal

---

Abstrak

<p>Sebagai alat negara, Polri merupakan organisasi publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemunuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kep MenPan No. 25/M.PAN/2/2004). <p>Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan Polri adalah menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Pasal 15 Ayat (2) huruf b UU Kepolisian Tahun 2002) yang termanifestasikan pada Sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat). Pelayanan publik dalam hal administrasi kendaraan berupa pelayanan terhadap permohonan penerbitan surat tanda kendaraan bermotor (STNK), surat tanda coba kendaraan bermotor (STCK), tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB), tanda coba kendaraan bermotor (TCKB), pemungutan terhadap pajak kendaraan bermotor (PKB), sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWOKLLJ), menerbitkan bukti pemilikan kendaraan bermotor (BPKB), serta bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB). <p>Adapun upaya-upaya yang telah dilakukan Kantor Samsat Polres Sleman agar implementasi kebijakan standar pelayanan minimal dalam pelaksanaannya dilapangan dapat diimplementasikan dengan baik dan berhasil meningkatkan pelayanan jasa sesuai dengan tupoksi organisasi kantor dapat dilihat pada uraian berikut ini: 1).Kejelasan tujuan, 2).Kejelasan misi, 3).Pembagian kerja, 4). Pendelegasian wewenang, 5). Kesatuan komando, 6). koordinasi. <p>Terdapat empat faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan Standar Pelayanan Minimal dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa, antara lain: faktor komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana, dan struktur birokrasi. <p>Adapun upaya-upaya yang telah dilakukan Kantor Samsat Polres Sleman agar implementasi kebijakan standar pelayanan minimal dapat berjalan secara efektif dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan jasa adalah melalui : a). perumusan tujuan organisasi dengan jelas, b). perumusan misi organisasi dengan jelas, c). adanya pembagian kerja antara unit-unit kerja, d). adanya pendelegasian wewenang terhadap unit-unit kerja, e). kesatuan komando dalam pelaksanaan tugas pelayanan jasa kesamsatan. <p>Delapan kriteria pelayanan publik telah diimplementasikan pada pelayanan jasa Kantor Samsat Polres Sleman, secara umum responden dari pihak pengguna jasa menyatakan telah cukup puas namun masih ada beberapa responden yang mengeluhkan terutama pada kriteria kesesuaian waktu.