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

Upaya peningkatan manajemen pelayanan SIM oleh satuan lalu lintas polrs Cirebon

Doni Ruswono

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=30316&lokasi=lokal

---

Abstrak

<p>Penelitian ini dilatarbelakangi oleh opini-opini masyarakat yang lebih cenderung menyatakan ketidakpuasan alas pelayanan yang diberikan oleh Unit Satpas Polres Cirebon yang cenderung diskriminatif terutama dan segi waktu, hiaya, dan pelayanan. <p>Adapun pendekatan penelitian yang digunakan adalah studi deskriptif dengan tujuan untuk menganalisis sejumlah persepsi masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh Satpas Polres Cirebon, dari berbagai kalangan masyarakat setempat untuk dijadikan proposisi, hipotesis, asumsi. ataupun untuk mengkorelasikan teori, seperti teori: manajemen dan palayanan, kepuasan, motivasi, pemalasan sosial, dengan suatu peristiwa pada masa sekarang secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. <p>Temuan penelitian yaitu: (1) Penerapan menejemen pelayanan SIM yang diterapkan oleh Sat Lantas Polres Cirebon adalah management by objectives, (2) Faktor-faktor yang memengaruhi upaya peningkatan manajemen pelayanan SIM yaitu faktor sarana, internal, dan ekstemal (faktor masyarakat), (3) Munculnya opini-opini beragam yang berkembang di masyarakat setempat lebih mengarah pada keluhan-keluhan atau ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan, (4) Pelaksanaan pelayanan SIM berdasarkan Keputusan Kapolri No. Pol.: Kep/10/X/1993, Skep Kapolri No.Pol.: Skep/1320/VIII/1998, Keputusan MENPAN No. 25 tahun 2002, sedikit banyaknya sudah dilaksanakan, (5) Langkah-langkah konkrit yang diambil untuk meningkatkan manajemen pelayanan SIM di antaranya adalah perbaikan dan penambahan sarana, mengadakan pelatihan bagi personil, dan himbauan kepada masyarakat. <p>Kesimpulan dari penelitian ini adalah: (1) Manajemen diterapkan berdasarkan sasaran yang disesuaikan dengan kondisi setempat, dengan memperhitungkan waktu, biaya, tenaga, dan fasilitas yang ada, (2) Faktor-faktor yang memengaruhi upaya peningkatan pelayanan SIM adalah: Kualitas dan kuantitas personil, fasilitas, dan metode, (3) Opini-opini yang muncul di masyarakat setempat dipengaruhi oleh Tatar belakang pendidikan, pekerjaan, usia, situasi yang berlangsung, alasan ekonomi, dan pernyataan sikap/perilaku yang ditunjukkan oleh petugas, (4) Pelaksanaan pelayanan SIM oleh Satpas Polres Cirebon mengacu pada Skep Kapolri dan Keputusan MENPAN tersebut di alas, (5) Langkah-langkah yang diambil: Pembagian brosur hares lebih awal, menata alur sirkulasi pelayanan, penyusunan panel informasi, pengadaan peralatan foto, penambahan material pencetakan SIM, himbauan kepada pemohon SIM, penambahan personil, serta seleksi ujian yang lebih kualifikatif. <p>Saran penulis: (1) Penerapan manajemen hams mengikutsertakan masyarakat, dan terus membina personil, (2) Fasilitas hams memadai, jumlah personil hams ditambah, (3) Pemahaman masyarakat lebih diutamakan dengan cara: Penataan panel informasi, alur sirkulasi pelayanan, tumbuhkan minat baca, dan pembinaan personil, (4) Menambah jumlah personil di setiap loket, pembinaan hams lebih intensif, diaktifkannya fungsi-fungsi pengendalian dan pengawasan, (5) Semua pihak diharapkan mendukung upaya yang dilakukan jajaran Satlantas terutama unit pelayanan SIM untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.