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

Kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK / police record) oleh satuan intelkam poltabes Palembang

Mohammad Syarhan

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=30337&lokasi=lokal

---

Abstrak

<p>Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan akibat dari pertemuan dua kebutuhan, yaitu kebutuhan publik untuk mendapatkan pelayanan dan kebutuhan manajemen untuk menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan publik. Dari temuan dilapangan menunjukkan bahwa unit pelayanan SKCK Satuan Intelkam Poltabes Palembang sudah menunjukkan kualitas pelayanan baik dimana satuan tersebut berupaya mengikuti standart pelayanan prima dan keinginan dari masyarakat agar memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, akan tetapi masih terdapatnya adanya kendala dalam mewujudkannya. kendala tersebut antara lain, mekanisme prosedur yang masih panjang birokrasinya, dukungan anggaran, sumber daya manusia, serta sarana prasarana pendukung lainnya. <p>Pembahasan skripsi ini meliputi (1) Bagaimana gambaran pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang dilakukan oleh Satuan Intelkam Poltabes Palembang, (2) Bagaimana gambaran kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian oleh Satuan Intelkam Poltabes Palembang dilihat dari aspek pelayanan yang diberikan, (3) Faktor-faktor apa saja yang mempengarui kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian pada Satuan Intelkam Poltabes Palembang. <p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode penelitian yaitu field researchlpenelitian lapangan. Sumber informasi penelitian adalah Petugas Polri sebagai penyedia pelayanan dan masyarakat yang sedang melaksanakan proses pembuatan SKCK. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi/pengamatan terhadap obyek penelitian, dan penelitian dokumentasi berupa data skunder dan piranti lunak yang berkaitan dengan obyek penelitian. <p>Dalam menilai pelaksanaan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai penerima layanan, dilakukan katagori yang mengacu kepada konsep Zeithaml tentang tolok ukur kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa dimensi antara lain : (1) Tangible, (2) Realiable, (3) Responsiveness, (4) Competence, (5) Courtesy, (6) Credibility, (7) Security, (8) Access, (9) Communication, (10) Understanding the Customer. <p>Dari hasil penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran diantaranya sebagai berikut, perlunya perubahan mekanisme proses penerbitan SKCK, perlu adanya peningkatan anggaran, perlu adanya peningkatan jumlah sarana dan prasarana yang ada serta perlu adanya peningkatan kuantitas sarana dan prasarana yang ada sebagai pendukung pelaksanaan. Selain itu berkaitan dengan hasil penelitian, disampaikan bahwa masih perlu diadakannya penelitian lanjutan guna penyempumaan kajian pelayanan ini.