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

Pelayanan registrasi dan identifikasi dalam penerbitan buku pemilik kendaraan bermotor di polda Gorontalo

Gatot Yulianto

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=30350&lokasi=lokal

---

Abstrak

<p>Proses registrasi dan identifikasi merupakan salah satu prosedur dalam pembuatan BPKB. Ketrampilan anggota Ditlantas Polda Gorontalo di bidang teknis serta ketersedian sarana pendukung sangat menentukan proses penerbitan BPKB baik baru, mutasi, ganti warna dan lain sebagainya. Untuk itu, sudah menjadi tantangan khusus bagi Ditlantas Polda Gorontalo untuk tams meningkatkan pelayanan kepada publik dalam rangka mewujudkan profesionalisme kinerja Polri. <p>Melalui studi kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus, penulis melaksanakan penelitian di Ditlantas Polda Gorontalo dari tanggal 1 Oktober hingga 1 November 2007 dengan tujuan untuk mengetahui pelayanan BPKB beserta faktor pendukung dan penghambat pelayanan penerbitannya oleh Ditlantas Polda Gorontalo. <p>Sebagai alat untuk menganalisis, penulis memilih teori manajemen dari Henry Fayol. SeIain itu digunakan juga teori manajemen pelayanan publik yang melihat 10 dimensi sebagai tolok ukur kualitas pelayanan publik. <p>Adapun hasil yang diperoleh selama melakukan penelitian diketahui bahwa mekanisme penerbitan BPKB disesuaikan dengan memperhatikan Surat Keputusan Kapolri No. Pol: Skep1021N2003 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor yang telah ditetapkan oleh Kapolri. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPKB, Ditlantas Polda Gorontalo berusaha mencapai standarisasi pelayanan publik berdasarkan ISO 9000 yang ditargetkan dapat tercapai di tahun 2008 nanti. <p>Selama melaksanakan pelayanan BPKB kepada masyarakat setiap anggota di unit pelayanan bersikap ramah serta mau membantu setiap masyarakat yang merasa kesulitan. Sementara strategi yang digunakan untuk menghilangkan sistem percaloan ditempuh melalui pelayanan secara langsung kepada masyarakat tanpa melibatkan pihak ke tiga. Sebagai Iangkah untuk introspeksi terhadap pelayanan BPKB yang telah diberikan oleh Ditlantas Polda Gorontalo, dibuka penyampaian keluhan melalui layanan SMS masyarakat terhadap pelayanan bidang lantas, dialog interaktif melalui media elektronik radio swasta I RRI, dan layanan kotak pengaduan. <p>Temuan di lapangan menunjukkan faktor yang mendukung pelayanan penerbitan BPKB di Ditlantas Polda Gorontalo adalah adanya pengawasan ketat khususnya dari Kasubdit Min Regident untuk selalu berusaha melakukan kontak dan pendekatan terhadap anggotanya berimplikasi terhadap sempitnya ruang gerak petugas untuk berkesempatan menerima suap dari siapapun yang mengurus BPKB. <p>Selama memberikan pelayanan penerbitan BPKB terdapat kendala yakni proses registrasi dan identifikasi penerbitan BPKB masih dilakukan secara manual dengan menggunakan ATK sederhana dan lampu ultraviolet yang digunakan untuk melakukan pemeriksaan BPKB dan pengarsipan dokumen, sehingga proses penerbitan BPKB sering kali membutuhkan waktu lama. Melihat kondisi ini, penulis menyarankan agar Ditlantas Polda Gorontalo mengubah sistem pelayanan manual menjadi sistem komputerisasi hingga dapat mempercepat proses pelayanan BPKB kepada masyarakat. Melalui sistem komputerisasi ini diharapkan mampu memudahkan pengarsipan dokumen, pencarian data kendaraan bermotor, juga dapat secara cepat pula memeriksa keaslian BPKB melalui scanning.