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

Implementasi polmas oleh satuan lalu lintas polwiltabes Surabaya dalam pelayanan SIM corner di mall Tunjungan plaza

Zainal Rio C. Tangkari

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=30516&lokasi=lokal

---

Abstrak

<p>Dalam rangka mempercepat akselerasi tervvujudnya citra simpati Polri di masyarakat, maka kegiatan Polmas yang dilakukan Polri perlu mengedepankan fungsi-fungsi kepolisian yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Salah satunya melalui pelaksanaan program SIM Corner, sebagai bentuk layanan terbaru yang dilakukan Polwiltabes Surabaya di bidang penerbitan SIM bagi masyarakat Surabaya. Dengan adanya kemitraan melalui pelayanan SIM Corner, tentunya hal ini dapat mengeliminir segala bentuk keluhan masyarakat tentang birokrasi yang rum.it, masih adanya praktik percaloan, waktu yang lama dan harga yang mahal, sehingga akan membangun citra positif Polri di mata masyarakat. <p>Terkait dengan hal tersebut, maka penulis berusaha mengetahui implementasi Polmas yang dilakukan oleh Satuan Lalu Lintas Polwiltabes Surabaya, melalui pelayanan SIM Corner di Mall Tunjungan Plaza, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya (secara internal dan eksternal). Kepustakaan konseptual yang digunakan untuk menunjang pembahasan pada penelitian ini adalah Teori Manajemen George R. Terry, Teori Hasil Interaksi oleh Thibaut dan Kelley, Teori SWOT oleh Kearns, dan beberapa konsep seperti Polmas, konsep pelayanan dan SIM. Sedangkan pendekatan penelitian menggunakan kualitatif dengan metode field research, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan pemeriksaan dokumen. Data yang berhasil dikumpulkan selanjutnya akan dianalisis dengan analisis deskriptif. <p>Hasil penelitian menggambarkan bahwa pelaksanaan Polmas pada pelayanan SIM Corner yang dilakukan Satuan Lantas Polwiltabes Surabaya di Plaza Tunjungan 1 Surabaya secara keseluruhan telah berjalan dengan baik, dan mampu memberikan hasil yang sesuai harapan masyarakat. Pemohon SIM merasa puas dengan pelayanan, sikap dan penampilan petugas, serta kenyamanan sarana yang tersedia dan kecepatan waktu dalam pelayanan SIM. Kepuasan yang diperoleh masyarakat pemohon SIM mencerminkan bahwa pelayanan SIM Corner mampu menjalin kemitraan bersama masyarakat, serta merupakan bagian dari problem solving terhadap permasalahan seputar pelayanan SIM.Hal ini tentunya selaras dengan konsep Perpolisian Masyarakat yang mengedepankan kemitraan dan penyelesaian masalah di masyarakat. <p>Adapun faktor internal yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan SIM Corner adalah tersedianya perangkat hukum dalam memberikan pelayanan ini, kesiapan petugas, sarana dan prasarana yang memadai bagi masyarakat, serta anggaran operasional yang saat ini masih belum tersedia secara cukup, dan hanya mengandalkan dukungan dad beberapa pihak sponsor. Sedangkan faktor eksternal mencakup keterlibatan media dalam menginformasikan bentuk pelayanan ini kepada masyarakat, serta tingginya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan bentuk pelayanan ini. Dalam implementasi Polmas pada faktor eksternal ini, peran masyarakat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Satuan Lantas Polwiltabes Surabaya, sehingga dapat terwujud pelayanan yang baik dan memuaskan, sesuai dengan harapan masyarakat.