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

Upaya peningkatan kinerja Satuan Intelkam Kepolisinan Negara RI Resor Toli-Toli dalm rangka pelayanan prima kepada masyarakat

Achmad Buchoiri Arifin

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=30533&lokasi=lokal

---

Abstrak

<p>Pelayanan prima Polri sering mendapatkan sorotan dan keluhan dari masyarakat, hal ini terjadi dikarenakan petugas pelayanan polri belum memahami apa yang menjadi keinginan masyarakat. Disertai dengan sarana dan prasarana yang kurang menunjang dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat itu sendiri. Tujuan skripsi ini dibuat adalah untuk mengetahui sampai sejauh mana pelayanan prima yang telah diberikan, serta upaya apa yang telah dilaksanakan dalam rangka perbaikan pelayanan itu sendiri oleh petugas pelayanan Satuan Intelkam Polres Tolitoli sehingga dapat diterima oleh masyarakat. Karena pada saat ini masyarakat telah mengerti dan sadar tentang hak-haknya khususnya mengenai hak mendapatkan pelayanan. <p>Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif diskriptif dalam penulisan skripsi ini, untuk mendapatkan bahan keterangan penulisan skripsi ini penulis melaksanakan teknik wawancara, penelitian dokumen, pengamatan lapangan sehingga dapat menjelaskan atau menggambarkan tentang kejadian atau keadaan yang menjadi bahan penelitian. Untuk mendapatkan data atau informasi penulis memperoleh dari masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan dari satuan intelkam Polres tolitoli, anggota pelayanan satuan Intelkam Polres Tolitoli, Kasat intelkam Polres Tolitoli dan Kapolres Tolitoli. <p>Pada saat penelitian penulis menemukan adanya keluhan yang sering diutarakan oleh masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan Polri berupa : 1) pelayanan yang lambat dan disertai dengan prosedur yang berbelit-belit sehingga tidak efesien. 2) masih adanya pungutan biaya yang dilakukan oleh petugas pelayanan Satuan Intelkam Polres Tolitoli. 3) kurangnya sarana dan prasaran yang menunjang terutama fasilitas ruangan pelayanan dan ruangan tunggu yang tidak ada. <p>Dalam konsep polmas sebagai falsafah diterangkan bahwa seharusnya dalam melaksanakan tugas pelayanan seharusnya anggota Polri tidak melakukan penekanan, pemerasan, pungli dan atau perbuatan lain yang tidak dibenarkan atau bertentangan dengan hukum. Sedangkan menurut Kotler dalam teorinya berupa teori pelayanan, dijelaskan bahwa salah satu kreteria kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan haruslah cepat, tepat dan terpercaya. <p>Harapan dari masyarakat atas kekurangan yang ada hanyalah agar secepat mungkin kelemahan-kelemahan yang ada segera dipenuhi dan dibenahi agar pada nantinya pelayanan dimasa yang akan datang akan Iebih baik dan bagus. Sehingga citra polri khususnya satuan Intelkam Polres Tolitoli dimata masyarakat dapat meningkat dan menjadi baik.