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

# Pelayanan terhadap pelanggaran lalu lintas yang dilakukan remaja oleh Satlantas Polres Majalengka

Ade Komara

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34752&lokasi=lokal

---

Abstrak

Pelayanan Masyarakat merupakan isu yang menarik perhatian baik pusat maupun daerah, Pemerintah telah menempatkan pelayanan masyarakat sebagai suatu misi yang harus dilaksanakan dan ditingkatkan mutunya dan hal tersebut juga tentunya berlaku bagi polri sebagai salah satu aparatur negara yang mengemban fungsi pelayanan publik. Melalui reformasi yang dilakukan Polri dalam segala bidang pelayanannya. Diharapkan bahwa Polri dengan fungsi yang dimilikinya dapat menyesuaikan dengan tuntutan masyarakat. Fungsi lalu lintas merupakan salah satu fungsi kepolisian yang melakukan tugas pelayanan publik. Penelitian ini di fokuskan pada pelayanan pelanggaran lalu lintas yang dilakukan remaja oleh sat lantas Polres Majalengka. Dengan merumuskan tiga permasalahan, yitu pelayanan pelanggaran lalu lintas yang dilakukan remaja, terjadinya pelanggaran lalu lintas yang dilakukan oleh remaja serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pelanggaran lalu lintas yang dilakukan remaja oleh Sat Lantas Polres Majalengka.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teori Peranan Sosial Konsep Pelayanan Prima serta Konsep Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Upaya Penegakan Hukum.

Sedangkan metode yang digunakan adalah metode Field Research/Penelitian Lapangan yaitu penelitian yang mempelajari fenomena sosial secara langsung dan lengkap (comprehensive) sehingga diharapkan dapat memahami permasalahan yang diteliti secara mendalam dan utuh. Penelitian lapangan memadukan teknik pengamatan (observasi) dan wawancara (terbuka) bila diperlukan dengan pemeriksaan dokumen dalam pengumpulan data.

Hasil penelitian diperoleh bahwa dalam melaksanakan pelayanan terhadap pelanggaran lantas remaja yang dilakukan Sat Lantas Polres Majalengka masih ditemui adanya pelayanan yang kurang memuaskan diantaranya sikap petugas yang masih arogan, emosional, kasar, acuh, tidak nyaman, adanya pungli dan pelayanan terhadap pembinaan (preventif) yang masih bersifat formalitas serta dianggap masih bertele-tele berkaitan dengan prosedur yang ada sekarangini.

Dari fakta yang ada maka pelayanan pelanggaran lalu lintas yang dilaku kan remaja oleh Sat Lantas Polres Majalengka belum dapat dikategori- kan telah memberikan pelayanan prima, karena dalam pelaksanaannya anggota lalu lintas belum menyelaraskan faktor-faktor pelayanan prima yang terdiri kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dengan baik.

Sehubungan dengan belum maksimalnya pelayanan pelanggaran yang dilakukan remaja oleh Sat Lantas Polres Majalengka.adapun saran yang diajukan penulis dengan menekankan pada pendekatan sikap, adanya tujuan untuk memberikan kepuasan serta berorentasi pada standar pelayanan prima.