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

Implementasi pelayanan prima Polantas dalam proses perpanjangan STNK di Samsat Balikpapan Ditlantas Polda Kaltim

Albertus Recky Robertho

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34758&lokasi=lokal

---

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengambarkan dan mengetahui pelayanan prima seperti apa yang sudah diterapkan oleh Polantas di Samsat Balikpapan kepada masyarakat dalamproses perpanjangan STNK dan mengetahui tanggapan dari masyarakat ketika melakukan proses/permohonan perpanjangan STNK serta memahami faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap pelayanan prima Polantas di Samsat Balikpapan. Dalam penulisanan ini, sebagai pisau analisis penulis menggunakan beberapa teori dan konsep yang relevan terhadap pelayanan seperti teori pelayanan prima, teori manajemen dan konsep kepuasan pelanggan. Penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang didukung dengan data kuantitatif untuk saling melengkapi apabila ada kekurangan, dengan metode penelitian berupa field research. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, telahan dokumen dan kuisioner. Sedangkan analisis data dilakukan dengan teknik reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian dilakukan mulai tanggal 20 Oktober 2008 sampai dengan 3 November 2008 di Kantor Samsat Balikpapan Kalimantan Timur.
Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pada umumnya pelayanan prima yang dilakukan petugas Polantas dalam proses perpanjangan STNK sudah dikatakan baik sehingga masyarakat memberi tanggapan yang positif. Namun ada juga yang tidak dilaksanakan secara berkelanjutan terhadap pelayanan prima dan terkesan semu karena pelayanan prima hanya dilakukan pada kondisi tertentu saja. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu faktor yang mendukung seperti Sumber Daya Manusia, Transpransi pelayanan, Akuntabilitas Kinerka Pelayanan, Pengawasan/kontrol dan umpan balik dari masyarakat maupun faktor yang menghambat seperti faktor manusia dan faktor teknis.
Untuk melihat bagaimana pelayanan prima Polantas dan tanggapan masyarakat terhadap pelayanan dalam proses perpanjangan STNK di Samsat Balikpapan penulis melihat dari lma dimensi kualitas jasa pelayanan prima yang meliputi reabilitas (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), emphaty (empati) dan tangibles (produk-produk fisik). Sedang untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi khususnya faktor yang menghambat proses pelayanan prima, penulis melihat dengan menggunakan teori manajemen.
Penulis membewrikan rekomendasi/saran hukumkepada instansi yang berada di Samsat Balikpapan khususnya Dispenda dan Polri. Dalam pelayanan prima Polantas agar selalu menjaga komitmen karena pelayanan kepada masyarakat harus dilaksanakan secara berkelanjutan. Penulis juga memberikan saran kepada pimpinan untuk selalu konsisten dalam penugasan kepadabanggota Polantas dengan memperhatikan beban pekerjaannya dan terakhir agar Samsat Balikpapan terus melalukan pembelajaran ke Samsat daerah lain dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat.