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

Pelayanan sentra kepolisian dalam pemerintah pengaduan masyarakat di Poltabes Pontianak

Andreas TAmpubolon

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34762&lokasi=lokal

---

Abstrak

Citra atau kesan suatu pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan atas sudut pandang atau persepsi dari penyedia atau pemberi pelayanan, melainkan berdasarkan pada persepsi dari orang yang diberikan pelayanan tersebut hali ini disebabkan karena penerima layanan akan merasakan secara langsung interaksi dengan petugas memeberi pelayanan tersebut, terkait dengan hal tersebut Poltabes Pontianak sebagai suatu organisasi Kepolisian memiliki salah satu fungsi pelayanan masyarakat, dimana eksistensi unit SPK ini merupakan ujung tombak kepolisian dalam peningkatan citra kepolisian, sehingga personil pada unit ini harus tituntut untuk memberikan layanan secara profesional dan proposional. Permasalahan utama yang akan dibahas adalah bagaimanakah pelayanan kepada masyarakat.

Untuk membahas permaslahan tersebut dipergunakan kepustakaan penelitian dan kepustakaan konseptual. Kepustakaan penelitian digunakan untuk melengkapi penelitian terdahulu, sedangkan kepustakaan konseptual terdiri dari konsep serta teori yang memiliki relevansi dengan permasalahan yang sedang dibahas.

Pendekatan kualitatif digunakan dalam penulisan skripsi ini melalui pendekatan metode Diskriptif. Metode Diskriptif digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang suatu peristiwa yang terjadi di lapangan secara nyata, sehingga diketahui fakta yang sebenarnya terjadi mengenai pelaksanaanpelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Poltabes Pontianak.

Penelitiam dilakukan pada Poltabes Pontianak untuk mengetahui kondisi pelaksanaan pelayanan sentra kepolisian Poltabes Pontianak serta kinerja Setra Pelayanan Kepolisian dan faktor mempengaruhi pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian selanjutnya dibahas dengan menggunakan teori dan konsep untuk menemukan jawaban atas permasalahan mengenai pelaksanaan pelayanan SPK Poltabes Pontianak beserta Kinerja yang telah dicapai dan faktor yang mempengaruhi proses pemberian layanan.

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan bahwa kebutuhan layanan kepolisian yang profesional dan proposional sangat diperlukan oleh masyarakat Pontianak,Kinerja Setra Pelayanan Kepolisian Poltabes Pontianak masih perlu ditingkatkan agar masyarakat yang dilayaninya dapat merasakan eksistensi kepolisian sebagai penegak hukum pelindung dan pengayom masyarakat. Pelaksanaan pemberian layanan masyarakat oleh Sentra Pelayanan Kepolisian masih terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain faktor internal dan faktor eksternal.