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

Pengaruh profesionalisme anggota satuan lalu lintas Polres Metro Depok terhadap kualitas pelayanan Surat Ijin Mengemudi di wilayah hukum Polwil Malang

Apri Wibowo

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34764&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian yang dilakukan disadari adanya fenomena keluhan dari sebagian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh personil Polri. Hal tersebut menunjukan Polri tidask profesional. Dengan situasi dan kondisi serta fenomena tersebut mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang pelayanan yang diberikan oleh Polri. Oleh karena itu pada penelitian ini, penulis ingin melihat bagaimana tingkat Profisionalisme anggota Polri, Sejauh mana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan oleh Polri serta apakah ada pengaruh yang signifikan antara tingkat Profesionalisme anggota Polri terhadap kualitas pelayanan.

penelitian ini memiliki dua variabel yaitu profesionalisme dan kualitas pelayanan. Untuk mengukur tingkat profesionalisme penulis mengutip 3 dari 4 aspek menurut pendapat Djokosantoso Moeljono yang mempengaruhi tingkat profesionalisme yaitu kompetensi, komitmen dan sikap penampilan. Sementara itu untuk variabel kualitas pelayanan penulis berpedoman terhadap pendapat Ziethaml-Parasuraman-Berry yang menyebutkan bahwa pelayanan yang baik harus memenuhi 5 kreteria, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.

Penelitian ini mengambil lokasi di Unit SIM Satuan Lalu Lintas Polres Metro Depok. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Pada penelitian ini, penulis menggunakan kuesioner dalam teknik pengumpulan data. Kuesioner disebarkan terhadap 120 responden yang telah mengikuti mekanisme dalam pembuatan SIM. Kemudian data yang ada dianalisis dengan menggunakan program komputer SPSS untuk menjawab permasalahan skripsi yang diangkat.

Setelah dilakukann pengolahan data maka dari 120 responden yang melakukan penilaian terhadap profesionalisme dan kualitas pelayanan SIM di Polres Metro Depok memiliki persepsi bahwa profesionalisme anggota pada unit SIM dalam kategori profesional sedangkan kualitas pelayanan anggota polri pada unit SIM dalam kategori baik. Dari hasil analisa melalui pengujian dengan teknik statistik dapat dibuktikan bahwa hipotesa penelitian yang berbunyi terdapat pengaruh positif antara profesionalisme anggota Satuan Lalu Lintas Polres Metro Depok terhadap kualitas pelayanan Surat Ijin Mengemudi adalah benasr. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan regresi linear sederhana dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara profesionalisme anggota Satuan Lalu Lintas Polres Metro Depok terhadap kualitas pelayanan Surat Ijin Mengemudi sebesar 0,706 dengan sifat positif.