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

Kualitas pelayanan penerbitan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) pada Satuan Intelkam Polresta Kendari

Arief Hidayat

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34766&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang dilakukan unit pelayanan administrasi (Yanmin) Sat Intelkan Polresta Kendari kepada masyarakat sebagai pemohon yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan seperti mengurus/melamar pekerjaan dan lain-lain. Dari pelayanan publik yang sudah dilakukakan selama ini terdapat fakta yang dapat kita lihat, bahwa dalam prosesnya masih ditemukan adanya pelayanan yang tidak maksimal dan cenderung makin menurun terhadap pelayanan yang diberikan tersebut, seperti faktor kecepatan penyelesaian dalam proses pelayanan yang masih dirasakan kurang cepat atau berkesan lambat-lambat dan berbelit-belit, kemudihan sarana dan prasarana yang masih minim yang dimiliki oleh Satuan Intelkan sendiri. Sehingga dari keluhan-keluhan yang muncul di atas dapat meninbulkan kesan atau citra yang negatif oleh masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintahan dalam hal ini adalah Sat Intelkam Polresta Kendari. Untuk mengatasi hal tersebut, maka Polresta Kendari berupaya meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat, dimana dengan perubahan peningkatan tersebut duharapakan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik (Penerbitan SKCK) di wilayah Perintah Kota Kendari.

Manfaat dari penelitian ini, secara teoritis diharapakan dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Kepolisian, terutama dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan Polri. Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan pemikiran/konstribusi bagi petugas seluruh jajaran Polri, khususnya petugas Sat Intelkam dalam memberikan pelayanan publik berkaitan dengan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

Dalam melaksanakan penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau prilaku yang diamati, metode yang penulis gunakan adalah studi kasus dimana penulis berkeyakinan bahwa akan mendapat data dan fakta yang akurat di lapangan tentang "Kualitas Pelayanan Penertiban SKCK pada Satuan Intelkam Polresta Kendari ". Untuk itu penulis guna mendapatkan data dan fakta yang akurat, penulis mencari informasi yang bersumber dari Kapolresta Kendari, Kasat Intelkam Polresta Kendari, anggota Sat Intelkam Polresta Kendari serta dari warga masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Sedangkan teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan wawancara mendalam, observasi dan studi dokumen.

Dari hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui danmendeskripsikan, pertama, menggambarkan bentuk pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Satuan Intelkam Polresta Kendari, Kedua, mengetahui tingkat kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Intelkam Polresta Kendari, Ketiga, mengidentifikasi faktor-faktor yang menpengaruhi kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Satuan Intelkam Polresta Kendari.