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

Pelayanan penerimaan laporan/pengaduan masyarakat pada unit SPK Polresta Cimahi / Aris Tri Yunarko

Aris Tri Yunarko

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34769&lokasi=lokal

---

Abstrak

Pelayanan penerimaan laporan atau pengaduan yang selama ini dilakukan instansi Polri terhadap masyarakat diduga masih belum memenuhi harapan masyarakat terutama masyarakat yang menjadi korban kejahatan. Oleh karena itu penulis mengadakan penelitian atas pelayanan tersebut di Unit SPK Polresta Cimahi pada tanggal 18 Oktober hingga 12 November 2008. Permasalahan yang diidentifikasikan dalam penelitian ini akan berkenan dengan gambaran pelayanan dan kondisi pelayanan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Unit Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polresta Cimahi dalam melayani penerimaan laporan atau pengaduan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran dan mengetahui kondisi serta faktor yang mempengaruhi pelayanan Unit SPK dalam melayani penerimaan laporan/pengaduan masyarakat.

Kepustakaan penelitian diambil dari skripsi Adhy Fandy Rianto mahasiswa PTIK angkatan 39 B yang berjudul "Pelayanan Penerimaan Laporan dan Aduan oleh SPK di Polres Purworejo". Kepustakaan Konseptual menggunakan konsep kebijakan dan strategi Polri dibidang pelayanan, konsep pelayanan publik, konsep pelayanan prima, konsep penerimaan laporan/pengaduan kepolisian dan konsep SPK.

Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode penelitian lapangan (field research.) Dalam penelitian ini untuk memperoleh data peneliti melaksanakan pengamatan (observasi), wawancara mendalam dan telaah dokumen untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan pelayanan penerimaan laporan/pengaduan masyarakat pada Unit SPK Polresta Cimahi.

Sebagai bagian dari aparatur pemerintah anggota Polri memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Dengan menelusuri proses pelayanan yang dilakukan oleh Polresta Cimahi, maka akan tergambar suatu akuntabilitas publik yang memcerminkan dari tanggapan masyarakat yang merasa puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit SPK Polresta Cimahi.

Dengan adanya penelitian ini disimpulkan bahwa pelayanan penerimaan laporan/pengaduan masyarakat pada Unit SPK Polresta Cimahi belum cukukp baik hal ini dikarenakan masih ditemukannya kurangnya ketepatan waktu dalam membuat laporan dikarenakan sarana dan prasarana yang belum memadai sehingga pelayanan tidak dapat dilakukan secara maksimal. Adapun sarannya adalah pelaksanaan kebijakan Kapolri tentang Pelayanan Masyarakat dilaksanakan dengan konsisten dan konsekuen dengan sistem pengawasan dan pengendalian internal yang optimal disertai dengan pemenuhan sarana prasarana unit SPK yang memadai sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara effektif dan efisien.