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

Pelayanan penerangan laporan dan pengaduan masyarakat pada Polres Metro Bekasi dan tingkat kepuasan pelanggan

Benny Setyowadi

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34772&lokasi=lokal

---

Abstrak

Latar belakang masalah penelitian ini diangkat dari adanya dua pendapat yang saling bertentangan dari hasil penelitian Lembaga Survei Indonesia (LSI) yang menyatakan kinerja pelayanan kepolisian dapa dewasi ini telah cukup memuaskan masyarakat, yang bertentangan dengan pendapat warga Bekasi dalam artikel Sinar Harapan yang menilai kinerja pelayanan kepolisian masih mengecewakan, dengan ditemukannya adanya pungli pada pelayanan kepolisian Polres Metro Bekasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang didukung pendekatan kuantitatif, dengan metode penelitian field research. Pengambilan pendekatan campuran tersebut untuk memperoleh hasil penelitian yang dapat mendeskripsikan dan mengeksplore tentang pelaksanaan penerimaan laporan dan pengaduan masyarakat pada SPK Polres Metro Bekasi dan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan penerimaan laporan dan pengaduan tersebut.

Prosedur pelaksanaan penerimaan laporan dan pengaduan masyarakat di Polres Metro Bekasi dilaksanakan dengan didasarkan kepada Surat Keputusan Kapolri No. Po. : Skep/1320/VIII/1998 tanggal 31 Agustus 1998 tentang Buku Petunjuk Lapangan Peningkatan Pelayanan Polri dalam Era Reformasi. Adapun untuk indeks kepuasan masyarakat dalam Keputusan Men PAN Nomer :63/Kep PAN /7/2003 dan pamvleat PTIK tahun 2003 tentang penanganan laporan dan pengaduan masyarakat tidak dijadikan pedoman dikarenakan faktor ketidak tahuan adanya dasar hukum tersebut, namun secara tidak langsung pelaksanaan penerimaan laporan dan pengaduan di SPK Polres Metro Bekasi sebagian besar telah memenuhi kedua pedoman tersebut.

Terdapat faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan penerimaan laporan dan pengaduan masyarakat, yaitu : pendukung kebijakan dari pimpinan Polres Metro Bekasi (pemakaian pakaian preman bagi piket Bayanmas) sangat mendukung dan membantu pelaksanaan penerimaan laporan dan pengaduan, sedangkan faktor penghambat berupaturunnya motivasi anggota SPK yang telah bertugas di SPK lebih dari 2 tahun (perlu penyegaran tugas) dan sarana prasarana ruangan yang kurang memadai karena bersamaan tempatnya dengan ruang pelayanan SKCK dan Tilang.

Secara umum responden dalam penelitian menyatkan telah puas terhaap pelayanan penerimaan laporan dan pengaduan masyarakat. berdasarkan hasil rekapitulasi nilai sikap pernyataandalam kuesioner penelitian, yaitu berkisar pada nilai 7 (dari skala 1 sampai dengan 10)

Dalam penelitian ini penulis merekomendasikan sebagai berikut : 1) perlunya peran aktif sosialisasi seluruh aturan dan juklap berkaitan dengan tugas pelayanan kepolisian, 2) perlunya diadakan sistem mutasi intern Polres Metro Bekasi secara berkala dan terartur untuk menciptakan iklum kerja yang sehat, 3) perlunya peningkatan sarana dan prasarana ruang penerimaan SPK yang terpisah dari ruang pelayanan SKCK dan Tilang, 4) perlunya peningkatan kualitas SDM seluruh personel SPK Polres Metro Bekasi, dan 5) Untuk mengetahui lebih memdalam perlu diadakan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian.