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

Analisis penilaian masyarakat atas pelayanan petugas Polmas Polda Metro Jaya dalam program perpanjangan dan pengesahan STNK door to door

Dolly Gamara

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34779&lokasi=lokal

---

Abstrak

Polri telah melakukan beberapa langkah untuk berusaha mendekatkan diri dengan masyarakat seperti diluncurkan Progan Polmas dan berapa terobosan lainnya yang berhubungan dengan pelayanan. Salah satu terobosan di bidang pelayanan yang dilakukan oleh Polri khususnya Polda Metro Jaya melalui Direktorat Lalu Lintas PMJ yaitu "Progam Pelayanan STNK Door to Door,"dimana progam ini mengkombinasikan implementasi Polmas dan pelayanan kesamsatan khususnya perpanjangan/pengesahan STNK. Dalam pelayanan ini yang menjadi petugas terdepan di bidang pelayanan adalah Petugas Polmas. Sehingga dalam penelitian kali ini peneliti tertarik untuk menganalisis penilaian masyarakat atas pelayanan Petugas Polmas dalam progam perpanjangan/pengesahan STNK Door to Door ini.

Untuk mendapatkan hasil penilaian msayarakat yang maksimal dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode survey kuantitatif eksplanatif dan dibantu dengan data kualitatif, pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Dalam mengukur kualitas pelayanan Polmas dalam nenjalankan progam ini peneliti menggunakan Metode Servqual dan Pengujian Hipotesis (uji Z) yang telah diinisiasi oleh A. Parasuraman et. al, pada tahun 1988. Kemudian untuk dapat mengetahui faktor-faktor yang menghambat dalam memberikan pelayanan, peneliti menggunakan data dari wawancara peneliti dengan berbagai pihak yang berkompeten dan menganalisanya dengan konsep/teori yang dikembangkan oleh para ahli.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa berdasarkan perhitungan dengan menggunakan Metode Servqual didapat hasil rata-rata kepuasan masyarakat (wajib pajak) secara keseluruhan adalah -0,163 yang berarti kualitas pelayanan yang diberikan Petugas Polmas belum dapat memuaskan masyarakat (wajib pajak) sedangkan dengan menggunakan Metode Pengujian Hipotesis didapat hasil bahwa Uji Hipotesis (Uji Z) Gap 5 secara keseluruhan diperoleh Z hitung = -2,4 lebih kecil dari Z tabel (-1.96) atau berada di daerah penolakan. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat (wajib pajak) tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Polmas. Kurang baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Polmas tersebut diatas menurut hasil wawancara dan analisa peneliti disebabkan oleh beberapa faktor penyebab yaitu : Pertama, beban kerja yang dimilki oleh petugas Polmas yang masih dirasakan tinggi, baik dalam pelaksanaan pelayanan STNK Door to door maupun rutinitas sehari-hari, Kedua belumnya adanya juklak dan juknis yang baku sehingga standarisasi pelayanan belum dapat dilakukan oleh petugas di lapangan, Ketiga belum dilaksanakan pelatihan-pelatihan yang mengarah kepada profesionalisme pelayanan dan Keempat, belum maksimalnya anggaran operasional dan insentif bagi petugas Polmas, yang disebabkan belum adanya koordinasi yang nyata antara Polda Metro Jaya dengan pemerintah provinsi yang terkait.