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

Pelayanan prima aparat Polri kepada masyarakat dalam penerbitan STNK di KNT Samsat Limboto kepolisian daerah Gorontalo

Dwi Budi Murtiono

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34780&lokasi=lokal

---

Abstrak

Latar belakang permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakanKantor Samsat Limboto Polda Gorontalo apakah sudah dapat dikatakan sebagai pelayanan prima atau belum. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelayanan prima telah dilaksanakan oleh Kantor Samsat tersebut bagaimana pelaksanaan pelayanan prima Aparat Polri di Kantor Samsat Limboto pada kondisi sekarang, bidang-bidang apa saja yang dilayani di Samsat Limboto dan faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap pelayanan prima aparat polri.
Skripsi ini menggunakan referensi dari jurnal hasil penelitian yang berkaitan dengan pelayanan prima yang dilaksanakan diberbagai instansi. Konsep yang digunakan adalah konsep pelayanan prima (Atep Adya Barata), konsep tentang kualitas pelayanan (Zeithaml, Parasuraman & Berry), konsep manajemen pelayanan (Ratminto dan Atk Septi Winarsih) dan juga teori manajemen (George R Terry). Sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode diskriptif dengan menggunakan sumber informasi : Dirlantas Polda Gorontalo, Kasub Dit Min Rekiden Polda Gorontalo, Kepala Seksi STNK Polda Gorontalo,Personil Polri sebagai pelaksana di Kantor Samsat Limboto dan juga Masyarakat Kabupaten Limboto sebagai pengguna jasa kantor Samsat Limboto. Sedangkan teknik pengumpulan datanya dengan wawancara, observasi dan telaah dokumen.
Hasil penelitian secara umum pelaksanaan pelayanan penerbitan STNK yang ada di kantor samsat limboto telah berjalan sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang berlaku. Dalam proses pelayanan tersebut terdapat prosedur yang harus dipatuhi oleh masyarakat mulai dari persyaratan, biaya yang harus dikeluarkan dan lain sebagainya. semua hal tersebut diperlihatkan secara transparan. Kantor samsat limboto melaksanakan pelayanan sesuai bidang-bidang-pelayanan. Hal ini itu sesuai dengan kesepakatan bersama yang dibuat oleh instansi yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan dikantor samsat itu sendiri. Bidang-bidang yang berkaitan dengan STNK yang dilayani pada Kantor Samsat Limboto meliputi : Pendaftaran Kendaraan Bermotor Baru, Pengesahan STNK setiap Tahun, Perpanjangan STNK setiap 5 tahun, Pendaftaran Mutasi Kendaraan bermotor, Pendaftaran STNK Hilang/Rusah,Pendaftaran Kendaraan Ganti Nomer/Ganti Warna/Ganti Mesin/Rubah bentuk, Pendaftaran Kendaraan bermotor dengan persyaratan khusus dan Pendaftaran STNK khusus/Rahasia.
Faktor yang menghambat dalam pelaksanaan tersebut tidak hanya dari instansi kepolisian namun juga dari masyarakat sebagai pemohon pelayanan pengurusan STNK.
Pembahasan dalam penelitian memfokuskan pelayanan yang dilakukan oleh samsat Limboto telah sesuai dengan konsep pelayanan prima yang diterangkan dalam bab sebelumnya,mulai dari prosdur pelayanan, biaya, kemampuan, pendidikan perilaku petugas samsat dalam melayani sehingga pelayanan prima dapat terwujud. Kemudian dalam pelaksanan pelayanan tersebut menggunakan manajemen dalam setiap pelaksanaan pelayanan yang melibatkan instansi diluar kepolisian. Pelaksanaan tersebut mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, pengarahan, pengwasan, pelaporan dan biaya dalam

pelaksanaan kegiatan. Selain itu bidang-bidang yang dilayani di kantor samsat limboto yang sama dengan kantor samsat lainnya yang ada. Bidang-bidang yang berkaitan dengan STNK yang dilayani pada Kantor Samsat Limboto meliputi : Pendaftaran Kendaraan Bermotor Baru, Pengesahan STNK setiap tahun, Perpanjangan STNK setiap 5 tahun, Pendaftaran Mutasi Kendaraan bermotor, Pendaftaran STNK Hilang/Rusak Pendaftaran Kendaraan Ganti Nomer/Ganti Warna/Ganti Mesin/Rubak Bentuk, Pendaftaran Kendaraan bermotor dengan persyaratan khusus dan Pendaftaran SNTK Khusus/Rahasia. Faktor yang menghambat pelayanan prima di kantor samsat Limboto dari petugasnya relative kecil dikarenakan telah lama berdinas dan memahami tugas yang dibebankan bahwa dibekali pendidikan kejuruan yang lebih meningkatkan kemampuannya. Namun dari masyarakat yang beru pertma melaksanakan pengurusan SNTK di kantor samsat Limboto mengalami hambatan karena kurang tahunya akan persyaratan yang harus dipenuhi. Sehingga dapat disimpulkan pelayanan yang dilaksanakan di kantor samsat Limboto telah memenuhi pelayanan prima namun perlu ditingkatkan dalam pelaksanaannya agar harapan masyarakat terwujud.