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

Pelayanan penerimaan laporan dalam masyarakat oleh petugas sentra pelayanan kepolisian Polres Kapuas

Edy Siswanto

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34782&lokasi=lokal

---

Abstrak

Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas pokok Polri sebagaimana yang tercantum dalam pasal 13 Undang-undang No.2 Tahun2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang berbunyi : " Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat , menegakkan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat." Adapun salah satu bentuk dari pelayanan masyarakat itu adalah pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK), pelayanan tersebut melaksanakan penerimaan laporan dan pengaduan yang dilakukan masyarakat kepada polisi baik itu laporan dan pengaduan tindak pidana ataupun laporan kehilangan.
Terkait dengan hal tersebut diatas, maka penulis melakukan penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas SPK di Polres Kapuas. Adapun permasalahan yang akan dibahas adalah masalah bagaimana pelaksanaan pelayanan penerimaan laporan dan pengaduan masyarakat oleh petugas SPK Polres Kapuas, tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas SPK Polres Kapuas , faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan SPK Polres Kapuas dalam penerimaan laporan dan pengaduan dari masyarakat.
Kepustakaan konseptual yang digunakan oleh teor manajemen, konsep manajemen, konsep kualitas pelayanan, konsep pelayanan prima dan konsep servQual. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif dan eksploratif. Dalam pengumpulan data ini, penulis melakukan teknik wawancara, pengamatan dan kepustakaan dengan sumber informasi yang terdiri dari Kapolres Kapuas, Kabag Ops Kapuas, KA SPK dan Petugas Polres Kapuas, LSM, Tokoh Masyarakat dan Masyarakat Pelapor.
Dalam temuan penelitian ini, penulis dapat menggambarkan bahwa pelayanan penerimaan laporan dan pengaduan masyarakat oleh petugas SPK Polres Kapuas secara umum sudah berjalan dengan baik dan sesuai harapan masyarakat. Namun terkait dengan pelayanan SPK ini, masyarakat masih merasa tidak puas terhadap fasilitas sarana dan prasarana yang terdapat di ruang pelayanan SPK Polres Kapuas. Selain hal tersebut, faktor internal yang mempengaruhi pelayanan oleh petugas SPK adalah sikap perilaku petugas, aturan, ketrampilan petugas, wasdal, jumlah petugas dan anggaran.
Sedang faktor eskternal adalah lingkungan masyarakat.
Saran dalam penulisan skripsi ini adalah dengan cara membuat ruangan khusus bagi ruang tunggu masyarakat pelapor, penyedian AC, Televesi, serta ruangan pelayanan yang menjamin privisi pelapor. Selain itu kemampuan petugas SPK hendaknya lebih ditingkatkan melalui proses pendidikan dan pelatihan serta ditingkatkan nya pengawasan dan pengendalian terhadap petugas SPK untuk mencegah terjadinya pelanggaran dan untuk memberikan penghargaan bagi petugas berprestasi.