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

Efektivitas pelayanan Polri dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian oleh Polsekta Jambi Timur

Hery Purnomo

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34796&lokasi=lokal

---

Abstrak

Latar belakang penelitian yang dilakukan adalah adanya tuntutan masyarakat yang semakin komplek dalam bidang pelayanan yang dilakukan oleh Polri. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Polri adalah pelayanan penerbitan SKCK, yang dalam hal ini dinilai berdasarkan efektivitas pelayanan yang diberikan serta tanggapan dari masyarakat selaku pengguna jasa Polri.
Penelitian ini berfokus pada pelayaan yang dilakukan oleh Polsekta Jambi Timur, dengan menggali informasi yang berkaitan dengan prosedur, pelayanan yang diberikan, tanggapan dan harapan masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan penerbitan SKCK.
Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode field research (studi lapangan). Dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara mendalam, observasi dan dihubungkan untuk menjawab permasalahan skripsi yang diangkat. Diharapkan bahwa skripsi ini dapat memberikan gambaran kepada pembaca tentang prosedur dan pelayanan penerbitan SKCK, tanggapan dan harapan masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.
Hasil penelitian/temuan penelitian yang didapatkan adalah masih terdapat prosedur yang tidak dilaksanakan yaitu dalam bidang identifikasi, dalam pelayanan masih terdapat banyak kekurangan terutama dalam berkaitan dengan kemampuan petugas, tanggung jawab, penampilan, perhatian dan tindakan dalam pelayanan. Sedangkan tanggapan dan harapan masyarakat adalah pelayanan SKCK masih belum sesuai sehingga perlu ditingkatkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan SKCK adlah sikap petugas, kemampuan petugas, sarana dan prasarana, jumlah personil, pengawasan dari atasan serta pemahaman petugas terhadap peraturan yang berlaku.
Teoti-teori dan konsep yang digunakan dalam skripsi ini berangkat dari pendapat Emerson mengenai efektivitas yang berlanjutnya digunakan juga konsep pelayanan prima dari Atep Aya Barata, konsep manajemen dari Goerge R Terry, unsur-unsur pelayanan umum dalam Keputusan Menpan No. 81/1993 serta melihat faktor yang mempengaruhinya berdasarkan Surat Keputusan Kapolri No. Pol. : SKEP/320/VIII/1998 pedoman pelayanan Polri.
Kesimpulan yang didapatkan adalah belum adanya efektivitas pelayanan penerbitan SKCK yang diberikan karena belum dapat memenuhi harapan dari masyarakat. Dalam menghadapi kendala yang ada penulis menyumbangkan saran yaitu penggunaan teknologi komputer secra maksimal untuk mencapai keefektivitasan dalam pelayanan penerbitan SKCK.