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

Peranan Polres Klaten dalam memberikan pelayanan terhadap permintaan masyarakat tentang SKCK

Ibnu Bagus Santoso

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34797&lokasi=lokal

---

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini ingin mengetahui bagaimanapeneliaan masyarakat permohon terhadap persyaratan penerbitan, lamanya waktu, dan pungutan biaya dalam proses pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Selanjutnya bagaimana proses prosedur pelayanan SKCK yang diberikan oleh Polres Kalaten dqlqm pelayanan penerbitan SKCK dan bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di wilayah hukum Polres Klaten.
Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Sumber informasi dalam penelitian ini adalah Kapolres Klaten, Kasat Intelkam, Anggota Sat Intelkam dan masyarakat pemohon. Adapun lokasi penelitian meliputi wilayah hukum Polres Klaten, waktu melakukan penelitian adalah selama kurang lebih (3) minggu, 18 Oktober 2008 sampai dengan tanggal 12 November 2008.
Hasil temuan diketahui bahwa harapan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan SKCK adalah kepuasan layanan yang diberikan oleh Sat Intelkam Res Klaten melalui kemudahan prosedur layanan, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan dan sarana pendukung serta sikap dari petugas layanan SKCK. Dalam pelaksanaannya pemohon SKCK harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu diantaranya Surak pengantar dari Desa/kelurahan yang diketahui oleh Camat, meminta surat rekomendasi dari Polsek setempat, Mengisi daftar pertanyaan, kemudian meminta rumus sidik jari, foto copy KTP setelah lengkap kembali keloket SKCK untuk menyerahkan berkas. Sementara kendala yang dihadapi dalam pelayanan SKCK adalah personil yang membidangi masih kurang sehingga diambilkan dari personil staf lain saat ini, dan yang melaksanakan piket karena apabila hanya dibebankan kepada personil Yanmin saja masih mengalami kelambatan dalam penyelesaiannya.
Kesimpulan, bahwa harapan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan penerbitan SKCK di wilayah hukum Polres Klaten cukup baik. Mengingat penyelenggaraan pelayanan SKCK yang dilaksanakan Sat Intelkam Polres Klaten sesuai dengan standar pelayanan yang merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara , Nomer 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Kep tersebut dijelaskan bahwa setiap penyelnggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Oleh karena itu Sat Intelkam Polres Klaten telah menyelenggarakan pelayanan sesuai prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, ketepatan waktu, produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan.
Saran dalam penelitian ini adalah perlunya penambahan jumlah petugas layanan SKCK karena sampai saat ini petugas layanan SKCK masih diperbantukan oleh stal lainnya. Perlunya penambahan ruang guna kenyamanan pelayanan, seperti ruang tunggu yang memberikan kenyamanan.