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

Reformasi birokrasi pelayanan Kepolisian di Polres Metropolitan Tangerang

Iman Imanuddin

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34798&lokasi=lokal

---

Abstrak

Peningkatan kinerja kepolisian merupakan hal yang saat ini sedang menajdi sorotan terutama dalam hal pelayanan kepolisian terhadap masyarakat. Setiap tugas yang berkaitan dengan pelayanan menuntut petugas kepolsian bekerja dengan baik, hal ini sebenarnya tidak terlepas dari adanya kesiapan sumber daya manusia Polri itu sendiri dan bagaimana proses mempersiapkan sumber daya yang siap melayani.
Berbagai faktor yang mendukung dan menghambat selalu ada namun demikian selalu dituntut bagaimana mengatur setiap peluang yang ada dengan kelebihan yang ada dengan kelebihan yang terbatas untuk mengatasi tantangan dan hambatan yang ada sehingga diperoleh hasil yang cukup optimal.
Penulis melakukan penelitian di Polres Metropolitan Tangerang untuk mendapatkan gambaran mengenai proses reformasi birokrasi pelayanan kepolisian yang dilakukan di Polres Metropolitan Tangerang. Dalam hal ini penulis ingin melihat peluang penerapan konsep reinventing govermment bagi institusi kepolisian khususnya di Polres Metropolitan tangerang dan apabila terdapat peluang maka apa saja tantangan dan hambatan serta faktor yang akan mendukungnya. Dengan mengacu pada metode penelitian kualitatif, maka penelitian ini berusaha untuk mendeskripsikan dan menganalisa kualitas pelayanan serta faktor mempengaruhi dari kondisi pelayanan yang ada serta upaya pengembangan pelayanan yang dapat dilakukan oleh Polres Metropolitan Tangerang. Pengumpulan data-data dilakukan melalui wawancara secara langsung, observasi dan studi literatur yang ada. Adapun sumber informasi didapatkan dari, Kapolres Metropolitan Tangerang, wakapolres metropolitan Tangerang, Walikota Tangerang, Anggota DPRD Kota Tangerang, Tokoh masyarakat dan tokoh pemuda Kota Tangerang, anggota Polres Metropolitan Tangerang dan beberapa orang masyarakat kota Tangerang.
Dari penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Polres Metropolitan Tangerang sudah cukup baik dengan berbagai inovasi dan kreatifitas dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat. Kondisi pelayanan tersebut disebabkan oleh iklim kerja yang kondusif dengan sistem pengelolaan sumber daya yang dilakukan oleh pimpinan cukup baik, walaupun pada beberapa hal masih ada yang kurang maksimal dikarenakan kekurangan kemampuan anggota atau sarana dan prasarana yang kurang. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan adalah dengan peningkatan motivasi melalui pemberian penghargaan ataupun menyediakan pemenuhan sarana dan prasarana serta inovasi dan terobosan-terobosan yang kreatif.
Saran yang diberikan adalah melakukan pembenahan terhadap pelayanan yang ada melalui peningkatan kemampuan anggota dengan memberikan pelatihan pelayanan seperti latihan senyum ataupun pendidikan kepribadian serta dapat mengalihkan penggunaan anggaran dari yang bersifat konsumtif menjadi yang lebih bersifat produktif sehingga penggunaan anggaran tidak terbuang sia-sia.
Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi kemajuan kepolisian dalam mengimbangi dan memenuhi tuntutan masyarakat.