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

Pelayanan penindakan dengan tilang pada Satlantas Polres Ogan Ilir

Indra Wijatmiko

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34800&lokasi=lokal

---

Abstrak

Topik bahasan skripsi ini diangkat dari adanya pelayanan penindakan dengan tilang oleh Satlantas Polres Ogan Ilir. Permasalahan yang akan dibahas yaitu : (1) Bagaimana kondisi Sat Lantas Polres Ogan Ilir ?, (2) Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan pelanggaran lalu lintas oleh Sat Lantas Ogan Ilir ?, (3) Bagaimana Pelayanan Penindakan Dengan Tilang Pada Satuan Lalu Lintas Polres Ogan Ilir ?, Dalam pembahasan menggunakan teori kulaitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode field research, dan teknik pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan, wawancara dan telaah dokumen.

Skripsi ini menunjukkan bahwa kondisi Satuan Lalu Lintas Polres Ogan Ilir diawaki oleh 38 personel lalu lintas untuk menyelesaikan berbagai permasalahan lalu lintas yang terjadi di wilayah Polres Ogan Ilir. Kecepatan Sat Lantas menyelesaikan masalah lalu lintas terlihat dari kinerja Sat lantas dalam meyelesaikan pelanggaran lalu lintas melalui tilang. Tingginya angka pelanggaran lalu lintas yang diselesaikan oleh Sat Lantas Polres Ogan Ilir menunjukkan tingginya aktifitas petugas lalu lintas dilapangan untuk menindak setiap pelanggaran lalu lintas yang terjadi.

Pelayanan penyeleasian dengan tilang maka kinerja petugas Sat Lantas dapat diukur melalui teori kualitas pelayanan bahwa proses pelayanan berdasarkan aspek reliability maka kualitas pelayanan kurang baik karena hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang reliable sehingga pada aspek reliability ini belum dapatvmemuaskan masyarakat. Aspek responsivenest masyarakat merasa puas, namum pada aspek kecepatan pelayanan masyarakat merasa belum puas, karena pelayanan yang diberikan masih dikategorikan lambat. Aspek empaty petugas Unit Tilang sangat ramah dan sopan serta selalu memberikan 3S (senyum, sapa, dan salam) maka hal ini dapat dikategorikan dapat memuaskan masyarakat, namun sulitnya petugas ditemui atau dihubungi oleh masyarakat dengan tidak meninggalkan informasi kemana petugas pelayanan tersebut sehingga membuat masyarakat tidak puas atas pelayanan yang diberikan Unit Tilang. Aspek assurance pelayanan petugas Unit Tilang dapat dikategorikan bahwa pelayanan tilang sudah baik karena pelayanan yang terjamin sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat. Aspek tangible kualitas pelayanan penyelesaian perkara tilang belum memadai dilihat ruang pelayanan dan peralatan yang belum memenuhi standar pelayanan.

Berdasarkan temuan dan pembahasannya, penulis mengemukakan beberapa saran : !) Perlunya membuat pengaturan waktu pelayanan tilang yang dipublikasikan , 2) Perlunya peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, 3) Perlunya penempatan ATM di Sat Lantas dalam pembayaran tilang, 4) Perlunya mensosialisasikan Surat Keputusan Kapolri No. Pol. : Skep/1320/VIII/1998.