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

Pelayanan penerimaan laporan/pengaduan masyarakat oleh sentral pelayanan kepolisian (SPK) Polres Serang

Septiana Dwi Rohani

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34823&lokasi=lokal

---

Abstrak

Topik bahasan dalam skripsi ini diangkat dari pelayanan penerimaan laporan/pengaduan masyarakat oleh SPK Polres Serang. Dalam membahas permasalahan pelayanan penerimaan laporan pengaduan masyarakat, penulis menggunakan salah satu teori kualitas pelayanan Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang didukung juga menggunakan data hasil penyebaran kuisioner, dengan metode field research, dan teknik pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan, wawancara, telaah dokumen dan kuisioner. Skripsi ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelakanaan pelayanan yang diberikan oleh petugas sentra pelayanan kepolisian Polres Serang terhadap masyarakat pelapor dalam pembuatan laporan/pengaduan masyarakat masih belum dapat dilaksanakannya secara maksimal, ini terkait dengan masih adanya hambatan/kendala dari aspek responsiveness, aspek Assurance, aspek Tangible. Pelayanan penerimaan laporan/pengaduan masyarakat oleh petugas SPK Polres Serang berdasarkan teori kualitas pelayanan tersebut diatas bahwa pelayanan yang diberikan oleh SPK Polres Serang terhadap masyarakat pelapor dalam pelayanan penerimaan laporan/pengaduan secara keseluruhan (general) dikategorikan cukup memuaskan masyarakat pelapor. Hal ini sebanding dengan penelitian melalui data kuantitatif yang didapatkan dari hasil olahan kuisioner atas adanya seluruh indikator pelayanan bahwa pelayanan dalam penerimaan laporan /pengaduan masyarakat yang diberikan oleh petugas SPK Polres Serang dikategorikan cukup memuaskan masyarakat pelapor namun masih terdapat kekurangan dalam pelayanan penerimaan laporan/ pengaduan masyarakat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan SPK dalam penerimaan laporan pengaduan : 1) Faktor pendukung yaitu adanya peraturan perundang-undangan yang mendukung petugas dalam memberikan pelayanan penerimaan laporan/pengaduan, kuantitas personil yang bertugas di SPK sudah terpenuhi sesuai dengan DSPP, adanya sarana prasarana yang mendukung, dan adanya kepercayaan masyarakat terhadap Polri. 2) Faktor Penghambat yaitu a) Personil yaitu rendahnya kemampuan personil, adanya anggapan bertugas di SPK merupakan orang buangan, b) Anggaran yang terbatas. c) Keterbatasan sarana. d) Tidak tersedianya pedoman pelaksanaan tugas.

Berdasarkan temuan dan pembahasannya, penulis mengemukakan beberapa saran : 1) Perlunya peningkatan kemampuan personil yang bertugas di SPK. 2) Perlunya mensosialisasikan Surat Keputusan Kapolri No. Pol. : Skep/1320/VIII/1998. 3) Perlunya peningkatan sarana dan prasarana dan penyekatan ruang pelayanan pengaduan untuk menjaga privasi. 4) Perlunya SPK Polres Serang membuat standar waktu pelayanan yang jelas seperti untuk laporan kehilangan (model K) semenjak pelapor itu masuk ke ruang SPK sampai selesai dibuat laporan kehilangan (model K) semenjak palapor itu masuk ke ruang SPK sampai selesai dibuat laporan kehilangan dengan waktu yang jelas.