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

Pelayanan sentral Pelayanan kepolisian (SPK) terhadap kunjungan tahanan di Polsek Sukun

Tony Pantano

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34829&lokasi=lokal

---

Abstrak

Pelayanan terhadap kunjungan tahanan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) Polsek Sukun merupakan tugas pokok Polri sebagaimana tertuang dslam UU No. 2 tanun 2002 Pasal 13. Skripsi ini mengangkat masalah kondisi pelayanan kunjungan tahanan oleh SPK Polsek Sukun, faktor-faktor yang mempengaruhi dan uapaya-upaya yang dilakukan oleh Polsek Sukun dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Skripsi ini menggunakan tori manajemen (G. Terry), konsep pelayanan, konsep manajemen kinerja, konsep faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dan pengertian Sentra Pelayanan Kepolisian. Skripsi ini menggunakan pendekatan kualitatif, metode penelitian lapangan (field research). Sumber informasi yang digunakan adalah Kapolsek Sukun, Ka SPK, anggota SPK, tahanan dan pengunjung (masyarakat). Tehnik pengumpulan data meliputi observasi/pengamatan, wawancara dan pemeriksaan dokumen.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan kunjungan oleh SPK Polsek Sukun masih ditemukan kelemahan-kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan. Di mana kelemahan tersebut salah satunya adalah kurang maksimalnya manajemen perencanaan waktu dan sasaran sehingga dalam fungsi pelaksanaan pelayanan kunjungan tahanan berakibat kurang efisiennya waktu kunjungan tahanan dan sasaran tercapainya kegiatan tersebut. Selain itu kurang berperan aktifnya Kapolsek dalam memberikan kontrol langsung terhadap petugas SPK dalam memberikan pelayanan kunjungan tahanan, sehingga belum terlaksananya efisiensi waktu kunjungan tahanan dan mencerinkan kualitas pelayanan yang didambakan oleh pengunjung atau masyarakat. Beberapa faktor yang mempengaruhi proses pelayanan kunjungan tahanan oleh SPK Polsek Sukun antara lain : Faktor kualitas dan kuantitas personil meliputi pemahaman terhadap pelaksanaan tugas pelayanan, maupun dalam penguasaan terhadap perundang-undangan yang mengatur tentang tata cara pelayanan masyarakat. Belum tersedianya ruang tunggu bagi pengunjung maupun ruangan jenguk tahanan sehingga terkesan kurang nyaman yang dirasakan oleh pengunjung. Masih minimnya anggaranan bagi Polsek Sukun sehingga pembangunan fisik ruang tunggu dan ruangan jengul tahanan belum tersedia. Faktor masyarakat (pengunjung) sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan oleh sentra PPelayanan Kepolisian Polsek Sukun. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Polsej Sukun dalam meningkatkan kualitas pelayananan kunjungan tahanan adalah memberikan kesempatan kepada anggota SPK untuk mengikuti pendidikan kejuruan, peningkatan sarana dan prasarana kunjungan tahanan dan menerapkan sistem reward and punishment kepada anggota SPK untuk meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat .

Hal-hal yang perlu disarankan yaitu diperlukannya manajemen waktu pelayanan kunjungan tahanan dengan menyesuaikan antara jumlah pengunjung dengan waktu yang tersedia, sehingga terkesan efektif dan tidak melebihi dari jadwal waktu kunjungan tahanan yang ditentukan oleh Polsek Sukun, penambahan sarana ruangan jenguk tahanan sehingga kenyamanan kunjungan tahanan dapat dirasakan oleh pengunjung tahanan (msayarakat) dan perlunya pengawasan langsung oleh Kapolsek Sukum terhadap proses pelayanan yang dilakukan oleh anggota Polsek Sukun sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif