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

Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polda Jabar

tri Suryanti

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34830&lokasi=lokal

---

Abstrak

Reformasi yang digulirkan pada tahun 1998 telah banyak menimbulkan perubahan pada organisasi Polri. Perubahan yang paling mendasar yaitu yang berhubungan dengan kedudukan Poiri di mana sejak awal 1999 Poiri sudah di pisahkan dari ikatannya dengan TNI di dalam ABRI. Perubahan ini yang kemudian mendorong Poiri untuk melakukan perubahan perubahan yaitu perubahan kultural, struktural dan instrumental.

Reformasi tersebut dimaksudkan untuk membentuk suatu pemerintahan yang hams di jalankan secara lebih baik atau yang dikenal dengan istilah good governance. Poiri sebagai bagian dari pemerintahan Indonesia juga berupaya untuk merubah din menjadi lebih baik. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Polri adalah dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Sesuai dengan UU No 2/2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 13 dimana salah satu tugas pokok Polri adalah memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat maka penulis merasa perlu mengadakan penelitian terhadap penyelenggaraan tugas pelayanan kepada masyarakat tersebut. Peneliti merasa perlu untuk mengetahui sampai sejauh mana masyarakat puas terhadap pelayanan Polri. Pelayanan disini adalah pelayanan yang di berikan Polda Jabar yaitu pelayanan SKCK yang prosesnya di berikan oleh Direktorat Intelkam. Penelitian ini bermaksud ingin mengetahui apakah masyarakat puas terhadap pelayanan SKCK tersebut.

Permasalahan yang ditemukan adalah seberapa jauh masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Sie yanmin Dit Intelkam Polda Jabar dengan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel reability (keandalan), responsiveness (cepat tanggap), assurance (jaminan), emphaty (empati) dan tangible (kasat mata) yang kemudian dianalisis dengan menggunakan Cognintive Dissonance Theory dimana dalam teori ini bahwa Kepuasan Pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi yang memberikan hasil dimana pengalamam yang dirasakan setidaknya sama baiknya (sesuai) dengan yang diharapkan.

Sebelum menganalisis data, instrumen yang digunakan dalam penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Tehnik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif. Sedangkanuntuk menguji hipotesisdigunakan rumus Wilcoxon Sign Rank Test. Dari hasil perhitungan Wilcoxon Sign Rank Test didapat bahwa semua item dalam variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa Zobs > Ztabel sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas terhadap pelayanan SKCK yang diberikan oleh Polda Jabar sehingga dari perhitungan interval serta diagram pie dapat digambarkan secara jelas bahwa 64% masyarakat sangat puas 29% masyarakat puas dan 7% masyarakat merasa cukup puas terhadap pelayanan SKCK di Polda Jabar.