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

Kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) pada Polresta Tanjung Pinang dalam rangka mewujudkan pelayanan prima pada masyarakat

Yudhi Hery Setiawan

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34835&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian yang berjudul "Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) pada Polresta Tanjung Pinang Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima kepada Masyarakat". Bertujuan untuk mendiskripsikan pelayanan penerimaan laporan di SPK Polresta Tanjung Pinang , rnengetahui kualitas pelayanan penerimaan laporan di SPK Polresta Tanjung Pinang guna mewujudkan Pelayanan Prima dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan penerimaan laporan di SPK Polresta Tanjung Pinang.

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan untuk mengetahui permasalahan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan metode studi kasus. Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan, dapat diketahui bahwa gambaran pelayanan penerimaan laporan di SPK Polresta Tanjung Pinang dalam rangka mewujudkan Pelayanan Prima pada Masyarakat telah sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada di Unit SPK Polresta Tanjung Pinang.

Kualitas pelayanan penerimaan laporan SPK guna Mewujudkan Pelayanan Prima di Polresta Tanjung Pinang secara umum telah terselenggara dengan baik, khususnya dalam kemampuan (Ability), penampilan (Apearance), tindakan (Action), dan tanggung jawab (Acountability). Hanya saja masih lemah pada aspek sikap (Atitude) dan perhatian (Attention).

Diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan penerimaan laporan di SPK Polresta Tanjung Pinang antara lain faktor eksternal dan internal. Faktor internal terindetifikasi faktor pendukungnya yaitu kualitas sumber daya manusia yang baik dan pelaksanaan kegiatan pengawasan yang baik pada Polresta Tanjung Pinang dan faktor penghambatnya yaitu dukungan anggaran, sarana dan prasarana serta kuantitas personil yang masih kurang. Sedangkan faktor eksternal diketahui faktor pendukungnya yaitu sifat dan sikap masyarakat yang percaya kepada aparat kepolisian dan kondisi geografis khususnya infrastruktur berupa jalan umum di wilayah Polresta Tanjung Pinang sebagian besar dalam kondisi balk dan penghambatnya kondisi sosial ekonomi masyarakat kota Tanjung Pinang yang masih rendah dan kondisi sosial budaya masyarakat kota Tanjung Pinang yang heterogen rentan akan konflik.

Saran yang dapat penulis sampaikan adalah untuk menindaklanjuti halhal di atas, perlu perbaikan pada aspek sikap (Attitude) dan perhatian (Attention). Mengenai sumber daya manusianya perlu adanya penambahan (kuantitas) jumlah personil pada unit SPK Polresta Tanjung Pinang serta perlu perhatian anggaran bagi unit SPK Polresta Tanjung Pinang agar pelayanan prima dapat terwujud.