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

Kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan catatan Kepolisian oleh Sat Intelkam Poltabes Bandar Lampung

Yusuf Rusman

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34837&lokasi=lokal

---

Abstrak

Dalam hal pelayanan penerbitan SKCK ini, masyarakat tentunya menginginkan pelayanan yang baik dari petugas Polri yang tercermin dari perilaku anggota dalam melakukan pelayanannya. Oleh karena itu maka Polri sebagai pihak yang berwenang menerbitkan SKCK ini harus mampu mengidentifikasikan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat diketahui bagaimana kualitas pelayanan yang baik, sesuai dengan ukuran masyarakat disuatu wilayah hukum di mana kesatuan Polri berada, demikian pula dengan pelayanan penerbitan SKCK di wilayah hukum Poltabes Bandar Lampung,
Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengungkap dan menggali informasi sesuai faktafakta yang terjadi di lapangan tentang kondisi pelayanan yang diberikan Polri kepada masyarakat khususnya pada penerbitan SKCK ditinjau dari segi prosedur dan pelaksanaan penerbitan SKCK serta serta tanggapan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sat Intelkam Poltabes Bandar Lampung dalam hal penerbitan SKCK dan faktorfaktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dari penerbitan SKCK itu sendiri baik yang mendukung maupun yang menghambat.
Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, metode deskriptif analisis. Sumber informasi dalam penelitian ini adalah informan yang berkait dengan penelitian ini khususnya di wilayah hukum Poltabes Bandar Lampung, tehnik pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara dan studi dokumen, tehnik analisa data yaitu dengan melakukan tahapan-tahapan, reduksi data, sajian data dan verifikasi serta penelitian ini dilakukan dari awal Januari sampai Akhir Februari 2006.
Hasil yang dicapai dalam penelitian ini bahwa prosedur dan pelaksanaan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian oleh Sat Intelkam Poltabes Bandar Lampung telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Kapolri No. Pol.: Skep/8I6/IX12003 tentang Naskah Sementara Petunjuk Lapangan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang terdiri dari : persiapan, adanya permintaan penerbitan SKCK, pencatatan, identifikasi, penelitian, koordinasi, pengambilan keputusan dan penerbitan SCKC.
Tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Oleh Sat Intelkam Poltabes Bandar Lampung berkaitan dengan keandalan (realibility), daya tanggap/kesigapan (responsiveness), keyakinan (condivence), empaty (emphaty) dan bukti nyata/berwujud, dari kelima dimensi pelayanan tersebut ada satu yang belum terpenuhi yaitu bukti nyata/berwujud, dalam hal ini peralatan komputer yang kurang dan belum adanya ruangan khusus bagi pemohon untuk mengisi data pribadi para pemohon, hal ini berakibat pada kepuasan dari masyarakat belum pada tidangkat sangat memuaskan tatapi hanya pada tingkat cukup memuaskan.
Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian oleh Sat Intelkam Poltabes Bandar Lampung terdiri dari faktor hukum, personal, sarana dan prasarana, masyarakat dan budaya dan kelima faktor tersebut merupakan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari kualitas pelayanan penerbitan SKCK, selain itu juga dari kelima faktor yang mempengaruhi yang

menghambat adalah faktor sarana dan prasarana serta faktor budaya berkaitan dengan biaya pengurusan SKCK, hal ini merupakan sesuatu yang menjadi kelemahan dan ancaman bagi pelayanan penerbitan SKCK, namun demi terwujudnya pelayanan yang maksimal bagi seiuruh pemohon, maka petugas berusaha untuk memenuhi pemohonan SKCK walaupun kadang terlambat.