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

Peningkatan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian oleh Polres Malang

Yusuf Wahyudiono

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34838&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian dilaksanakan di lingkungan Satuan Intelkam Polres Malang dan Polsek jajaran, yakni Polsek Lawang, Polsek Singasari, dan Polsek Kepanjen, mulai 17 Oktober hingga 11 November 2008. Fokus peiniasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah rnenyangkut bagaimana performa Satuan Intelkam dalam memberikan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Malang saat ini, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi performa pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polres Malang kepada masyarakat, bagaimana upaya yang telah dilakukan oleh Satuan Intelkam Polres Malang dalam meningkatkan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) kepada masyarakat, serta bagaimana apresiasi masyarakat terhadap pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Pokes Malang.
. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan performa Satuan Intelkam dalarn memberikan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) kepada masyarakat di Polres Malang, serta upaya apa saja yang telah dilakukan untuk meningkatkan performs Satuan Intelkam yang berkaitan dengan pelayanan Polri dalam era reformasi, Kedua, untuk mengidentifikasi dan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) kepada masyarakat di Pokes Malang yang meliputi aspek internal dan eksternal (lingkungan sosial), dan ketiga adalah untuk memberikan gambaran tentang apresiasi masyarakat terhadap pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polres Malang,
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode penelitian berupa metode field research. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, pemeriksaan dokumen, serta melalui penganiatan. Sedangkan analisis data dilakukan dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menjamin validitas dan reliabilitas data yang masuk.
Dari penelitian ini diketahui bahwa performa pelayanan yang telah diselenggarakan oleh Polres Malang saat ini telah cukup baik dalam mencapai kepuasan masyarakat. Hal ini tercapai melalui upaya yang telah dilakukan oleh pimpinan Pokes dan Satuan Intelkam dalarn melaksanakan aspek manajerial sumber daya manusia, pemenuhan sumber daya materiil, dan membangun budaya dan kinerja pelayanan prima, serta peranan personal saat memberikan pelayanan. Diidentifikasikan pula faktor-faktor yang mempengaruhi yang mempengaruhi pelayanan penerbitan SKCK berupa faktor karakteristik individu dan kepemimpinan, manajemen sistem informasi, fenomena peak season (waktu puncak) yaitu terjadinya peningkatan permohonan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian pada waktu-waktu tertentu, dan karakteristik organisasi Satuan Intelkam. Penilaian masyarakat terhadap pelayanan penerbitan SKCK sudah cukup balk, namun mereka tetap mengharapkan adanya peningkatan pelayanan yang lebih maksinial pads saat-saat tertentu, contohnya adalah pada saat terjadi fenomena peak season (waktu puncak) tersebut.