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

peranan satuan Intelkam Polres Surabaya Timur dalam memberikan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian

Dody Indra Eka Putra

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34846&lokasi=lokal

---

Abstrak

Peningkatan kualitas pelayanan publik saat ini menjadi isu aktual bersamaan dengan tuntutan agar prinsip - prinsip good governance diterapkan dalam reformasi birokrasi pemerintahan. Polri sebagai subsistem pemerintahan menjalankan pelayanan publik dalam bidang keamanan dan ketertiban masyarakat menurut Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Bidang pelayanan yang diberikan oleh Pain salah satunya adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Polri tidak dapat dilepaskan dari sorotan kritis masyarakat yang menghendaki adanya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk didalamnya adalah pelayanan penerbitan SKCK oleh Sat Intelkam, Polres Surabaya Timur Atas dasar itu, penulis merumuskan penelitian dengan judul Peranan Satuan Intelkam Polres Surabaya Timur dalam Memberikan Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Permasalahan yang hendak diteliti adalah: 1. bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Satuan Intelkam Polres Surabaya Timur dalam penerbitan SKCK ?, 2. bagaimana kendala dan hambatan yang mempengaruhi pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) ?, dan 3. bagaimana pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Satintelkam Polres Surabaya Timur dalam penerbitan SKCK ? Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitis. Sedangkan kepustakaan konseptual yang digunakan adalah konsep fungsi Kepolisian, John L Sullivan, teori pelayanan publik dan kualitas pelayanan oleh Parasuraman, Zeithamal dan Berry, teori profesionalisme kepolisian, Craig D. Uchida, dan teori motivasi, Abraham Maslow.

Analisis temuan penelitian adalah: pertama, pelaksanan pelayanan yang diberikan oleh Satuan Intelkam Polres Surabaya Timur dalam penerbitan SKCK telah berjalan sesuai dengan prosedur yang diatur dalam SK No Pol : Skep1816/1X/2003 tentang Naskah Sementara Petunjuk Lapangan Penerbitan SKCK. Akan tetapi, dalam konteks mencapai pelayanan yang berkualitas mengacu pada SK Men PAN No 631Kep/M.PAN1712003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Mengenai pelayanan yang diberikan Satintelkam Polres Surabaya Timur dalam penerbitan SKCK, masyarakat melihat dalam kerangka aturan maka prosedur pelayanan yang ada cukup baik. Hal itu ditunjukan dengan tahap - tahap dari proses pelayanan dari mulai pendaftaran hingga penerbitan yang' tertata dan berjenjang. Akan tetapi, dalam konteks pelaksanaan dan kualitas dari pelayanan yang diberikan, belum sesuai dengan harapan. Hal ini terjadi akibat kendala diantaranya rendahnya profesionalisme dari petugas pelayanan, keterbatasan sarana pendukung seperti anggaran, jumiah personel, kompetensi petugas pelayanan dan fasilitas yang ada.