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

Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) kepada masyarakat oleh Satuan Intelkam Polres Ngawi

Joko Triyono

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34851&lokasi=lokal

---

Abstrak

Pertambahan jumlah penduduk yang semakin kompleks dan jumlah angkatan kerja yang semakin meningkat menyebabkan peningkatan permohonan SKCK kepada Poiri.
Tujuan penelitian ini peneliti ingin mengetahui pelayanan SKCK oleh Satuan Intelkam Polres Ngawi kepada masyarakat dan harapan masyarakat terhadap pelayanan Poiri tersebut. Selain itu peneliti juga ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksananan pelayanan penerbitan SKCK kepada pemohon dan upaya-upaya yang dilakukan oleh Satuan Intelkam Polres Ngawi dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarkat.
Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, melalui metode penelitian lapangan. Penelitian ini berlokasi di wilayah hukum Polres Ngawi, waktu yang di gunakan yaitu pada tanggal 18 oktober sampai dengan 13 Oktober 2008.
Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan data yang diperoleh, ditarik kesimpulan, yaitu : pertama, pelayanan SKCK oleh Satuan intelkam Polres Ngawi sudah cukup balk, di mana petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan terhadap pemohon dengan mengedepankan 3 S (Senyum, Sapa dan Salam). Selain itu petugas pelayanan mempunyai sikap perhatian dan keperdulian yang cukup balk, terkesan penampilan cukup rapi dan bersih. Definisi di atas merupakan salah satu cara agar dapat meningkatkan kenyamanan terhadap pemohon, sehingga harapan pemohon terhadap pelayanan Palri dapat terwujud. Kedua, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan SKCK, di mana masih ada petugas pelayanan SKCK yang belum mengikuti pendidikan kejuruan maupun pelatihan-pelatihan tentang pelayanan, saranalfasilitas dan anggaran pelayanan yang masih minim, sehingga pada akhimya petugas SKCK masih menerima uang administrasi dari pemohon walaupun sudah ada maklumat Kapolda Jatim yang melarang petugas pelayanan untuk menerima uang atau barang dari pemohon atau masyarakat. Ketiga, upaya yang diharapkan terhadap Satuan Intelkam Polres Ngawi berupa penambahan sarana dan prasarana AC/kipas angin di ruangan pelayanan, bangku ruang tunggu pelayanan dan menambah komputer pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Polri kepada rnasyarakat.
Rekomendasi penulis terkait penelitian ini adalah (1) pada prinsipnya penerbitan SKCK tidak dipungut biaya, oleh karena itu petugas pelayanan SKCK seharusnya tidak menerima uang/biaya dari pemohon. (2) diperlukan penelitian terhadap materi surat khususnya mengenai keperluan / penggunaan dari SKCK 1 POLICE RECORD yang dimohonkan. (3) Diperlukan pengawasan dan pengendalian secara optimal untuk meningkatkan mutu pelayanan di samping penambahan sarana dan prasarana pelayanan serta penambahan anggaran untuk operasionalisasi penerbitan SKCK. 4) Penempatan personil pelayanan SKCK adalah orang-orang yang mempunyai dedikasi dan loyatitas terhadap tugas dan pimpinan maupun orang yang mempunyai moralitas yang balk selama bertugas sebagai anggota Poiri.