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

Kualitas pelayanan samsat temanggung dalam menanggulangi pemalsuan dokumen kendaraan bermotor

Witdiardi

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34974&lokasi=lokal

---

Abstrak

Skripsi ini diangkat dari adanya permasalahan kualitas pelayanan samsat Ternanggung,upaya penanggulangan pemalsuan dokumen ranmor dan faktor yang mempengaruhinya berkaitan dengan penemuan pemalsuan dokumen ranmor di samsat Temanggung .
Pokok permasalahan adalah bagaimana kualitas pelayanan pendaftaran mutasi kendaraan bermotor di samsat Temanggung dalam menanggulangi pemalsuan dokumen kendaraan bermotor. Permasalahan dibahas dengan teori kualitas pelayanan dan teori hubungan pertukaran serta teori pencegahan kejahatan.
Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode Field Research, dan teknik pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan, wawancara dan telaah dokumen yang dilaksanakan pada tanggal 12 maret sampal dengan 25 maret 2009 di Temanggung.
Hasil temuan penelitian di wilayah penelitian, Kualitas pelayanan Samsat dalam memberikan pelayanan pendaftaran mutasi kendaraan bermotor tergambar dari adanya teori kualitas pelayanan dengan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu adanya aspek bukti nyatalberwujud (Reality); aspek keandalan (Realibility); aspek daya tanggapfkesigapan (Responsiveness); aspek jaminanfkepastian (Assurance); adanya empati (Emphaty). Upaya penanggulangan juga telah dilakukan oleh Kapoires dan jajarannya dan hal tersebut juga dipengaruhi oleh berbagai faktor.
Modus pemalsuan dokumen adalah sengaja dengan tujuan keuntungan memalsukan STNK,BPKB dan Faktur serta dokumen mutasi dari samsat. Bentuk upaya penanggulangan pemalsuan dokumen kendaraan bermotor adalah kebijakan kapolres untuk melakukan penyidikan dan tindak lanjut bagi samsat untuk meningkatkan ketelitian dengan melakukan crosscheck serta peningkatan kualitas anggota dan sarana pendukungnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi penanggulangan pemalsuan dokumen ranmor adalah sebagai faktor pendukung diantaranya kebijakan pimpinan,sarana dan prasarana,perilaku anggota,htck antar satfung dan kepedulian masyarakat. Faktor yang menghambat diantaranya egosentris fungsional, kurang pengawasan pengendalian,koordinasi enter satker dan pengetahuan masyarakat yang minim.
Berdasarkan temuan dan pembahasannya, penulis mengemukakan beberapa saran: 1)Seyogyanya kapolres meningkatkan pengawasan dan pengendalian serta mengeliminir egosentris fungsional. 2)Perlunya peningkatan cumber daya manusia.3).Perlunya penataan berkas administrasi yang teratur.