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

Peningkatan pelayanan STNK dalam memelihara ISO 9001-2000 di Samsat Medan Utara

Yosep Dwi P.

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=35073&lokasi=lokal

---

Abstrak

Seksi STNK Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara yang ada di Samsat Medan Utara telah melakukan berbagai upaya peningkatan pelayanan melalui pembenahan mutu pelayanan berdasarkan peningkatan sumber daya pelayanan, namun dirasakan belum optimal. Pembenahan mutu pelayanan ini pada hakekatnya diharapkan dapat menciptakan pelayanan secara prima yang diwujudkan dalam bentuk standar mutu yang diakui secara nasional dan lnternasional pada sektor-sektor pelayanan publik atau lazim dikenal dengan ISO 9001:2000 (Sistem Manajemen Mutu-Quality Manajemen System).
Tujuan penelitian dalam skripsi peningkatan pelayanan SINK dalam memelihara ISO 9001-2000 di Samsat Medan Utara adalah untuk mengetahui peningkatan pelayanan STNK dalam memelihara ISO 9001-2000 yang dilakukan oleh seksi STNK di Samsat Medan Utara. Sesuai dengan judul diatas, lokasi penelitian meliputi : Kantor Samsat Medan Utara dan lokasi Samsat Corner. Metode yang digunakan adalah metode Field Research I Penelitian Lapangan yaltu penelitian yang mempelajari proses peningkatan sumber daya pelayanan SINK oleh kasie STNK Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara secara langsung dan Iengkap(comprehensive) sehingga diharapkan dapat memahami permasalahan yang diteliti
Kondisi pelayanan di seksi STNK Samsat Medan Utara setelah mengacu pada standar pelayanan publik sebagaimana termaktub pada standar ISO 9001:2000 ditemukan bahwa adanya standar waktu pelayanan, sehingga waktu penyelesaian proses pelayanan dapat terukur berdasarkan prosedur yang sederhana, mudah, cepat dan tidak berbelit-befit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Disamping itu standar ISO 9001:2000 mensyaratkan pada pelayanan prima adanya quality control yang jelas mengenai standar pelayanan, mekanisme prosedur pelayanan baku.
Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa peningkatan pelayanan STNK dalam memelihara standar ISO 9001-2000 di Samsat Medan Utara belum optimal karena belum sepenuhnya didukung oleh sumber daya di seksi STNK Ditlantas Polda Sumatera Utara, dan belum online nya sistem data yang ada berdampak pada terjadinya kesalahan dan pelanggaran yang dilakukan oleh petugas khususnya pada inovasi yang telah dilakukan berupa Samsat Corner