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

# Kinerja pelayanan kepolisian Polres Jember dalam menangani laporan/pengaduan masyarakat

Komang Ita Mardika

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=35480&lokasi=lokal

---

Abstrak

Pelayanan yang diberikan polri kepada masyarakat merupakan perwuihdan jati diri atau identitas Polri karena hadimya Polri adalah untuk melayani masyarakat. Dan Sentra Pelayanan Kepolisian merupakan unsur utama Polres yang bertugas memberikan pelayanan Kepolisian terhadap masyarakat yang membutuhkannya

Penelitian yang dilakukan mengenai kinerja sentra pelayanan kepolisian Polres Jember dalam menangani laporan/pengaduan masyarakat bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan penerimaan laporan dan pengaduan pada SPK Polres Jember, bagaimana kemampuan anggota SPK dalam menerima laporan/pengaduan masyarakat, bagaimana sarana dan prasarana. pendukung pada SPK Polres Jember dan factor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja anggota SPK Polres Jember.

Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode deskriptif analisis digunakan untuk menjelaskan dan menggambarkan fenomena pelayanan yang diberikan pada masyarakat dalam penerimaan laporan/pengaduan. Data yang diperoleh melalui proses wawancara, observasi, dan studi dokumen yang berkaitan dengan apa yang menjadi fokus penelitian. Sumber data atau informasi didapatkan dari Polres Jember khususnya para petugas sentra pelayanan kepolisian dan masyarakat yang melapor/mengadu.

Pembahasan pada penelitian yang dilakukan dilandasi dengan berbagai teori dan konsep yang mendukung alasan argumentatif dari penelitian yang dilaksankan, yaitu menggunakan teori peran, teori sikap, dan lima dimensi pokok mutu pelayanan serta aturan perundang-undangan yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

Faktor sumber daya manusia (anggota SPK) merupakan faktor utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melapor/mengadukan masalahnya dan didukung oleh sarana prasarana yang memadai, sehingga penulis menyarankan agar dilakukan penambahan jumlah personil dan pemahaman yang lebih mendalar tentang konsep mute pelayanan, serta pemeliharaan sarana dan pra sarana pendukung tugas pelayanan SPK, sehingga tugas-tugas yang dilaksanakan SPK dalam melayani masyarakat yang melaporlmengadu dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.