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

Implementasi quick wins Polri dalam pelayanan penerbitan SIM pada Satlantas Poltabes Medan dan sekitarnya

Zulanda

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=35508&lokasi=lokal

---

Abstrak

Polri berusaha untuk melakukan banyak perubahan guna mengikuti tuntutan masyarakat yang mendambakan pelayanan publik yang terbaik dani Polri. Tindaklanjut dari tuntutan tersebut adalah dengan memantapkan kemandirian Polri, maka dibuatlah suatu Grand Strategi yang dibagi menjadi tiga tahapan, yaitu : periode 2005-2010 tahap Trust Building, periode 2010-2015 tahap Partnership, dan periode 2016-2025 tahap Strive for Excellence. Dalam rangka percepatan pencapaian keberhasilan tahap I maka diluncurkan suatu program unggulan yang dinamakan Quick Wins. Program Quick Wins Polri adalah program peningkatan layanan publik terhadap masyarakat dalam bentuk quick respons, yaitu respons secara cepat, tanggap terhadap permasalahan masyarakat dan zero complain yaitu meminimalisasi keluhan masyarakat terhadap Polri. ada empat program Quick Wins Polri. Salah satunya transparansi Pelayanan penerbitan SIM, SINK, BPKB; Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode studi kasus. Untuk teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan wawancara mendalam terhadap informan, observasi dan studi dokumen. Pelaksanaan penelitiannya yaitu tanggal 4 Desember 2009 sampai dengan 11 Desember 2009 di Poltabes Medan dan Sekitarnya.

Satuan Lalu Lintas Poltabes Medan dan Sekitarnya melaksanakan layanan penerbitan SIM berpedoman pada prosedur penerbitan SIM yang ditetapkan oleh Mabes Polri. Berdasarkan Surat Keputusan Kapolri No. Pol : Skep/1320IVIII/1998 tentang Buku Petunjuk Lapangan Peningkatan Pelayanan Polri dalam Era Reformasi menyebutkan bahwa harus ada pengendalian kualitas dalam pelayanan SIM. Selain itu sebagai bagian dari pelayanan publik, berdasarkan Kep MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/VII/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan SIM hams menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang prima.

Poltabes Medan dan Sekitarnya melakukan upaya-upaya pembenahan sarana dan prasarana disertai dengan terobosan dalam sistern pembayaran penerbitan SIM dengan menggunakan jasa perbankan. Pelaksanaan ujian teori yang akan segera memanfaatkan teknologi komputer dan audio visual (AVIS) dan bekerjasama secara kemitraan dalam pengadaan fasilitas lapangan ujian praktek sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan. Masyarakat lebih merasa puas dengan pelayanan yang transparan tersebut, walaupun demikian pada sebagian masyarakat merasa bahwa pelayanan tersebut kurang optimal terutama transparansi hasil ujian praktek, yang masih terdapat penyirnpangan yang berbentuk pelanggaran mekanisme penerbitan SIM, sebagaimana yang telah di atur. Hal ini tentunya di akibatkan oleh beberapa faktor.

Penulis memberikan saran dalam karya ilmiah ini. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian yang dibahas dengan konsep implementasi. pelayanan prima, reformasi pelayanan publik, manajemen dan Quick Wins Polri sebagai pisau analisisnya.

Satuan Lalu Lintas Poltabes Medan dan Sekitarnya hams mengoptimalkan pengawasan yang efektif untuk menjamin bahwa pelaksanaan penerbitan SIM benarbenar sesuai prosedur dan terhindar dari penyimpangan. Secara umum masyarakat puas dengan kecepatan layanan yang diberikan serta sarana yang membuat

nyaman. Sosialisasi mekanisme layanan penerbitan SIM serta program-program baru Poltabes Medan dan Sekitarnya juga perlu ditingkatkan agar masyarakat mengetahuinya.