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

Kualitas pelayanan unit SPK Polres Grobogan dalam penerimaan laporan dan pengaduan masyarakat

Chairul Anam

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=42600&lokasi=lokal

---

Abstrak

Unit Sentra Pelayanan KepoIisian (SPK) merupakan salah satu unsur kepolisian yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam melayani dan menyelesaikan laporan serta pengaduan masyarakat sesuai dengan Keputusan Kapolri No. Pol.: KEP/ 071 I / 2005 tanggal 31 Januari 2005 tentang perubahan atas keputusan Kapolri No. Pol.: KEPI 54 / X / 2002 tanggal 17 Oktober 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Satuan-Satuan Organisasi.

Latar belakang permasalahan penelitian ini adalah adanya kesenjangan antara harapan dengan kenyataan tentang kualitas pelayanan polri kepada masyarakat yang masih banyak dikeluhkan pada saat ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana gambaran pelayanan penerimaan laporan dan pengaduan masyarakat pada unit SPK Polres Grobogan, untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan unit SPK Polres Grobogan, serta memahami faktor-faktor yang berpengaruh pada kualitas pelayanan penerimaan laporan dan pengaduan masyarakat pada unit SPK Polres Grobogan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus, yang bertujuan untuk mengetahui gambaran tentang pelayanan pada unit SPK Polres Grobogan, kualitas pelayanan unit SPK Polres Grobogan dalam menerima laporan dan pengaduan masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan unit SPK Polres Grobogan.

Berdasarkan hasil pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan penerimaan laporan dan pengaduan yang dilaksanakan oleh unit SPK Polres Grobogan yang merupakan wujud pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Polri. Adapun pada analisa kualitas pelayanan unit SPK pada Polres Grobogan disimpulkan bahwa unsur pelayanan unit SPK Polres grobogan yang dapat diunggulkan yaitu memiliki prosedur pelayanan yang sederhana. Tidak ada persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan penerimaan laporan dan pengaduan masyarakat. Petugas unit SPK Polres Grobogan memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan. Memiliki kemampuan yang cukup dalam bidang teknis Kepolisian. Selain itu unit SPK Polres memberikan pelayanan yang baik, sopan, ramah, cepat dan tanpa biaya. Keamanan warga-yang-melapor-jugs merupakan perhatian unit SPK Polres grobogan.

Unsur pelayanan yang kurang baik pada unit SPK Polres Grobogan adalah kurang jelasnya identitas petugas, kurang disiplin dalam hal waktu, kemampuan berkomunikasi dengan menggunakan bahasa setempat. Dan ruangan yang masih perlu diperluas

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan unit SPK Polres Grobogan adalah faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah dari sumber daya manusia, sarana prasarana dan metode pelayanan.Selanjutnya faktor eksternal yaitu isu politik, Wide Stake Holder serta kontrol atau audit dari pihak di luar Polri.