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

Optimalisasi Kualitas Pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Gelis Ditlantas Polda Bali

Yunita Puspita Sari

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=58678&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penyelenggara pelayanan publik merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kepolisian Negara republik Indonesia berdasarkan Pasal 30 ayat 4 Undang-Undang Dasar 1945 merupakan alat negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat bertugas melindungi, mengayomi, melayani masyarakat, serta menegakkan hukum, maka sudah seharusnya Polri memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh Polri dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat guna terselenggaranya fungsi pemerintahan dalam melayani masyarakat sehingga dapat tercapainya pemerintahan yang baik atau Good Governance salah satunya dengan membentuk unit pembantu yaitu SAMSAT Drive-Thru.

Penelitian ini menggunakan teori manajemen 6 M dan teori kebijakan publik serta teori kualitas pelayanan untuk menganalisa permasalahan yang ada, dengan pendekatan kualitatif metode deskritif. Fokus penelitian adalah optimalisasi kualitas pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor melalui program SAMSAT Gelis pada Ditlantas Polda Bali. Teknik pengumpulan data dengan pengamatan lapangan, wawancara dan studi dokumen. Analisis data dilakukan dengan reduksi, sajian data dan verifikasi, dengan tujuan dapat melihat fenomena pelayanan penegsahan regident ranmor secara komprehensif sehingga penelitian ini dapat berguna bagi kualitas pelayanan SAMSAT Gelis yang diberikan kepada Masyarakat Bali.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pelayanan pengesahan registrasi dna identifikasi kendaraan bermotor melalui program SAMSAT Gelis sudah Optimal dan memiliki kualitas yang sesuai dengan standar walupun masih harus dikembangkan sesuai dengan tuntutan masyarakat khusunya di Pulau Bali.