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

KETERPADUAN PERSEPSI MASYARAKAT DAN REALITAS KERJA DALAM PELAYANAN KEPOLISIAN PADA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) POLRES TANGERANG SELATAN

MUHAMMAD CALVIN RAMADHAN

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=61043&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini menganalisis keterpaduan antara persepsi masyarakat dan realitas kerja petugas pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Tangerang Selatan. Fokus utamanya adalah mengevaluasi sejauh mana pelayanan kepolisian telah selaras dengan harapan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan tersebut. Masalah penelitian berpusat pada adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dengan fakta operasional di lapangan, yang bertujuan untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik demi memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri. Kerangka teoretis yang digunakan meliputi Teori Kualitas Pelayanan (Service Quality) untuk mengukur dimensi keandalan hingga empati, serta Model Perubahan 3 Tahap Kurt Lewin untuk menganalisis dinamika organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan sumber data primer melalui wawancara mendalam dan data sekunder dari dokumen terkait. Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai fenomena yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat umumnya positif terhadap profesionalisme petugas, namun masih terdapat keluhan terkait fasilitas fisik dan efisiensi waktu. Realitas kerja di lapangan mengungkapkan adanya hambatan berupa prosedur administrasi yang cukup panjang dan beban kerja personel yang tinggi. Meskipun kompetensi petugas memadai, keterpaduan pelayanan belum optimal akibat kurangnya pemanfaatan teknologi informasi secara terintegrasi dan keterbatasan sarana prasarana pendukung di ruang pelayanan SPKT. Kesimpulan penelitian menegaskan perlunya sinkronisasi antara standar operasional dengan fasilitas pendukung guna menciptakan pelayanan yang prima. Peneliti menyarankan optimalisasi sistem digitalisasi pelayanan untuk mempercepat proses administrasi dan peningkatan kenyamanan fasilitas ruang tunggu. Selain itu, diperlukan pelatihan komunikasi bagi petugas secara berkala untuk menjaga konsistensi kualitas layanan. Langkah-langkah ini diharapkan dapat menutup celah antara realitas kerja petugas dengan persepsi yang berkembang di tengah masyarakat.