

KUALITAS PELAYANAN DI KEPOLISIAN SEKTOR KECAMATAN RAMBAH SAMO DALAM MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT

ABSTRAK

Oleh :

Doni Fernando
127310219

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, dan Kepolisian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di kepolisian sektor kecamatan Rambah Samo dalam menangani pengaduan masyarakat serta factor-faktor penghambatnya. Indikator penilaian kualitas pelayanan yang dipergunakan meliputi ketepatan waktu pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan, dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Type penelitian yang berlokasi di kepolisian sektor kecamatan Rambah Samo ini adalah deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif, yaitu mengeksplorasi dan mengklarifikasikan fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti tanpa mempersoalkan jalinan hubungan antar variabel yang ada. Metode dan teknik yang dipergunakan dalam menetapkan individu sampel adalah metode *sensus* untuk populasi pegawai dan teknik *Purposive Sampling* untuk populasi masyarakat. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari data primer dikumpulkan dengan menggunakan teknik daftar kuisisioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik dokumentasi dan observasi. Sementara teknik analisis data yang digunakan adalah dengan mempergunakan lima fase dalam pengumpulan data. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa mengetahui kualitas pelayanan di kepolisian sektor kecamatan Rambah Samo dalam menagani pengaduan masyarakat berada pada interval kurang berkualitas. Rekomendasi yang perlu dipertimbangkan terutama berkenaan dengan kualitas sumberdaya manusia lebih ditingkatkan, kemudian ketersediaan informasi berupa standar operasional prosedur (SOP) lebih dilengkapi pada papan informasi, dan penambahan personil kepolisian pada satuan kepolisian sektor kecamatan Rambah Samo, kesemuanya itu berguna untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat selama proses pelayanan pengaduan berlangsung.

QUALITY OF SERVICE IN POLICE CHEAP SAMPLE SAMOAH SECTOR IN HANDLING COMMUNITY COMPETITION

ABSTRACT

By:

Doni Pernando
127310219

Keywords: Quality, Service, and Police

This study aims to determine the quality of service in the district police sector Rambah Samo in dealing with community complaints and its inhibiting factors. Indicators of assessment of service quality used include the timeliness of service, courtesy and friendliness, ease of getting services, and convenience in obtaining services. Type research located in the police sector Rambah Samo district is descriptive by using quantitative methods, which is exploring and clarifying the phenomenon or social reality, by way of describing a number of variables that are concerned with the problem and the unit under study tanpa disputes relationship between variables. The methods and techniques used in assigning individual samples are the census method for the employee population and the Purposive Sampling technique for the population. The types and techniques of data collection used consisted of primary data collected using questionnaire and interview techniques and secondary data collected using documentation and observation techniques. While the data analysis technique used is to use five phases in data collection. Based on this analytical technique the researchers assess and conclude that knowing the quality of service in the district police sector Rambah Samo in menagani complaints are at intervals less qualified. Recommendations that need to be considered especially dealing with the quality of human resources is further improved, then the availability of information in the form of operational procedures standard (SOP) is better equipped on information boards, and the addition of police personnel in the sub-district police unit Rambah Samo, all of which are useful to increase public confidence during the process complaint service takes place.